

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна  
Должность: проректор по учебной работе  
Дата подписания: 04.10.2024 16:10:56  
Уникальный программный ключ:  
0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabb073e943d14a4851fda56d089

## МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Юго-Западный государственный университет»  
(ЮЗГУ)

Кафедра коммуникологии и психологии

УТВЕРЖДАЮ:  
Проректор по учебной работе  
О.Г. Локтионова  
«26» 04 2024 г.



## АНАЛИЗ И ЭКСПЕРТИЗА КОНФЛИКТА

Методические рекомендации для самостоятельной работы, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, направленность (профиль) «Конфликтология в управлении персоналом» с присвоением двух квалификаций одного уровня высшего образования очной формы обучения

УДК 159.9

Составитель: Ананьева Н.Н.

Рецензент

Кандидат психологических наук, доцент Будовская И.В.

**Анализ и экспертиза конфликта:** методические рекомендации для самостоятельной работы, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, направленность (профиль) «Конфликтология в управлении персоналом» с присвоением двух квалификаций одного уровня высшего образования очной формы обучения / Минобрнауки России, Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: Н.Н. Ананьева. - Курск, 2024. – 26с.: - Библиогр.: с. 26.

Методические рекомендации содержат информацию, необходимую студентам в процессе самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине, в том числе для подготовки к практическим занятиям.

Предназначены для студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, направленность (профиль) «Конфликтология в управлении персоналом» с присвоением двух квалификаций одного уровня высшего образования очной формы обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать 26.09.2024 г. Формат 60x84 1/16  
Усл.печ.л. 1,5 Уч.изд. 1,3 Заказ 1087 Тираж 100 экз. Бесплатно  
Юго-Западный государственный университет  
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94

## Предисловие

Методические рекомендации разработаны с целью оказания помощи студентам направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, направленность (профиль) «Конфликтология в управлении персоналом» с присвоением двух квалификаций одного уровня высшего образования очной формы обучения при самостоятельной подготовке, в том числе, при подготовке к практическим занятиям по дисциплине «Анализ и экспертиза конфликта».

Методические рекомендации разработаны в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 840 от 29 июля 2020 года.

Предлагаемые методические рекомендации содержат перечень теоретических тем, вопросы для подготовки к практическим занятиям и задания для самопроверки, которые необходимо выполнить при подготовке к практическому занятию. К темам приводится список литературы, в котором можно найти ответы на поставленные вопросы теории дисциплины.

## **Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются лекции и практические работы.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации по поводу подготовки к практическим занятиям и перечень вопросов и тем, изучаемых студентами в ходе самостоятельной работы.

Методические указания к проведению практических занятий содержат совокупность практических заданий, вопросы для обсуждения, методические рекомендации по решению заданий и тесты для самоконтроля, что позволяет их использовать как для аудиторной работы, так и для самостоятельной подготовки студентов при изучении дисциплины «Анализ и экспертиза конфликта».

Тематика практических занятий соответствует программе курса «Анализ и экспертиза конфликта», отражает все вопросы, которые выносятся на текущий контроль, что позволяет актуализировать знания по дисциплине и повысить степень усвоения ее методологических и методических аспектов, а также получить практические навыки в осуществлении профессиональной деятельности.

Практические задания по дисциплине «Анализ и экспертиза конфликта» нацелены на формирование у студентов целостного подхода к проблемам подготовки, проведения и последующего анализа переговоров, формированию практических навыков, необходимых для ведения переговорного процесса, что служит повышению общей компетентности, формированию мастерства, развитию творческой индивидуальности будущего специалиста.

Практические занятия служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Практические работы предполагают свободный обмен мнениями по избранной тематике. Занятие начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет баллы выступавшим студентам.

В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе практических занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем, студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце занятия.

При освоении данного курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой.

В процессе *подготовки к экзамену* студенту следует руководствоваться следующими рекомендациями:

- необходимо стремиться к пониманию всего материала, чтобы еще до экзамена не оставалось непонятных вопросов;
- необходимо строго следить за точностью своих выражений и правильностью употребляемых терминов;
- не следует опасаться дополнительных вопросов – чаще всего преподаватель использует их как один из способов помочь студенту или сэкономить время;
- прежде чем отвечать на вопрос, необходимо сначала правильно его понять.

## **Тема 1. Методологические основы анализа конфликта**

### **Вопросы для изучения:**

1. Понятие об анализе конфликта.
2. Методологические принципы анализа конфликта.
3. Системный подход к анализу конфликтов.
4. Анализ конфликта: системно-структурный, системно-функциональный, системно-генетический, системно-информационный, системно-ситуационный, ретроспективный, междисциплинарный подходы.
5. Системно-содержательное описание конфликта.
6. Этапы научного анализа конфликтов.
7. Программа конфликтологического исследования, ее структура и содержание.
8. Этапы анализа конфликтов в практической конфликтологии.
9. Пошаговый анализ конфликтов.

### **Задания для самопроверки Задания в тестовой форме**

1. Объект конфликтологического исследования – это:
  - а) люди, социальные группы, их деятельность;
  - б) конкретный конфликт;
  - в) определенные аспекты конфликтного взаимодействия.
2. Внутренний источник развития конфликта показывает такой закон диалектики, как:
  - а) закон единства и борьбы противоположностей;
  - б) закон перехода количественных изменений в качественные;
  - в) закон отрицания отрицания.
3. Если полученные факты противоречат ожидаемым, то необходимо:
  - а) изменять гипотезы и повторно проверять факты;
  - б) отбрасывать противоречивые факты;
  - в) изменять цели исследования.
4. Процесс исследования конфликта завершается:
  - а) формулированием практических рекомендаций;
  - б) анализом и объяснением полученных результатов;

в) разработкой методики анализа конкретного вида конфликтов.

5. Укажите раздел программы изучения конфликтов, который относится к процедурной (организационно-методической) части программы:

- а) составление стратегического плана исследования;
- б) определение объекта и предмета исследования;
- в) логический анализ основных понятий.

6. Поиск ответов на вопрос «каковы пути и средства решения проблемы?» относится к разделу программы конфликтологического исследования:

- а) определение задач исследования;
- б) определение целей исследования;
- в) составление принципиального плана исследования.

7. Парными категориями диалектики являются:

- а) причина и следствие;
- б) материя и время;
- в) сущность и форма.

8. Минимизация влияния личных и групповых интересов, установок, других психологических факторов на процесс и результаты исследования конфликтов – это принцип:

- а) объективности;
- б) конкретно-исторического подхода;
- в) личностного подхода.

9. Определение внешних проявлений свойств конфликта в системе отношений того социума или психики, в которых он развивается, а также выявление характера воздействия и способов воздействия одних элементов и подструктур конфликта на другие – это:

- а) системно-функциональный анализ конфликта;
- б) системно-структурный анализ конфликта;
- в) системно-генетический анализ конфликта.

10. Исследование движущих сил эволюции, развития и динамики конфликтов осуществляется в рамках:

- а) системно-генетического анализа конфликта;
- б) системно-функционального анализа конфликта;
- в) системно-структурного анализа конфликта.

11. К дополнительным видам системного анализа, имеющим теоретико-прикладное значения относится:

- а) системно-ситуационный анализ конфликта;

б) системно-функциональный анализ конфликта;

в) системно-структурный анализ конфликта.

12. Системно-содержательное описание конфликта, включающее 11 категориальных групп, предложил: \_\_\_\_\_.

13. Первая понятийная схема описания конфликта из 4 категориальных групп была предложена: \_\_\_\_\_.

14. Соотнесите понятия и их определения:

1. системно-структурный анализ конфликта	А. определение внешних проявлений свойств конфликта в системе отношений того социума или психики, в которых конфликт развивается, а также выявлении характера воздействия и способов воздействия одних элементов и подструктур конфликта на другие
2. системно-генетический анализ конфликта	Б. рассмотрение конфликта как целого, состоящего из системы подструктур, которые в свою очередь состоят из элементов, не разлагаемых на подструктуры
3. системно-функциональный анализ конфликта	В. раскрытие обусловленности конфликтов факторами макро- и микросреды, зависимости от субъективного мира участников конфликта, определение иерархии причин, порождающих конфликт

15. Определите последовательность появления конфликтологической проблематики в различных науках:

- а) психология,
- б) политология,
- в) социология.

1 \_\_\_\_\_, 2 \_\_\_\_\_, 3 \_\_\_\_\_.

### Кейс-задача

В рабочем поселке трудилась инженер-инспектор архитектурно-строительного контроля Ларина Н.В. В район назначают нового архитектора. С первых же дней совместной деятельности они не ладили. Между ними возник конфликт, который затянулся на два года. В результате Ларина была



освобождена от занимаемой должности, хотя работник она добросовестный и знающий.

Ларина пояснила ситуацию «Началось с мелочей: архитектор обосновался в отдельном кабинете, отобрал у меня ключи от сейфа, запретил пользоваться печатью, машиной для осмотра объектов, лишил всякой самостоятельности – возможности присутствовать на заседаниях исполкома, на приеме объектов...» «Он (архитектор) меня во всем поучает. Даже в мелочах. Когда я готовлю документ за его подписью и указываю: «районный архитектор», он жирно исправляет: «архитектор района». «В течение одной недели издаются три приказа: «Объявить строгий выговор с последним предупреждением». Архитектор в адрес Лариной «Тебе палец в рот не клади. Что ты больше моего знаешь?»; «А ты и не должна знать, чем мы занимаемся»; «Делай, что я говорю, и все тут!».

*1. Проанализируйте ситуацию. Выделите элементы данного конфликта, определите его детерминирующие факторы и закономерности его развития и разрешения. Определите причины конфликта.*

*2. Какие методологические и теоретические подходы целесообразно использовать при анализе данного конфликта?*

## **Тема 2. Моделирование и экспертиза конфликта. Методы анализа конфликта.**

### **Вопросы для изучения:**

1. Основные модели анализа конфликтов.
2. Общая характеристика методов анализа конфликтов.
3. Эвристические, нормативные, изыскательские методы, картография, визуально-графические методы, математические методы.
4. Понятие об экспертизе конфликта и конфликтологической экспертизе.
5. Цели и задачи экспертизы, ее субъекты. Этапы экспертизы и их содержание.
6. Структура экспертного заключения и требования к нему.
7. Основные принципы и правила экспертизы.

## Задания для самопроверки Задания в тестовой форме

1. Основных этапов научного анализа конфликтов насчитывается:
  - а) 8,
  - б) 6;
  - в) 10.
2. Часть генеральной совокупности, которая реально изучается конфликтологом:
  - а) выборка;
  - б) фокус-группа;
  - в) коллектив.
3. Репрезентативность – это:
  - а) соответствие характеристик выборки характеристикам популяции или генеральной совокупности в целом;
  - б) обоснованность и пригодность применения методик и результатов исследования в конкретных условиях;
  - в) устойчивость методики к погрешностям измерения: конкретной ситуации тестирования, особенностям тестируемых, уровню подготовленности исследователя и т. п.
4. Если полученные факты противоречат ожидаемым, то необходимо:
  - а) изменять гипотезы и повторно проверять факты;
  - б) отбрасывать противоречивые факты;
  - в) изменять цели исследования.
5. Процесс исследования конфликта завершается:
  - а) формулированием практических рекомендаций;
  - б) анализом и объяснением полученных результатов;
  - в) разработкой методики анализа конкретного вида конфликтов.
6. Укажите раздел программы изучения конфликтов, который относится к процедурной (организационно-методической) части программы:
  - а) составление стратегического плана исследования;
  - б) определение объекта и предмета исследования;
  - в) логический анализ основных понятий.
7. Поиск ответов на вопрос «каковы пути и средства решения проблемы?» относится к разделу программы конфликтологического исследования:

- а) определение задач исследования;
  - б) определение целей исследования;
  - в) составление принципиального плана исследования.
8. Исследование четырех основных понятий – субъектов конфликта, их отношений, предмета конфликта и внешней социальной среды, предполагает модель:
- а) анализа структурных элементов конфликта;
  - б) диагностики конфликта с его элементами;
  - в) понятийная схема исследования социального конфликта.
9. Ответ на вопрос «В чем заключаются потребности и опасения каждого участника или группы?» дается в контексте модели:
- а) картография конфликта;
  - б) практический анализ конфликта;
  - в) анализ конфликта по фазам его течения.
10. Методы интуитивного анализа, которые применяются для исследования объектов или их свойств, не поддающихся формализации:
- а) эвристические методы;
  - б) нормативные методы;
  - в) изыскательские методы.
11. Метод Дельфи относится к группе:
- а) эвристических методов;
  - б) нормативных методов;
  - в) изыскательских методов.
12. Системный анализ, матричный метод, прогнозный сценарий – это методы:
- а) нормативные;
  - б) эвристические;
  - в) изыскательские.
13. Система умозаключений, посредством которой на основе ряда факторов делается вывод о существовании объекта, связи или причины явления, причем этот вывод нельзя считать абсолютно достоверным – это \_\_\_\_\_
14. Укажите последовательность этапов картографирования конфликта по Х. Корнелиус и Ш. Фэйр:
- а) определение и запись главных участников;
  - б) определение проблем общего характера;
  - в) ответ на вопрос «В чем заключаются потребности и опасения каждого участника или

группы?»).

1. \_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_ 3. \_\_\_\_\_

15. Соотнесите названия моделей анализа конфликтов с их авторами:

1. В.М. Шаленко	а) Диагностика конфликта с его элементами
2. Ю.Е. Растов	б) Формальная структура противоборства сторон в юридической сфере
3. В.Н. Кудрявцев	в) Понятийная схема исследования социального конфликта

1 \_\_\_\_\_, 2 \_\_\_\_\_, 3 \_\_\_\_\_.

### Кейс-задача

В банк начальником юридического отдела был принят молодой (25 лет) человек с незаконченным финансово-экономическим образованием. В его подчинении оказались трое специалистов высокой квалификации с большим опытом работы, принявшие сложившуюся ситуацию спокойно и нейтрально.

В первый же день в отдел поступил заказ на юридическое обслуживание от крупного и перспективного клиента. Банк внимательно относился к потребностям клиентов, поэтому начальник отдела принял заказ в устной форме и пообещал выполнить его в кратчайшие сроки - к 16.00 того же дня.

Он поручил работу ведущему специалисту отдела - Марии Ивановне (36 лет). Та кивнула головой и погрузилась в работу. Прошло 16.00, затем еще час. Клиент «оборвал» все телефоны. На раздраженный вопрос руководителя: «Сколько же можно ждать?!» - Мария Ивановна спокойно ответила: «Мне на такую работу по инструкции положено 12 часов. Конечно, если Вы не хотите получить халтуру. Поэтому завтра в 10.00 она будет у Вас на столе». Попытки поручить работу двум другим сотрудникам успехом не увенчались: одна сотрудница сослалась на более низкую квалификацию, а второй коллега заявил, что кроме Марии Ивановны никто не сделает работу для столь крупного клиента на должном уровне. Начальник отдела сорвался и накричал на Марию Ивановну, а затем вышел из комнаты. Его вспышка вызвала у сотрудников улыбки.

- 1. Проанализируйте психологические факторы возникновения и развития конфликта (очевидные и возможные): мотивацию сторон, особенности восприятия конфликтной ситуации сторонами, стратегии и тактики конфликтного взаимодействия, его условия.*
- 2. Определите причины и предмет конфликта, тенденции его развития и пути разрешения.*
- 3. Выделите показатели конфликта, которые требуют дополнительной диагностики и анализа. Какие диагностические и аналитические методы можно использовать в данном случае? В рамках какого теоретического подхода (модели) следует исследовать данный конфликт?*

### **Тема 3. Специфика процедуры анализа конфликтов. Анализ ресурсов и возможностей в конфликте.**

#### **Вопросы для изучения:**

1. Подготовка экспертного заключения.
2. Позитивная и негативная модель работы с конфликтом.
3. Выбор процедуры осуществления экспертизы.
4. Методы работы с информацией.
5. Использование общепсихологических методов для диагностики конфликта.
6. Требования к эксперту как субъекту конфликтологической экспертизы.
7. Ресурсный анализ конфликта В.Н. Ковалева.
8. Конфликтограмма и балансный лист ресурсов участников конфликта.
9. Комплексная матрица анализа возможных типов поведения.
10. Работа с матрицей возможностей.
11. Метод «Генератор альтернатив». НАОП

#### **Задания для самопроверки Задания в тестовой форме**

1. Схематические модели поведенческих реакций субъектов конфликта, положенные в основу методики ресурсного анализа конфликта, разработаны:  
а) А.М. Бандуркой, В.А. Друзем;

- б) Ш. Фейер, Х. Корнелиус;
  - в) В.А. Смеховым, М.М. Рыбаковой.
2. Автором методики ресурсного анализа конфликта является:
- а) В.Н. Ковалев;
  - б) М.М. Рыбакова;
  - в) В.А. Смехов.
3. Ценность ресурса в конфликте определяется:
- а) актуализированной потребностью в нем;
  - б) возможностью его достижения;
  - в) особенностями протекания конфликта.
4. Первый этап работы с методикой ресурсного анализа конфликта:
- а) заполнение участниками конфликта конфликтограммы и балансного листа ресурсов;
  - б) заполнение матрицы возможностей;
  - в) анализ интересов и опасений сторон в конфликте.
5. Конфликтограмма методики ресурсного анализа конфликта НЕ включает в себя:
- а) позиции сторон;
  - б) препятствия сторон;
  - в) эмоции сторон.
6. Проведение анализа конфликта независимыми высококвалифицированными специалистами – это:
- а) экспертиза конфликта;
  - б) моделирование конфликта;
  - в) картографирование конфликта.
7. Субъектом экспертизы не является:
- а) субъект конфликта;
  - б) эксперт;
  - в) заказчик.
8. Задачи экспертизы могут формулироваться:
- а) заказчиком, экспертом или совместно;
  - б) только заказчиком;
  - в) только экспертом.
9. Работа эксперта характеризуется:
- а) низким уровнем алгоритмизации;
  - б) средним уровнем алгоритмизации;
  - в) высоким уровнем алгоритмизации.
10. На втором этапе работы экспертов:

а) используются стандартизованные методические процедуры изучения конфликта; б) проводится изучение социального заказа и его корректировка;

в) оформляется экспертное заключение.

11. Решения экспертов имеют:

а) рекомендательный характер;

б) обязательный характер;

в) информационный характер.

12. Целью экспертизы конфликта НЕ является:

а) получение научных обобщений по проблеме;

б) повышение рациональности решения в конфликте;

в) повышение обоснованности решения в конфликте.

13. В процедуре проведения экспертизы должна быть предусмотрена возможность апелляции и повторного рассмотрения объекта экспертизы на заранее оговоренных условиях – это принцип:

а) демократичности экспертизы;

б) гласности экспертизы;

в) обратной связи.

14. Укажите последовательность реализации данных мероприятий в процессе проведения экспертизы конфликта:

а) определение объективности полученного заказа соответствующему социальному контексту, соотнесение намерения заказчика с нравственными понятиями и профессиональной этикой

б) подготовка экспертного заключения

в) проверка гипотез экспертов относительно причинно-следственных связей конфликтной

ситуации путем использования стандартизованных методических процедур

1. \_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_ 3. \_\_\_\_\_

15. Соотнесите между собой принципы конфликтологической экспертизы и их определения:

1. принцип демократичности экспертизы	а) привлечение экспертов, которые лично никак не заинтересованы в том или ином результате экспертизы и не могут быть экспертов принуждены к выводу, не соответствующему их убеждениям
2. принцип независимости	б) эксперт в первую очередь является специалистом соответствующего уровня и

	профиля, а лишь затем представителем какой-либо конкретной организации
3. принцип персонификации	в) персональный состав постоянных экспертных комиссий должен периодически обновляться на основе рейтингов экспертов

1 , 2 , 3 .

### Кейс-задача

Недавно в строительную фирму пришел новый человек. Это женщина с высшим образованием по специальности «инженер-строитель». Она была приглашена на место ушедшей на пенсию работницы. В ее обязанности входит расчет строительных объемов. Ее рабочим местом была контора фирмы, находящаяся на территории базы. В конторе помимо ее кабинета располагаются кабинеты бухгалтеров, секретаря, начальника базы и директора. С самого первого дня пребывания новой работницы на рабочем месте можно было наблюдать, назревающий конфликт между ней и главным бухгалтером.

Возникла некая психологическая борьба между двумя женщинами. Описывая обе личности, можно сказать, что они обе хороши собой, у них есть вкус, и они хорошо одеваются, имеют высшее образование. Поначалу это был конфликт межличностный, но вскоре он трансформировался в конфликт между личностью и группой. Личность — это новая работница, а группа — это бухгалтерия, состоящая из двух человек. Все началось с того, что новой работнице не понравилось, что к ней обращались не по имени отчеству, как это по идее принято в организациях, а по имени. Работница была не из робких, и она указала главному бухгалтеру на то, что в организациях принято все же обращаться друг к другу официально.

Новая работница быстро наладила неплохие отношения с остальными конторскими. Противоположную сторону это задело. При каждом удобном случае стороны пытались «ужалить» друг друга какими-либо замечаниями или легкими усмешками в противоположный адрес. Видно, вскоре новая работница решила применить тактику состоятельной дамы, она частенько стала менять наряды, в которых приходила на работу. Конфликт нарастал. На одной из корпоративных вечеринок страсти накалились. Главный



бухгалтер вела себя вызывающе, «цепляясь» к словам и поступкам новой работницы. Ей даже не понравился салат, приготовленный новенькой. Одному из работников, мужчине, все это не понравилось, и он высказал главбуху все, что о ней думал в очень грубой форме. Она обиделась, гордо встала и ушла.

Легкие конфликтные ситуации продолжаются между ними и по сей день.

1. *Выделите элементы данного конфликта, определите его детерминирующие факторы и закономерности его развития и разрешения.*
2. *Какие методологические и теоретические подходы целесообразно использовать при анализе данного конфликта?*
3. *Подготовьте план процедуры анализа конфликтов.*
4. *Осуществите анализ ресурсов и возможностей сторон в конфликте.*

#### **Тема 4. Визуально-графические методы и приемы анализа конфликтов и его картографирование.**

##### **Вопросы для изучения:**

1. Основные подходы к картографированию конфликта
2. Комплексный картографический анализ конфликта В.Н. Ковалева.
3. Картографирование конфликта в виде перечня факторов. Треугольник УПК И. Гальтунга.
4. Треугольник конфликта Ж.-П. Ледераха.
5. Метод пересекающихся кругов. Картографирование динамики конфликта и циклов эскалации.
6. Методы анализа конфликта в группе.
7. Оценочные шкалы в конфликтологии.
8. Математические методы анализа конфликтов (математическое моделирование, экстраполяция, корреляционный анализ, теория игр и т.д.).

##### **Задания для самопроверки**

##### **Задания в тестовой форме**

1. К методам группового опроса при проведении экспертизы конфликта НЕ относится:  
а) метод картографирования;

- б) метод Дельфи;
- в) метод комиссий.

2. Метод исследования конфликта путем целенаправленного, организованного, непосредственного восприятия и фиксирования конфликтных событий:

- а) наблюдение;
- б) эксперимент;
- в) опрос.

3. Авторами метода картографии конфликта, включающего в себя определение общей проблемы, основных участников конфликта, их потребностей и опасений, являются:

- а) Х. Корнелиус и Ш. Фэйр;
- б) А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов;
- в) Т. Лири и К. Томас.

4. Автором метода комплексного картографического анализа конфликта является:

- а) В.Н. Ковалев;
- б) М.М. Рыбакова;
- в) В.А. Смехов.

3 В секторе I карты-схемы комплексного картографического анализа конфликта указываются:

- а) участники конфликта;
- б) причины конфликта;
- в) факторы, влияющие на остроту конфликта.

4. В секторе III карты-схемы комплексного картографического анализа конфликта указываются:

- а) причины конфликта;
- б) особенности конфликта;
- в) участники конфликта.

5. Определяя потребности участников конфликта при картографировании удобно опираться на классификацию потребностей, предложенную:

- а) А. Маслоу;
- б) К.Г. Юнгом;
- в) З. Фрейдом.

6. Ответ на вопрос: «Что оппонент не хотел, чтобы произошло?» показывает:

- а) опасения оппонента;
- б) интересы оппонента;

в) потребности оппонента.

7. Метод комплексного картографического анализа конфликта В.Н. Ковалева включает в себя:

- а) 4 сектора;
- б) 3 сектора;
- в) 6 секторов.

8. Шкала В. Ньютеттера предполагает:

- а) оценку развития отношений;
- б) оценку межличностной конфликтности;
- в) оценку групповой сплоченности.

9. При изучении переменных, от которых зависит успех реализации программы изменений в конфликтной ситуации, наиболее полезной будет схема анализа конфликта:

- а) «Анализ силового поля»;
- б) «Дерево конфликта»;
- в) «Луковица».

10. При анализе конфликтных ситуаций, в которых имеются различные уровни наиболее полезна будет схема анализа:

- а) «Пирамида»;
- б) «Треугольник УПК»;
- в) «Дерево конфликта».

11. Метод «Fishbone», который можно использовать при анализе конфликта, разработал:

- а) К. Исикава;
- б) Э. де Боно;
- в) К. Томас.

12. Сопоставление взаимосвязанных конфликтов может осуществляться с помощью визуально-графического метода:

- а) «Пересекающиеся круги»;
- б) «Луковица»;
- в) «Треугольник УПК».

13. Группировка и классификация типов конфликтных личностей и форм конфликтного взаимодействия – это метод

---

14. Укажите последовательность действий при реализации метода Дельфи:

- а) подсчитывается коэффициент конкордации, то есть степень согласованности мнений экспертов

б) эксперты собираются и объясняют, почему они не согласны с мнением группы в) анкетный опрос экспертов

1. \_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_ 3. \_\_\_\_\_

15. Соотнесите психодиагностические методики, используемые при изучении конфликтов, и их авторов:

1. А.Ташева	а) «Межличностный семейный конфликт»
2. Ф. Розенцвейг	б) «Ретроспективная рефлексия конфликтов»
3. В. Левкович, О. Зуськова	в) «Тест рисуночной фрустрации»

1 \_\_\_\_\_, 2 \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_.

### Кейс-задача

На вагоностроительном заводе прошло масштабное сокращение персонала. На предприятии работает 4,5 тыс. человек. Во время первой волны сокращений в конце 2008 г. около 700 сотрудников пенсионного возраста было отправлено на пенсию. 6 апреля 2009 г. свои рабочие места не заняли 300 сотрудников предприятия. Завод основан 7 октября 1941 г. В 1945 г. завод перешел на ремонт товарных вагонов и производство двухосных 20-тонных платформ.

Изначально предприятие специализировалось на выпуске четырехосных крытых грузовых магистральных вагонов. С 1992 г. завод начал выполнять заказы по изготовлению полувагонов, а в 1994 г. приступил к изготовлению вагонов для перевозки автомобилей (на 23 августа 2007 г. выпущено 1000 таких вагонов), вагонов-цистерн и других вагонов специального назначения. Кроме того, предприятие имеет собственные производственные мощности по изготовлению колесных пар. Максимальный годовой выпуск — 11308 вагонов (1976 г.).

Холдинговая компания, в которую входит предприятие, создана в октябре 2006 г. и управляет рядом машиностроительных предприятий в N-ском крае и M-ской области.

В период кризиса многие предприятия N-ского края оказались в тяжелом положении. И данный вагоностроительный завод — не исключение. Сначала объемы выпускаемой продукции резко снизились в связи с падением спроса у покупателей вагонов — крупных транспортных компаний, потом штат пришлось сокращать. Завод является градообразующим предприятием. Раньше он обеспечивал работой больше 20% населения города N — 4,5 тыс.

человек. 16 декабря 2008 г. было остановлено головное предприятие, завод перешел на трехдневную рабочую неделю. Во время вынужденного простоя сотрудники обеспечивались всеми необходимыми социальными выплатами. Несомненно, такое положение дел на предприятии беспокоило сотрудников. Вынужденные отпуска, трехдневная рабочая неделя — всё это отразилось не самым лучшим образом на семейных бюджетах работников.

Уже на этом этапе руководство стало предпринимать меры. Специально созданная на базе центра занятости консультационная группа помогала подготовиться к предвиденным, но нежеланным изменениям. «Разъясняли законодательство, закон о занятости населения, какие преимущества у сокращенных, но психологически народ подавлен», — говорит юрисконсульт государственного центра занятости населения N-ска. Некоторые сотрудники искали новую работу, не дожидаясь увольнения. Когда заработная плата постоянно уменьшается, кредиты и ипотеки поременить не позволяют.

6 апреля 2009 г. руководство завода начало массовое сокращение работников. Уволенные сотрудники пришли забрать свои вещи и подписать необходимые документы. Сокращение на предприятии связывалось с уменьшением количества заказов. Руководитель Центра занятости населения N-ска рассказывает: «Завод заранее уведомил нас о сокращении, по предоставленной нам информации, трудовые книжки получают около 300 работников. Специалисты Центра занятости стараются за 10 дней обслужить всех обратившихся. Если сокращенные встают на учет в Центр в течение двух недель, они первые два месяца будут получать среднюю заработную плату от завода, если Центр их не трудоустроит за эти два месяца, то по справке они третий месяц получают зарплату с завода. Затем начнут получать пособие, в течение года, также если не устроятся.

«На сегодняшний день максимальное пособие по безработице 5635 рублей с учетом районного коэффициента, минимальное — 977,50. Пособие зависит от средней заработной платы. Мы провели с рабочими консультации, при сокращении им выдавались талоны на дни приема в Центр занятости, чтобы избежать больших очередей. На сегодняшний день вакансии в городе есть, но они должны быть подходящими для сокращенных людей, во-первых, доход, во-вторых, специальность. А вакансии, в основном, узких

специалистов, таких как разнорабочие либо дворники», — подчеркнул директор Центра занятости.

Широкое внимание общественности к ситуации было привлечено благодаря публикациям в СМИ.

- 1. Проанализируйте причины и факторы возникновения и развития конфликта (очевидные и возможные), стратегии и тактики конфликтного взаимодействия, его условия.*
- 2. Определите причины и предмет конфликта, тенденции его развития и пути разрешения.*
- 3. Выберите визуально-графические методы и приемы анализа данного конфликта, осуществите его картографирование.*
- 4. Выделите показатели конфликта, которые требуют дополнительной диагностики и анализа. Какие диагностические и аналитические методы можно использовать в данном случае?*

### **Вопросы для самостоятельной подготовки в ходе изучения дисциплины**

1. Особенности составления программы конфликтологического исследования, ее структура и содержание.
2. Этапы анализа конфликтов в практической конфликтологии.
3. Пошаговый анализ конфликтов.
4. Методы группового опроса при проведении экспертизы конфликта.
5. Картографирование конфликта: механизмы и этапы.
6. Значение потребностей участников конфликта при его картографировании.
7. Метод комплексного картографического анализа конфликта В.Н. Ковалева.
8. Особенности картографической модели конфликта Х. Миалла.
9. Анализ ресурсов и возможностей в конфликте.
10. Понятие об экспертизе конфликта и конфликтологической экспертизе.
11. Цели и задачи экспертизы, ее субъекты. Этапы экспертизы и их содержание.
12. Структура экспертного заключения и требования к нему.

13. Основные принципы и правила экспертизы.
14. Позитивная и негативная модель работы с конфликтом.
15. Выбор процедуры осуществления экспертизы.
16. Методы работы с информацией.
17. Использование общепсихологических методов для диагностики конфликта.
18. Требования к эксперту как субъекту конфликтологической экспертизы.
19. Особенности методики ресурсного анализа конфликта.
20. Ценность ресурса в конфликте.
21. Особенности составления конфликтограммы с использованием методики ресурсного анализа конфликта.
22. Балансный лист ресурсов участников конфликта.
23. Матрица возможностей как метод анализа конфликта.
24. Конфликтограмма в ресурсном анализе конфликта В.Н. Ковалева.
25. Визуально-графические методы и приемы анализа конфликтов.
26. Анализа конфликта «Треугольник УПК».
27. Анализ конфликта «Луковица».
28. Метод «Дерево конфликта» и его интерпретация.
29. Метод «Fishbone» и его возможности.
30. Визуально-графический метод и его возможности.
31. Оценочные шкалы и математические методы как аналитические средства экспертизы конфликтов.
32. Общая характеристика деятельности экспертов конфликтологической экспертизы.

### **Учебная литература, необходимая для самостоятельной подготовки к занятиям**

#### **Основная учебная литература**

1. Магомедова, П.К. Конфликтология: учебное пособие / П.К. Магомедова, Р.Р. Алиева, Ш.И. Булуева. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2019. – 381 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570428> (дата обращения 19.07.2024). - Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.

2. Овруцкая, Г. К. Общая конфликтология: учебник / Г. К. Овруцкая. – Ростов-на-Дону; Таганрог: Южный федеральный университет, 2018. – 96 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=499930> (дата обращения: 19.07.2024). – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.
3. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология: учебник / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский; под общ. ред. Ф. И. Шаркова. – Москва: Дашков и К°, 2023. – 236 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=710098> (дата обращения: 19.07.2024) – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.

### **Дополнительная учебная литература**

1. Бобрешова, И. П. Конфликтология. Практикум: учебное пособие / И. П. Бобрешова, В. К. Воробьев. – Оренбург: Оренбургский государственный университет, 2015. – 102 с.– URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438981> (дата обращения: 19.07.2024). – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.
2. Галиахметов, Р. Н. Социально-философский анализ конфликта: монография / Р. Н. Галиахметов. – Красноярск: Сибирский федеральный университет (СФУ), 2012. – 124 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=364053> (дата обращения: 19.07.2024). – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.
3. Зеленков, М. Ю. Конфликтология: учебник / М.Ю. Зеленков. - Москва: Дашков и К°, 2015. - 324 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452906> (дата обращения 19.07.2024). – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.
4. Конфликтология: психологические теории, системы, технологии: монография / И. В. Белашева, И. В. Бакунова, В. И. Горювая и др.; авт.-сост. С. В. Лисак. – Ставрополь: Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2018. – 208 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=563064> (дата обращения: 19.07.2024). – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.

### **Другие учебно-методические материалы**



Профессиональный психологический инструментарий:

1. ИМАТОН Методика трансово-медитативной саморегуляции «Встреча с целителем» (фЦ)
  2. ИМАТОН «СИГНАЛ» Методика экспресс-диагностики суицидального риска
  3. ИМАТОН М.П. Мороз «Методика экспресс-диагностики функционального состояния и работоспособности человека»
  4. ИМАТОН Психодиагностическая компьютерная система Статус;
  5. ИМАТОН «Личностный опросник ММРІ»
  6. ИМАТОН «PROFI» Профориентационная компьютерная система
  7. ИМАТОН Профессиональный психологический инструментарий Методика рисуночный метафор «Жизненный путь» (Исследование содержания эмоциональных проблем);
  8. ИМАТОН Профессиональный психологический инструментарий Автоматизированная экспресс-профориентация «Ориентир» для индивидуальной работы;
  9. ИМАТОН Тест структуры интеллекта Р. Амтхауэра;
  10. ИМАТОН Факторный личностный опросник Р. Кеттелла;
  11. ИМАТОН Методика диагностики работоспособности Тест Э. Ландольта;
  12. ИМАТОН Фрустрационный тест С. Розенцвейга;
  13. ИМАТОН Ко-терапевтическая компьютерная система «Келли-98» Диагностика межличностных отношений;
  14. ИМАТОН Методика ИДИКС (методика А.Б. Леоновой) Интегральная диагностика и коррекция профессионального стресса.
- Учебно-наглядные пособия:
1. Конфликты в диаде «Руководитель-подчиненный»
  2. Основные этапы психолого-педагогического исследования
  3. Основные направления развития западной конфликтологии
  4. Функции трудовых конфликтов
  5. Предупреждение и разрешение межличностного конфликта
  6. Классификация методов психологического исследования (по Б.Г. Ананьеву)
  7. Конфликтная ситуация
  8. Отрасли психологии
  9. Типология характерологических особенностей по К. Юнгу

10. Направление психологии: предмет исследования, парадигма, метод, практика.

Журналы в библиотеке университета:

Психологический журнал

Известия Юго-Западного государственного университета. Серия «Лингвистика и педагогика»

**Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»: <http://www.biblioclub.ru>

2. Электронная библиотека диссертаций российской государственной библиотеки: <http://diss.rsl.ru/>

3. Электронная библиотека ЮЗГУ: <http://elibrary.kstu.kursk.ru>

4. Электронно-библиотечная система «Лань» коллекции изданий гуманитарного профиля и периодические издания (бесплатный контент): <http://e.lanbook.com/>

5. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»