

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич
Должность: врио ректора
Дата подписания: 26.05.2023 11:52:08
Уникальный программный ключ:
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

Министерство науки и высшего образования РФ
ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»



Утверждаю:

Руководитель ООП «Психология»:

к.психол.н., доцент

 Л.А. Становова

«8» июня 2021 г.

Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Направление подготовки

37.03.01 ПСИХОЛОГИЯ

Профиль подготовки

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ ПСИХОЛОГИЯ

Для студентов 2 курса очной формы обучения;

2-3 курса заочной формы обучения

Составитель: к.психол.н., доцент Ю.Ю. Гудименко

Тверь, 2021

I. Аннотация

1. Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом

Конфликтология

2. Цель и задачи дисциплины

Целями освоения дисциплины являются:

- знакомство с содержанием конфликтологии, как научной и учебной дисциплины;
- формирование конфликтологической культуры и профессиональных навыков оказания помощи в профилактике и урегулировании конфликтных отношений в различных социальных группах и областях социальных отношений с присущими им конфликтными процессами;
- формирование у обучающихся научного мышления, умения анализировать конфликтные ситуации и управлять ими.

Задачами освоения дисциплины являются:

- изучение классических и современных концепций, трактовок предмета конфликтологии, закономерностей, классификации конфликтов и причин возникновения конфликтов в различных сферах и ситуациях межличностного взаимодействия, структурой и динамикой конфликта;
- обучение методам диагностики, анализа и управления конфликтными ситуациями;
- знакомство с технологией посреднической деятельности при решении конфликтных ситуаций;
- изучение методов предупреждения деструктивных последствий конфликта;
- содействие развитию у студентов личной культуры поведения в конфликтной ситуации.

3. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Конфликтология» относится к вариативной части учебного плана. Учебный курс призван углубить и расширить знания обучающихся, полученные в процессе изучения дисциплин: «Философия», «История», «Культурология», «Социология», «Общая психология», «Психология личности», «Введение в профессию», «История психологии», «Психодиагностика», «Общий психологический практикум», «Тренинг личностного роста».

Уровень начальной подготовки обучающегося для успешного освоения дисциплины «Конфликтологии»:

- владение психодиагностическим инструментарием (иметь представление о содержании психодиагностических методик и уметь их применять);
- умение анализировать и оценивать, полученные в результате обработки, данные, применять на практике;

- знание социально-психологических характеристик малых и больших групп;
- знание форм и видов межличностного взаимодействия;
- знание закономерностей функционирования и развития общества;
- знание закономерностей социальных действий и массового поведения людей и т.д.

Компетенции, сформированные при изучении данного курса, будут необходимы для освоения дисциплин «Основы консультативной психологии», «Психологическое консультирование», «Этнопсихология», «Организационная психология», «Психология семьи», «Педагогическая психология», «Методика преподавания психологии», «Психология труда и инженерная психология», «Психология управления», «Профессиональная этика», «Тренинг коммуникативной компетентности», «Психология стресса», «Психологические технологии в кадровой работе», «Психология профессиональной карьеры», а также эффективного прохождения производственной и преддипломной практик.

4. Объем дисциплины:

очная форма обучения:

3 зачетных единицы, 108 академических часов, **в том числе**

контактная работа: лекции 17 часов, практические занятия 17 часов,

самостоятельная работа: 29 часов; контроль: 45 часов.

заочная форма обучения:

контактная работа: лекции - 6 часов, практические занятия - 6 часов,

самостоятельная работа: 92 часа, контроль: 4 часа.

5. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы:

Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
<p>ОК-6 Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p>	<p>Промежуточный Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценивать и корректировать совместную и личную деятельность, - эффективно выполнять деятельность с учетом социальных и культурных различий взаимодействия в команде, - выстраивать конструктивный диалог - занимать конструктивную позицию в конфликте - принимать решения в нестандартных ситуациях, соблюдая принципы социальной и этической

	<p>ответственности</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовать толерантную среду, позволяющую снимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия и конфликты, - работать в коллективе, толерантно воспринимая различия представителей социальных общностей, - предупреждать конфликты и управлять ими <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы конфликтологии - психологию групп и межгруппового взаимодействия, - основные закономерности и формы регуляции социального поведения; - права и свободы человека и гражданина
<p>ПК-13 Способность к проведению работ с персоналом организации с целью отбора кадров и создания психологического климата, способствующего оптимизации производственного процесса</p>	<p>Начальный</p> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами профилактики и разрешения конфликтов в организации; - методами социально-психологической диагностики организационных явлений: психологического климата, конфликтности персонала, методиками отбора кадров; - методами обработки данных, полученных с помощью количественных и качественных методов. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать организационные конфликты; - подбирать и реализовывать стандартные методики для отбора персонала, изучению психологического климата в организации, для управления конфликтами. <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - понятие «конфликт в организации», виды, причины организационных конфликтов, способы анализа конфликта, - методы и методики диагностики конфликтности персонала, - методы профилактики и разрешения конфликтов в организации.

6. Форма промежуточной аттестации –

Очная форма – экзамен

заочная форма - зачет

7. Язык преподавания русский.

II. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

очная форма обучения:

Наименование разделов и тем	Всего (час.)	Контактная работа (час.)			Самост. работа (час.)
		Лекции	Практич. занятия	Лаборат. занятия	
Раздел 1. Изучение и анализ конфликта в психологии					
Тема 1. Категория «конфликт» в психологии	5	1	1	-	3
Тема 2. Методы изучения конфликта	7	2	2	-	3
Тема 3. Анализ конфликта	7	2	2	-	3
Раздел 2. Виды конфликтов					
Тема 4. Внутриличностные, межличностные и групповые конфликты	7	2	2	-	3
Тема 5. Конфликты в организации	7	2	2	-	3
Тема 6. Конфликты в семье	7	2	2	-	3
Тема 7. Конфликт в социально-педагогическом процессе	7	2	2	-	3
Раздел 3. Разрешение и управление конфликтами					
Тема 8. Стратегии разрешение конфликтов	7	2	2	-	3
Тема 9. Разрешение конфликта с участием третьей стороны: медиаторство, посредничество, арбитраж	7	2	2	-	3
Контроль	45				45
Итого	108	17	17	-	29

заочная форма обучения:

Наименование разделов и тем	Всего (час.)	Контактная работа (час.)			Самост. работа (час.)
		Лекции	Практич. занятия	Лаборат. занятия	
Раздел 1. Изучение и анализ конфликта в психологии					
Тема 1. Категория «конфликт» в психологии	11	1	0	-	10
Тема 2. Методы изучения конфликта	10	0	1	-	10
Тема 3. Анализ конфликта	11	1	0	-	10
Раздел 2. Виды конфликтов					
Тема 4. Внутриличностные,	13	1	1	-	12

межличностные и групповые конфликты					
Тема 5. Конфликты в организации	12	0	2	-	10
Тема 6. Конфликты в семье	11	1	0	-	10
Тема 7. Конфликт в социально-педагогическом процессе	11	1	0	-	10
Раздел 3. Разрешение и управление конфликтами					
Тема 8. Стратегии разрешения конфликтов	12	0	1	-	10
Тема 9. Разрешение конфликта с участием третьей стороны: медиаторство, посредничество, арбитраж	11	1	1	-	10
Контроль	4				4
Итого	108	6	6	-	92

III. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

- содержание учебной программы;
- деловые игры для проведения практикумов;
- методические рекомендации и задания по организации самостоятельной работы:
 - примерные задания для подготовки к практическим занятиям;
 - примерная тематика и методические указания по написанию контрольной работы;
 - тематика рефератов и методические рекомендации по их написанию;
- тесты для текущего контроля и самоконтроля;
- электронные презентации.

IV. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

- 1. Типовые контрольные задания для проверки уровня сформированности компетенции ОК-6** Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Этап формирования компетенции, в котором участвует дисциплина	Типовые контрольные задания для оценки знаний, умений, навыков (2-3 примера)	Показатели и критерии оценивания компетенции, шкала оценивания
Промежуточный Уметь: - выстраивать	Задание № 1 1. Проанализировать конфликт согласно его структурным и	- Ответы на вопросы даны с опорой на соответствующие понятия и теоретические

<p>конструктивный диалог</p> <ul style="list-style-type: none"> - занимать конструктивную позицию в конфликте - принимать решения в нестандартных ситуациях, соблюдая принципы социальной и этической ответственности - организовать толерантную среду, позволяющую снимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия и конфликты 	<p>динамическим характеристикам.</p> <table border="1" data-bbox="520 152 991 454"> <thead> <tr> <th>Структура</th> <th>Стадии</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Стороны (участники)</td> <td>Предконфликтная ситуация</td> </tr> <tr> <td>Позиции и интересы</td> <td>Инцидент</td> </tr> <tr> <td>Предмет</td> <td>Эскалация</td> </tr> <tr> <td>Условия</td> <td>Кульминация</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Завершение</td> </tr> </tbody> </table> <p>2. Определите в данной конфликтной ситуации стратегию поведения. Обоснуйте свой ответ.</p> <p>Случай для анализа конфликта Студенческая группа 4-го курса по результатам учебы была признана лучшей группой института и приказом ректора награждена премией. Через два дня после этого ректор института застал четырех студентов этой группы курящими на лестничной площадке. Курение в стенах учебного заведения запрещалось. Ректор вынес всем четверем выговор за нарушение дисциплины. Когда пришел срок получения премии, оказалось, что этих четырех (кстати, круглых отличников) в списках премированных не оказалось. Они возмутились. Группа поддержала своих обиженных сокурсников и решила отправить к декану делегацию с просьбой выдать им премию. Декан сказал, что он не может удовлетворить их просьбу. Делегация направилась к ректору. Он принял, но отказал удовлетворить просьбу. Через некоторое время на институтском вечере студенты в капустнике разыграли скетч, в котором декан и ректор были представлены в смешном и глуповатом виде. Группа почти полностью не явилась на зачет к преподавателю, работавшему на кафедре, где руководителем был декан. Все неявившиеся были не допущены к экзаменам. Нависла угроза остаться без стипендии. Декан поставил перед ректором вопрос о расформировании</p>	Структура	Стадии	Стороны (участники)	Предконфликтная ситуация	Позиции и интересы	Инцидент	Предмет	Эскалация	Условия	Кульминация		Завершение	<p>положения – 2 балла</p> <ul style="list-style-type: none"> - Аргументация ответов на вопросы на теоретическом уровне неполная, смысл ряда ключевых понятий не объяснен – 1 балл - Отсутствие знаний терминологического аппарата при аргументации ответов на вопросы – 0 баллов - Верно определены структурные и динамические характеристики конфликта – 3 балла - Неверно определены структурные и динамические характеристики конфликта – 0 баллов - Верно определена стратегия поведения в конфликте, дано обоснование – 3 балла - Неверно определена стратегия поведения в конфликте, не дано обоснование – 0 балла
Структура	Стадии													
Стороны (участники)	Предконфликтная ситуация													
Позиции и интересы	Инцидент													
Предмет	Эскалация													
Условия	Кульминация													
	Завершение													

	<p>группы. Было созвано собрание группы, на которое пришли декан и ректор. После бурного обсуждения постановили: студенты допускаются к сдаче экзаменов. Вопрос о премии курильщикам больше не поднимался, но в дальнейшем вопросы о наградах будут обсуждаться с участием студентов. Рядом с учебным корпусом будут отведены места для курения.</p>	
<p>Промежуточный Знать: - основы конфликтологии</p>	<p>Задание № 2 Тестовое задание (Приложение 1)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Правильно выбран вариант ответа – 1 балл - Вписан верный ответ – 2 балла - Определена верность двух суждений и логической связи между ними – 3 балла - Определена верность одного суждения – 1 балл

2. Типовые контрольные задания для проверки уровня сформированности компетенции ПК-13 Способность к проведению работ с персоналом организации с целью отбора кадров и создания психологического климата, способствующего оптимизации производственного процесса

<p>Этап формирования компетенции, в котором участвует дисциплина</p>	<p>Типовые контрольные задания для оценки знаний, умений, навыков (2-3 примера)</p>	<p>Показатели и критерии оценивания компетенции, шкала оценивания</p>
<p>Начальный Владеть: - методами профилактики и разрешения конфликтов в организации; - методами социально-психологической диагностики организационных явлений: психологического климата, конфликтности персонала, методиками отбора кадров; - методами обработки данных, полученных с помощью</p>	<p>Задание № 1 Проанализировав представленную ситуацию ответить на вопросы: 1. Проанализировать конфликт согласно его структурным и динамическим характеристикам. 2. К какому типу и сфере конфликтов можно отнести данную ситуацию? 3. Какие шаги необходимо предпринять для разрешения этого конфликта? 4. Подберите к ситуации наиболее оптимальную стратегию поведения в конфликте. Обоснуйте свой ответ.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ответы на вопросы даны с опорой на соответствующие понятия и теоретические положения – 2 балла - Аргументация ответов на вопросы на теоретическом уровне неполная, смысл ряда ключевых понятий не объяснен – 1 балл - Отсутствие знаний терминологического аппарата при аргументации ответов на вопросы – 0 баллов - Верно определены структурные и динамические характеристики конфликта – 3 балла - Неверно определены структурные и динамические характеристики конфликта – 0 баллов - Верно определена стратегия поведения в конфликте, дано

<p>количественных и качественных методов.</p>	<p>Случай для анализа конфликта</p>	<p>обоснование – 3 балла</p>
<p>Начальный Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать организационные конфликты; - подбирать и реализовывать стандартные методики для отбора персонала, изучению психологического климата в организации, для управления конфликтами. 	<p>Достаточно крупная, крепко стоящая на ногах торгово - закупочная фирма стала терпеть убытки. Объективно убытки возникли из-за изменения ситуации на рынке сбыта. Через короткий промежуток времени ситуация на рынке изменилась, и убытки прекратились. Во время спада в коллективе образовались две группы, обвинявшие друг друга в происходящем и предлагавшие разные варианты выхода из кризиса. Лидером одной группы стал заместитель директора фирмы по сбыту, лидером другой – заместитель по снабжению. Конфликт между группами не прекратился после улучшения экономической ситуации, а, напротив, стал разрастаться. В основе конфликта лежит экономическая политика фирмы. Резко увеличилось время на обсуждение путей развития фирмы и правильности действий отдельных работников. Руководитель фирмы пока не принял никаких попыток вмешаться в решение конфликта, но пришел к консультанту за помощью. Он считает, что при конструктивном течении конфликт может привести к значительному улучшению положения дел и росту прибылей.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Неверно определена стратегия поведения в конфликте, не дано обоснование – 0 баллов - Верно определен тип и сфера конфликта – 3 балла - Неверно определен тип и сфера конфликта – 0 баллов -
<p>Начальный Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - понятие «конфликт в организации», виды, причины организационных конфликтов; - способы анализа конфликта, методы и методики диагностики конфликтности персонала, методы профилактики и разрешения конфликтов в организации. 	<p style="text-align: center;">Задание № 2</p> <p>Проанализировав представленную ситуацию ответить на вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Является описанная ситуация конфликтом? Обоснуйте свой ответ с точки зрения определения Н.В. Гришиной. 2. Каковы перспективы развития данной ситуации 	

и механизмы управления ею?

Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию.

Задание № 3

Проанализировав представленную ситуацию ответить на вопросы:

1. Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте с точки зрения определения Н.В. Гришиной.
2. К какому типу и сфере конфликтов можно отнести данную ситуацию? Обоснуйте свой ответ дав определения.

Сотрудники службы персонала однократно сотрудничали с контрагентом (бизнес-тренер). Договор не был заключен. Счет по оплате услуг был передан в бухгалтерию, документы, подтверждающие необходимость оплаты – утеряны. Сотрудники службы персонала требуют оплаты (и контрагент через них тоже), бухгалтерия отказывается, требует документы, ссылаясь на проверки. В службе персонала работает двое близнецов.

Задание № 4

Проанализировав представленную ситуацию ответить на вопросы:

1. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие?
2. Если нет, то каковы

	<p>перспективы развития описанной ситуации в конфликт</p> <p>Двое сотрудников организации работают над одним проектом в одном кабинете, один из них стал менее ответственно относиться к работе, раньше уходить домой, сроки выполнения приближаются. Руководитель о ситуации не знает.</p>	
--	---	--

ВАРИАНТ ТЕСТА

1. Конфликт – это:

- а) борьба мнений
- б) спор, дискуссия по острой проблеме
- в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений
- г) соперничество, направленное на достижение победы в споре
- д) столкновение противоположных позиций

2. Социальные конфликты – это:

- а) конфликты между государственными структурами по поводу реализации социальных гарантий граждан
- б) конфликты между государственными и общественными структурами по поводу социальных гарантий граждан
- в) особая форма противоборства граждан с властями, обусловленная ущемлением интересов граждан, а также нарушением прав и гарантий в социальной сфере
- г) особая форма противоборства граждан с властями за улучшение их социально-экономического положения
- д) конфликт между гражданами и властями, выражающийся в гражданском неповиновении

3. Согласно Н.В. Гришиной конфликт – это _____

4. Становление конфликтологической практики происходит:

- а) в конце XIX века
- б) в 70-е годы XX века
- в) в начале 50-х годов XX века
- г) в 30-е годы XX века
- д) в 80-е годы XX века

5. Предметом конфликтологии являются:

- а) конфликты
- б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими
- в) любые столкновения
- г) механизмы поведения личности в конфликте и технологии переговорного процесса по разрешению конфликта
- д) законы противоборства субъектов социального взаимодействия

6. Что из ниженазванного является признаками конфликта?

- а) наличие субъектов
- б) биполярность
- в) активность сторон
- г) все перечисленное

7. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя-бы одного из них одержать победу над другим
- б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними
- в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций
- г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях
- д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации

8. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):

- а) межличностные
- б) межгрупповые
- в) классовые
- г) межгосударственные
- д) межнациональные
- е) внутриличностные

9. Внутриличностный конфликт – это:

- а) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач
- б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией
- в) столкновение противоположно направленных мотивов личности
- г) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности
- д) внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели

10. Определите представителей психологических концепций внутриличностного конфликта:

1. В человеке борются 2 инстинкта: эрос (сексуальный, жизни, сохранения) и танатос (смерти, агрессии, разрушения), которые определяют его поведение и являются причинами внутриличностного конфликта.
2. Внутриличностные конфликты заключены в дихотомической природе самого человека, которые проявляются в жизни и смерти, ограниченности человеческой жизни, его возможностях и т. д.
3. Причиной внутриличностного конфликта является выбор из двух или более привлекательных (или непривлекательных) объектов. Или выбор объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательные и непривлекательные стороны.
4. Разработал стадии психосоциального развития личности, на каждой из которых человек переживает кризис.
5. Внутриличностные конфликты определены конфликтной природой самой личностной установки.
6. В первые 5 лет жизни под влиянием различных факторов происходит формирование личности, в том числе комплекса неполноценности. Это и определяет внутриличностный конфликт.

а) А. Адлер; б) Э. Эриксон; в) З. Фрейд; г) Э. Фромм; д) К. Левин; е) К. Юнг

11. Установите соответствия между теориями и их разработчиками:

1. Общая теория конфликта
2. Теория социального равновесия (структурно-функциональный анализ)
3. Теория социального насилия и агрессии
4. Учение о психоанализе

а) З. Фрейд; б) К. Лоренц, Р. Ардри; в) Т. Парсон, Р. Мертон; г) Р. Дарендорф, Л. Козер, К. Боулдинг.

12. Верно ли утверждение: конфликт существует объективно, не имеет значения – как воспринимают его участники?

- а) да
б) нет

13. Основными этапами и фазами конфликта является:

Этап дифференциации	Этап эскалации	Этап интеграции

Расставьте фазы конфликта в графах таблицы:

- а) конфликтное взаимодействие
- б) развитие послеконфликтной ситуации
- в) завершение конфликта
- г) инцидент
- д) попытка разрешить спор неконфликтным способом

- е) возникновение предконфликтной ситуации
- ж) возникновение объективной спорной проблемы
- з) осознание проблемы конфликта субъектами взаимодействия

14. Инцидент – это:

- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
- б) истинная причина конфликта
- в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними
- г) то, из-за чего возникает конфликт
- д) необходимое условие конфликта

15. Стороны конфликта – это:

- а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих
- б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта
- в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта
- г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта, и посредник (медиатор)
- д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта

16. К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, в основе его лежат объективные противоречия, и он способствует развитию соответствующей социальной системы?

- а) межличностному бурному и быстротекущему
- б) межличностному, конструктивному
- в) межличностному, экономическому
- г) острому и длительному
- д) деструктивному

17. Какое содержание управления наиболее предпочтительно на каждом из этапов конфликта?

Этапы конфликта	Содержание
1. Возникновение и развитие конфликта	
2. Осознание конфликтной ситуации	
3. Начало открытого конфликтного взаимодействия	
4. Развитие открытого конфликта	
5. Разрешение конфликта	

- а) регулирование
- б) предупреждение (профилактика, стимулирование)
- в) прогнозирование, предупреждение (стимулирование)
- г) разрешение

18. Конфликт в организации – это:

- а) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации
- б) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации и за ее пределами
- в) конфликты между руководством организации и ее сотрудниками
- г) конфликты между различными структурными элементами организации
- д) конфликты по поводу организационной структуры коллектива

19. Семейный конфликт – это:

- а) конфликт между супругами
- б) конфликт между родителями и детьми
- в) конфликт родственников
- г) конфликт между различными семьями
- д) конфликт между любыми членами семьи

20. Под конфликтами в сфере управления понимают:

- а) конфликт между субъектами и объектами управления
- б) конфликты, которые возникают в системах социального взаимодействия субъектов и объектов управления
- в) конфликты между субъектами управления различных уровней
- г) конфликты между руководителем и подчиненными
- д) конфликты в процессе принятия управленческих решений

21. Какие виды деятельности по управлению конфликтом адекватны на этапе возникновения и развития конфликтной ситуации:

- а) прогнозирование и предупреждение (стимулирование)
- б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование) и регулирование
- в) только прогнозирование
- г) только предупреждение (стимулирование)
- д) только регулирование

V. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) Основная литература:

1. Зеленков М.Ю. Конфликтология: учебник / М.Ю. Зеленков. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. - 324 с.: табл. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-01918-0; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452906>
2. Кильмашкина Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты: учебник / Т.Н. Кильмашкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 287 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01542-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392>
3. Козырев Г.И. Конфликтология: Учебник. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/> Электронно-библиотечная система
4. Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393>
5. Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; Гос. Универ. Управл. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2017. - 301 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/> Электронно-библиотечная система
6. Медиация: учебник / под ред. А.Д. Карпенко, А.Д. Осинковского. - СПб.: Статут: АНО «Редакция журнала «Третейский суд», 2016. - 480 с.: ил. - (Библиотека журнала «Третейский суд»; вып. 8). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9036-9207-1. - ISBN 978-5-8354-1151-1 (Издательство «Статут»); То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452698>

б) Дополнительная литература:

1. Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов – 4-е изд. исп. и доп. М.: Эксмо, 2009. – 512с.
2. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях: учебное пособие 2-е изд. перераб. – СПб.: Питер, 2009. – 304с.
3. Бурлачук Л.Ф. Психодиагностика. - 2-е изд., перераб. и доп. – Москва, Питер, 2011.
4. Волков Б.С. Конфликтология: уч. пособие для студ. высших уч. завед / Б.С. Волков, Н.Д. Волкова. Изд. 3-е исп. и доп. - М.: Академический проект; Фонд «Мир», 2007. – 400с.
5. Глуханюк Н.С. Психодиагностика. - 2-е изд., испр. - Москва: Академия, 2013.
6. Гришина Н.В. Психология конфликта. 2-е изд. – СПб.: Питер, 2008. – 544с.
7. Гунибский М.Ш. Юридическая конфликтология: Учебное пособие. - М.: Юр.Норма, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 176 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/> Электронно-библиотечная система
8. Дмитриев А.В. Конфликтология: Учебник / А.В. Дмитриев. - 3-е изд., перераб. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. - 336 с.

9. Духновский С.В. Диагностика межличностных отношений. СПб.: Речь, 2010.
10. Егидес А. П. Психология конфликта: учеб. пособие / А.П. Егидес. - М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com> / Электронно-библиотечная система
11. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии, 3-е изд. - СПб.: Питер, 2009. – 384с.
12. Земедлина Е.А. Конфликтология: Учеб. пособие. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com> / Электронно-библиотечная система
13. Иванова Е.Н. Конфликтологическое консультирование: учебное пособие / Е.Н. Иванова. - Новосибирск: НГТУ, 2012. - 151 с. - ISBN 978-5-7782-2040-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228964>
14. Карташов Я.П. Конфликт в организации / Я.П. Карташов. - М.: Лаборатория книги, 2010. - 69 с.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=87239>
15. Козырев Г.И. Политическая конфликтология: Учебное пособие. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2011. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com> / Электронно-библиотечная система
16. Левкин, В.Е. Тренинг конфликтонезависимости: учебное пособие / В.Е. Левкин. - М.; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 166 с.: ил., табл. - Библиогр.: с. 153-162. - ISBN 978-5-4475-8756-7; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450205> (18.06.2017).
17. Организационная конфликтология: Учеб. пособие / К.В. Решетникова. - М.: ИНФРА-М, 2009. - 175 с.
18. Платонов Ю.П. Психология конфликтного поведения. - СПб: Речь, 2009. – 544с.
19. Психология конфликта. Компендиум кейсов: учеб. пособие / под ред. Т.И. Короткиной. — СПб.: СПбГУП, 2016. - 116 с.
20. Райгородский Д.Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. - М.: Бахрах- М., 2011.
21. Решетникова К.В. Конфликты в системе управления: учебное пособие / К.В. Решетникова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 175 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-02393-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=448158>
22. Сергеев С.А. История конфликтологии: учебное пособие / С.А. Сергеев; Министерство образования и науки РФ, Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования Казанский государственный технологический университет, Институт экономики, управления и социальных технологий и др. - Казань: Издательство КНИТУ, 2010. - 232 с.: ил., табл., схем. - Библиогр. в кн.. - ISBN 978-5-7882-0976-0; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259049>

23. Стекачева, А.Д. Управление конфликтами и стрессами на предприятии / А.Д. Стекачева. - М.: Лаборатория книги, 2012. - 155 с. - ISBN 978-5-504-00883-7; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140857> .
24. Тесты по курсу «Конфликтология» / Т.Н. Васягина - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 27 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/> / Электронно-библиотечная система
25. Хертель А. фон Профессиональное разрешение конфликтов: медиативная компетенция в Вашей жизни / пер. с нем. Н. Бабичевой. - СПб.: Изд-во Вернера Регена, 2007. – 272с.
26. Шарков, Ф.И. Общая конфликтология: учебник / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации; под общ. ред. Ф.И. Шаркова. - М.: Дашков и Ко, 2015. - 240 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02402-3; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=255820>
27. Шварц Г. Управление конфликтными ситуациями: Диагностика, анализ и разрешение конфликтов / пер. с нем. Л.Конторовой. - СПб.: Изд-во Вернера Регена, 2007. – 296с.
28. Шейнов В.П. Управление конфликтами: теория и практика / В.П. Шейнов – Минск: Харвест, 2010 – 912с.

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

<http://koob.ru/> Электронная библиотека

<http://dic.academic.ru/> Словари и энциклопедии на Академике

<http://psychology.net.ru/> Мир психологии

<http://www.voppsy.ru/> Журнал «Вопросы психологии»

<http://psyjournals.ru/> Журнал «Консультативная психология и психотерапия»

<http://www.psyedu.ru/> Электронный журнал «Психологическая наука и образование»

<https://summercamp.ru/Конфликтология>

VII. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

1. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ

Раздел 1. Изучение и анализ конфликта в психологии

Тема 1. Категория «конфликт» в психологии

Подходы к определению конфликта. Признаки: биполярность, наличие субъектов, активность сторон. Границы конфликта. Важность определения ситуации как конфликтной ее участниками. Теорема Томаса. Теоретические подходы к

объяснению конфликта: интрапсихический, ситуационный, когнитивистский. Современные тенденции в подходе к конфликтам. Позитивные функции конфликта.

Тема 2. Методы изучения конфликта

Опросные методы изучения конфликта. Экспериментальное изучение конфликта в естественных и лабораторных условиях. Наблюдение и анализ документов как методы изучения. Моделирование ситуаций, изучение моделей социального взаимодействия.

Тема 3. Анализ конфликта

Аспекты анализа конфликта. Участники конфликта. Проблемное поле конфликта. Позиции и интересы сторон. Образы конфликтной ситуации. Методика анализа конфликтной ситуации по В.А. Смехову. Отношения участников. Характер опыта конфликтного взаимодействия сторон. Структурные характеристики конфликта: стороны, условия, предмет, результат. Динамические характеристики конфликта. Стадии развития конфликта. Основные принципы анализа конфликта. Рекомендации психологу по анализу конфликта. Важность восприятия конфликтной ситуации ее участниками.

Раздел 2. Виды конфликтов

Тема 4. Внутриличностные, межличностные и групповые конфликты

Виды конфликтов в зависимости от включенных субъектов и от сфер возникновения. Внутриличностные, интерперсональные, межгрупповые, внутригрупповые конфликты. Ценностные, ролевые и конфликты интересов как разновидность межличностных конфликтов. Внутренние и внешние противоречия личности и их взаимосвязь. Причины и источники внутриличностных конфликтов и формы их проявления. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов. Взаимодействие и взаимосвязь людей. Структурная типология межличностного восприятия. Способы урегулирования межличностных конфликтов.

Тема 5. Конфликты в организации

Конфликты в организации и особенности социально-психологического климата. Стилль руководства и тип организационной структуры как факторы, влияющие на социально-психологический климат на производстве. Типичные организационно-технические причины конфликтов. Профессиональный стресс и его влияние на уровень конфликтности личности. Типы организационных конфликтов (по различным основаниям). Причины и источники конфликтов в организации. Предупреждение конфликтов управление ими и их разрешение в организации. Работа медиатора в организации.

Тема 6. Конфликты в семье

Закономерности развития эмоциональных межличностных отношений и супружеские конфликты. Классификация супружеских конфликтов. Детско-родительские конфликты и особенности психического развития детей в различные периоды онтогенеза. Межличностные конфликты и уровень психологической совместимости. Причины семейных конфликтов. Предупреждение и разрешение супружеских конфликтов.

Тема 7. Конфликт в социально-педагогическом процессе

Учебная ситуация как конфликтная. Специфика конфликтов в образовательном процессе. Причины педагогических конфликтов: объективные, организационно-управленческие, социально-психологические и личностные. Конфликты между школьниками, учителями и учениками. Условия и способы профилактики конфликтов в школе. Способы разрешения педагогических конфликтов. Классификация конфликтов Рыбаковой: особенности протекания конфликтов в системе отношений «учитель-ученик» (конфликты поступков, отношений, деятельности). Модели педагогического общения и конфликты с учащимися разных возрастных групп у педагогов.

Раздел 3. Разрешение и управление конфликтами

Тема 8. Стратегии разрешение конфликтов

Возникновение конфликтов, выбор стратегии реагирования. Показатель завершения конфликта. Сравнительный анализ понятий: разрешение, соглашение, управление, урегулирование, завершение конфликта. Показатели неуправляемости и трудноразрешимости конфликтов. Стратегии разрешения: уход, приспособление, конкуренция, компромисс, сотрудничество (сетка К. Томаса и Р. Килманна). Аргументы в пользу применения каждой стратегии.

Тема 9. Разрешение конфликта с участием третьей стороны: посредничество, арбитраж

Понятия посредничество и арбитраж, сходства и различия. Функции медиатора. Аспекты позитивного влияния третьей стороны на урегулирование конфликта. Основные достоинства обеих процедур по управлению конфликтами. Эффективность медиаторства и аргументы против его использования. Границы применения посредничества. Техники, используемые в процессе посредничества. Основные принципы переговоров с помощью посредника при разрешении конфликта. Основные принципы арбитража. Процесс арбитража. Требования к подготовке арбитра и посредника. Условия эффективного применения процедур посредничества и арбитража при разрешении конфликтных ситуаций. Этапы переговоров и разрешение конфликта. Стили переговоров.

2. ДЕЛОВЫЕ ИГРЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКУМОВ

В рабочей программе представлены примерные задания и деловые игры для практикумов.

Представленные задания и деловые игры выполняются на практических занятиях в качестве совершенствования практических навыков в рамках конфликтологии и ориентированы на различную тематику курса.

Обучающиеся, на основе полученных теоретическо-методологических знаний должны выполнить данные задания и участвовать в деловых играх, что позволяет им продемонстрировать владение теоретическими и методологическими аспектами изучаемой дисциплины и возможности их применения в практико-ориентированной плоскости, а также получить текущие баллы по данной дисциплине.

Тема 3: Анализ конфликта

ДЕЛОВАЯ ИГРА «ЖАЛОБА»

Цель игры: развитие у студентов умения анализировать конфликт на основе уяснения ими основных конфликтологических понятий; формирование навыков применения простейших методов изучения и оценки конфликтных ситуаций.

Игровая ситуация.

Руководство фирмы получило жалобу от одного из сотрудников.

Генеральный директор фирмы назначает рабочую группу для изучения жалобы и выработки предложений для принятия решения. Состав рабочей группы: менеджер по кадрам – руководитель; специалист по связям с общественностью; юрист фирмы.

Порядок проведения игры

Подготовительный этап. За одну-две недели студенты получают установку на проведение деловой игры. Им сообщают тему и цель занятия, а также тему деловой игры, ее цель и игровую ситуацию.

Студенты получают указания по самостоятельному изучению литературы и уяснению основных понятий: «конфликт», «структура конфликта», «субъекты конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиция в конфликте». Кроме того, студентам напоминают, что они должны продемонстрировать в ходе деловой игры умение использовать различные методы изучения и анализа конфликтов: наблюдение, анализ результатов деятельности, беседа, экспертный опрос и др.

Ход игры

1. Учебная группа разбивается на три команды.

Первая команда – руководство фирмы: генеральный директор, заместитель генерального директора по связям с общественностью, финансовый директор.

Вторая команда – рабочая группа по изучению жалобы (состав смотри в пункте «Игровая ситуация»).

Третья команда – эксперты (3–5 человек).

Время на распределение ролей – 5 минут.

Примечание. Состав команд может быть определен по желанию студентов.

2. Всем командам выдается жалоба в письменном виде и задание на игру. Первая команда готовится к заслушиванию предложений для принятия решения, выработанных рабочей группой (вторая команда). Вторая команда готовит

предложения для принятия решения по жалобе. Третья команда готовится к оценке содержания работы первой и второй команд.

Время на подготовку – 15 минут.

3. Заслушивание предложений для выработки решения по жалобе, принятие решения и оценка содержания работы.

Игровой сценарий.

«Генеральный директор» открывает служебное совещание, объявляя его тему, и предоставляет слово для доклада «старшему рабочей группы» по изучению жалобы и выработке предложений для принятия решения (регламент доклада может быть ограничен 10 минутами). После доклада руководящий состав задает вопросы членам рабочей группы (время на вопросы и ответы может быть установлено в пределах 15–20 минут). После ответов на вопросы выслушиваются мнения «заместителя генерального директора по связям с общественностью» и «финансового директора» (на выслушивание мнений может быть выделено 5 минут).

Решение на основе обсуждения принимает «генеральный директор».

Оценка содержания работы. После принятия решения члены экспертной группы выступают с оценкой работы первой и второй команд, а также исполнителей всех ролей. В ходе оценки возможны дискуссии (на оценку экспертов может быть отведено 15–20 минут).

4. Подведение преподавателем итогов игры.

Литература для подготовки и самостоятельного изучения:

1. Кильмашкина Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты: учебник / Т.Н. Кильмашкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 287 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01542-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392>
2. Козырев Г.И. Конфликтология: Учебник. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com / Электронно-библиотечная система>
3. Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393>
4. Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; Гос. Универ. Управл. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2017. - 301 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com / Электронно-библиотечная система>

ДЕЛОВАЯ ИГРА «БОРЬБА ЗА ПОВЫШЕНИЕ И ПОНИЖЕНИЕ РАНГА ОПОНЕНТА В КОНФЛИКТЕ»

Цель игры: на примере разыгранной ситуации показать студентам возможности манипулирования конфликтующими сторонами своим рангом для получения одностороннего преимущества в конфликте.

Участники игры: две конфликтующие стороны: индивид-индивид; группа-группа. Это могут быть как равные по социальному статусу оппоненты

(«работник-работник», «подразделение-подразделение»), так и неравные («руководитель-подчиненный»).

Порядок проведения игры:

1. определяются (назначаются) противоборствующие стороны;
2. определяется (выбирается) объект (предмет) конфликта;
3. назначается (выбирается) экспертная комиссия (рефери);
4. начинается дискуссия, в которой каждая конфликтующая сторона стремится доказать, что именно она защищает в конфликте интересы группы, организации, общества, а противоборствующая сторона беспокоится только о своих личных интересах.

Разбор проведенной игры. Экспертная комиссия определяет победителя. Побеждает та сторона, которая сумела убедить судей в своей общественной значимости.

Литература для подготовки и самостоятельного изучения:

а) Основная литература:

1. Козырев Г.И. Конфликтология: Учебник. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/> Электронно-библиотечная система
2. Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393>

б) Дополнительная литература:

1. Иванова Е.Н. Конфликтологическое консультирование: учебное пособие / Е.Н. Иванова. - Новосибирск: НГТУ, 2012. - 151 с. - ISBN 978-5-7782-2040-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228964>
2. Карташов Я.П. Конфликт в организации / Я.П. Карташов. - М.: Лаборатория книги, 2010. - 69 с.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=87239>
3. Левкин, В.Е. Тренинг конфликтонезависимости: учебное пособие / В.Е. Левкин. - М.; Берлин: Директ-Медиа, 2016. - 166 с.: ил., табл. - Библиогр.: с. 153-162. - ISBN 978-5-4475-8756-7; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450205> (18.06.2017).
4. Решетникова К.В. Конфликты в системе управления: учебное пособие / К.В. Решетникова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 175 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-02393-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=448158>

Тема 5. Конфликты в организации

ДЕЛОВАЯ ИГРА «КОНФЛИКТ НА ПРОМЫШЛЕННОМ ПРЕДПРИЯТИИ»

Цель игры. Ознакомить студентов с конфликтными ситуациями, возникающими на промышленных предприятиях в период их реконструкции, научить распознавать причины и виды конфликтов, а также находить возможные варианты их решения.

Игровая ситуация.

Акционерное предприятие, выпускающее продукцию химического профиля (например, моющие средства), оказалось на грани банкротства. Продукция предприятия из-за низкого качества и высокой себестоимости не выдерживает конкуренции на рынке сбыта. Для рентабельной работы предприятия необходимо принять следующие меры:

- а) заменить устаревшее оборудование на новое;
- б) сократить примерно в два раза число работников;
- в) повысить квалификацию оставшихся работников;
- г) найти (привлечь) дополнительное финансирование;
- д) радикально перестроить всю структуру предприятия.

На предприятии работают 100–150 человек. Все работники подразделяются на следующие категории (это деление, разумеется, достаточно условно и для чистоты игры указанные категории не должны пересекаться):

- а) административно-управленческий аппарат;
- б) работники предпенсионного возраста;
- в) женщины, имеющие малолетних детей;
- г) все остальные работники.

Все работники являются акционерами своего предприятия. В игре могут принимать участие от 10 до 30 человек. Участники игры:

1. Генеральный директор предприятия.
2. Технический директор.
3. Менеджер по финансам.
4. Управляющий персоналом.
5. Председатель профсоюзного комитета.
6. Представители всех категорий работников (а, б, в, г).
7. Группа экспертов.

В ходе игры. Проходит общее собрание работников предприятия, на котором разворачивается дискуссия о путях и методах реконструкции предприятия.

1. Генеральный директор открывает собрание и в общих чертах докладывает о сложившейся ситуации.
2. Технический директор говорит о необходимости внедрения прогрессивной технологии, предлагает свои варианты реконструкции предприятия.
3. Менеджер по финансам предлагает возможные варианты привлечения дополнительного финансирования, необходимого для проведения реконструкции предприятия и решения кадровых вопросов.
4. Управляющий персоналом высказывает свое мнение о путях решения кадровых проблем.
5. Председатель профкома отстаивает права работников предприятия и предлагает свои варианты решения проблемы.
6. Представители всех категорий работников стремятся защитить своих коллег и высказывают свою точку зрения по поводу реконструкции предприятия.
7. Генеральный директор подводит итоги прошедшей дискуссии.

Разбор проведенной игры. Высказывания экспертов по проблемам реформирования предприятия и о ходе прошедшей дискуссии. Общее обсуждение игры.

Цель игры. Развитие у студентов навыков анализа конфликтов в организации и формирование у них умений вести деловую дискуссию по спорным вопросам.

Игровая ситуация. Внедрение новых технологий в производственный процесс предприятия привело к тому, что, по мнению главного технолога, существование одного из участков в сборочном цехе стало нецелесообразным. На одном из совещаний главный инженер выдвинул идею о слиянии этого участка с другим, смежным по технологической линии. Предложение главного инженера вызвало сопротивление со стороны начальника цеха и начальника подлежащего реорганизации участка.

Порядок проведения игры

Подготовительный этап. За одну-две недели студенты получают установку на проведение деловой игры и узнают тему и цель занятия, а также тему деловой игры, ее цель и игровую ситуацию. Следует дать указания по самостоятельному изучению литературы и отработке основных вопросов темы (см. занятие 12.1).

В ходе игры

1. Распределить роли среди студентов: директор предприятия, главный технолог, начальник цеха, начальник участка (состав играющих может меняться в ходе игры). Студенты, не вошедшие в состав играющих, выполняют роль экспертов.

2. Играющим уточняют установку на игру и игровую ситуацию, а также их знакомят с игровым сценарием и дают время на подготовку к игре (до 10 минут).

3. Разыгрывание сценария (до 30 минут):

Директор предприятия проводит совещание по спорному вопросу, отраженному в игровой ситуации. На совещание приглашены главный технолог, начальник цеха и начальник участка.

Примечание. Игровой сценарий может быть проигран двумя или тремя составами участников, что позволит произвести сравнительный анализ работы студентов по каждой роли.

4. Анализ действий участников игры экспертами (до 30 минут).

5. Подведение итогов преподавателем.

Литература для подготовки и самостоятельного изучения:

а) Основная литература:

1. Кильмашкина Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты: учебник / Т.Н. Кильмашкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 287 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01542-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392>
2. Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393>
3. Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; Гос. Универ. Управл. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2017. - 301 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/> / Электронно-библиотечная система

б) Дополнительная литература:

1. Иванова Е.Н. Конфликтологическое консультирование: учебное пособие / Е.Н. Иванова. - Новосибирск: НГТУ, 2012. - 151 с. - ISBN 978-5-7782-2040-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228964>
2. Карташов Я.П. Конфликт в организации / Я.П. Карташов. - М.: Лаборатория книги, 2010. - 69 с.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=87239>
3. Решетникова К.В. Конфликты в системе управления: учебное пособие / К.В. Решетникова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 175 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-02393-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=448158>
4. Стекачева, А.Д. Управление конфликтами и стрессами на предприятии / А.Д. Стекачева. - М.: Лаборатория книги, 2012. - 155 с. - ISBN 978-5-504-00883-7; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140857> .

Тема 6: Конфликты в семье

ДЕЛОВАЯ ИГРА «СУПРУЖЕСКИЙ КОНФЛИКТ»

Цель игры. Ознакомить студентов с одним из вариантов супружеских конфликтов, определить их виды и попытаться найти возможные варианты решения супружеских конфликтов подобного типа.

Участники игры:

1. Муж – работник бюджетной сферы, вынужденный постоянно искать дополнительный заработок, так как основной зарплаты на содержание семьи не хватает.

2. Жена – также работница бюджетной сферы, вынужденная постоянно отпрашиваться с работы, так как в основном ей одной приходится вести все домашнее хозяйство: стирать, готовить, ходить за покупками, отводить и приводить двоих детей в детский сад и т. д.

Игровая ситуация. Муж приходит позднее обычного домой. Сегодня он закончил очередную «левую» работу и получил за нее деньги. Он в хорошем настроении и слегка навеселе. Жена устала и обижена на мужа. Возникает конфликт. Жена обвиняет мужа в том, что он совершенно не думает о семье, что у него своя личная жизнь, а она за своими семейными заботами ничего хорошего в этой жизни и не видит. Муж оправдывает свои частые задержки на работе тем, что стремится больше зарабатывать денег именно для семьи. Взаимные обвинения приобретают явно эмоциональную окраску.

Порядок проведения игры

1. Распределить студентов по парам с соответствующими ролями: «муж» – «жена» (желательно, чтобы в каждую пару входили девушка и юноша).

2. На первом этапе игры каждый из «супругов» играет соответственно роль мужа и жены, оправдывая свои действия, предшествовавшие конфликту.

3. На втором этапе каждый из «супругов» письменно излагает свои варианты решения конфликтной ситуации.

4. На заключительном этапе оба «супруга» находят единое взаимоприемлемое решение конфликта и подробно его описывают.

5. Необходимо также определить тип супружеского конфликта, причины его возникновения и другие возможные варианты решения данного конфликта.

Литература для подготовки и самостоятельного изучения:

а) Основная литература:

1. Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393>

б) Дополнительная литература:

1. Иванова Е.Н. Конфликтологическое консультирование: учебное пособие / Е.Н. Иванова. - Новосибирск: НГТУ, 2012. - 151 с. - ISBN 978-5-7782-2040-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228964>
2. Левкин, В.Е. Тренинг конфликтнезависимости: учебное пособие / В.Е. Левкин. - М.; Берлин: Директ-Медиа, 2016. - 166 с.: ил., табл. - Библиогр.: с. 153-162. - ISBN 978-5-4475-8756-7; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450205> (18.06.2017).

Тема 8: Стратегии разрешения конфликтов

ДЕЛОВАЯ ИГРА «ИНЦИДЕНТ»

В процессе применения этой игры:

- совершенствуется умение оценивать характер складывающихся в коллективе взаимоотношений;

- участники игры приобретают умение выделять критические моменты во взаимоотношениях - конфликтные ситуации;

- участники приобретают способность к профилактическим решениям, предотвращающим перерастание конфликтной ситуации в конфликт.

Целью ролевой игры «Инцидент» является формирование умений конструктивно разрешать конфликтные ситуации, прогнозировать педагогические последствия решений различных конфликтных ситуаций, углубление опыта анализа ситуаций взаимоотношений и выработка стандартных стратегий поведения.

Подготовка игры. Все участники разбиваются на 4 группы (принцип разбивки не имеет значения, т. к. ход игры не зависит от количества участников в каждой из четырех групп). В течение 10 минут каждая группа продумывает и разыгрывает (в общих чертах) конфликтную ситуацию для разрешения другой группе. Каждый участник получает ролевую установку, которой следует в игре. По необходимости подготавливается реквизит. В период подготовки каждая группа продумывает также и помеху для разрешения конфликтной ситуации, которая пишется на листке и отдается ведущему игры.

Ход ролевой игры представлен на схеме:

ГРУППА / ЭТАП	I	II	III	IV
Первая	КС	Э	Р	П
Вторая	П	КС	Э	Р
Третья	Р	П	КС	Э
Четвертая	Э	Р	П	КС

Условные обозначения:

КС – конфликтная ситуация, П – «помеха», Э – эксперты, Р – разрешение конфликтной ситуации.

Обратная связь (анализ решений) осуществляется по методике так называемого «аквариума», когда каждая группа по очереди выступает в роли экспертов предложенных решений, образуя внешний круг.

Критерии игры:

1. Время, потраченное на разрешение конфликтной ситуации.
2. Форма его разрешения: соблюдение такта, уважения, учет интересов участников конфликтной ситуации.
3. Характер разрешения конфликтной ситуации: конструктивной или деструктивной, зависящей от стратегии поведения его участников, возможные последствия предлагаемых решений.

Очень часто в транспорте, в магазине, на улице и в учреждениях мы сталкиваемся с конфликтными ситуациями, из которых подчас не можем найти правильного выхода. Игровая группа, которая получила это задание, проигрывает нам два варианта поведения в такой ситуации: как не надо себя вести и как надо себя вести. Мы со своей стороны оценим оба варианта и определим, какой из них является лучшим (инсценировка игровой ситуации).

Комментарий при случайно вспыхнувшей ссоре: где бы то ни было, постарайтесь сдерживать себя в любом случае, правы или нет, спокойно произнесите «извините» и замолчите, переключив свое внимание на что-нибудь другое, пока обвиняющий вас в чем-то человек не исчерпает всех своих аргументов и не замолчит сам, не встретив с вашей стороны возражений, которые могли бы «подлить масла в огонь». Вспомните, как некрасиво выглядят люди, взаимно унижающие и оскорбляющие друг друга буквально из-за какого-нибудь пустяка. Постоянно, везде воспитывайте в себе выдержку и хладнокровие.

Не забывая об особенностях поведения личности в конфликтных ситуациях, мы рекомендуем следующий поэтапный путь проведения (преодоления конфликтов), если предотвратить его все же не удалось.

1. Признайте наличие конфликта. В характере человека, по мнению психологов, есть странная черта: «терпеть нетерпимое и не признавать очевидное». Поэтому - заявить о конфликте, тем самым открыть дорогу к переговорам.
2. Договориться о процедуре разрешения конфликта: где, когда и как Вы начнете с Вашим оппонентом совместную работу по преодолению конфликта.
3. Очертите конфликт, тем самым будут сняты скрытые интересы, личные обиды и т.д.
4. Исследуйте возможные варианты решения конфликта, здесь хорош метод «мозговой атаки».
5. Добейтесь соглашения – это означает, что необходимо выбрать решение, приемлемое для обеих сторон.
6. Немедленно воплощайте план в жизнь.
7. Сделайте анализ, оцените принятое решение.

Литература для подготовки и самостоятельного изучения:

а) Основная литература:

1. Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393>
2. Медиация: учебник / под ред. А.Д. Карпенко, А.Д. Осинковского. - СПб.: Статут: АНО «Редакция журнала «Третейский суд», 2016. - 480 с.: ил. - (Библиотека журнала «Третейский суд»; вып. 8). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9036-9207-1. - ISBN 978-5-8354-1151-1 (Издательство «Статут»); То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452698>

б) Дополнительная литература:

1. Иванова Е.Н. Конфликтологическое консультирование: учебное пособие / Е.Н. Иванова. - Новосибирск: НГТУ, 2012. - 151 с. - ISBN 978-5-7782-2040-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228964>
2. Карташов Я.П. Конфликт в организации / Я.П. Карташов. - М.: Лаборатория книги, 2010. - 69 с.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=87239>
3. Козырев Г.И. Политическая конфликтология: Учебное пособие. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2011. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/> Электронно-библиотечная система
4. Левкин, В.Е. Тренинг конфликтологической независимости: учебное пособие / В.Е. Левкин. - М.; Берлин: Директ-Медиа, 2016. - 166 с.: ил., табл. - Библиогр.: с. 153-162. - ISBN 978-5-4475-8756-7; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450205> (18.06.2017).
5. Организационная конфликтология: Учеб. пособие / К.В. Решетникова. - М.: ИНФРА-М, 2009. - 175 с.
6. Решетникова К.В. Конфликты в системе управления: учебное пособие / К.В. Решетникова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 175 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-02393-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=448158>
7. Стекачева, А.Д. Управление конфликтами и стрессами на предприятии / А.Д. Стекачева. - М.: Лаборатория книги, 2012. - 155 с. - ISBN 978-5-504-00883-7; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140857> .

ДЕЛОВАЯ ИГРА

«ФРУСТРИРУЮЩИЕ СИТУАЦИИ В ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЯХ»

Цель занятия. Закрепление у студентов навыков выявления конфликтных ситуаций в процессе социального взаимодействия в нестандартных деловых ситуациях. Развитие навыков и умений эффективного общения в деловых отношениях.

Порядок проведения игры. Обучаемым выдаются рисунки, на которых изображены два человека. То, что говорит первый человек, написано в квадрате слева. Обучаемые должны записать свои варианты ответа за другого человека.

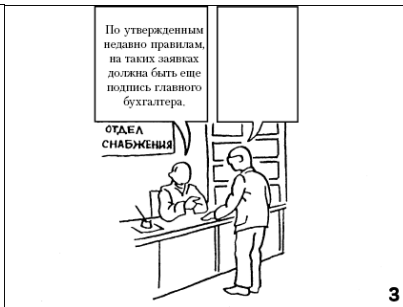
Затем преподаватель организует обсуждение вариантов ответа.



1



2



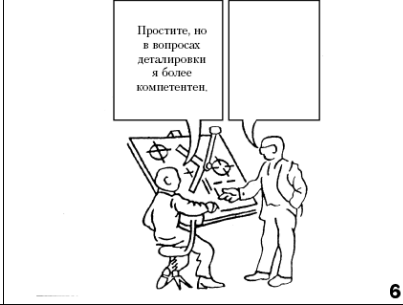
3



4



5



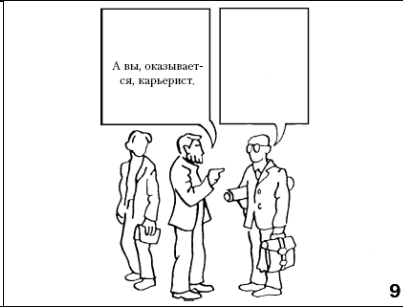
6



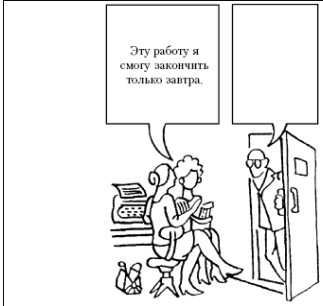
7



8



9



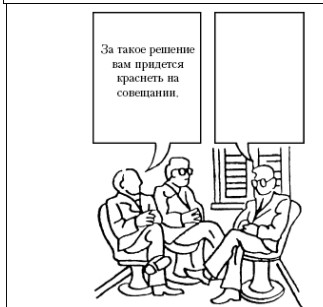
10



11



12



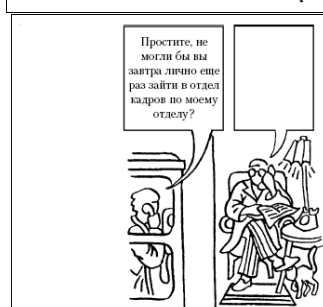
13



14



15



16



17



18



ДЕЛОВАЯ ИГРА «КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ»

Цель игры:

1. познакомить студентов с возможными конфликтными ситуациями;
2. определить в каждой ситуации стороны конфликта и предмет спора;
3. разобрать возможные варианты урегулирования подобных ситуаций;
4. определить типы возникающих конфликтов в зависимости от тех или иных вариантов их урегулирования.

Ситуация 1

Вы летите в самолете, удобно расположившись в пассажирском кресле. Сзади вас сидит ребенок и стучит ногой по вашему креслу. Вас это раздражает, и вы решаете прекратить «безобразие», действуя следующим образом:

- а) постараетесь сами объяснить ребенку, что стучать ногой по креслу нельзя;
- б) обратитесь к родителям ребенка с просьбой, чтобы они «уговорили» свое чадо;
- в) вызовете стюардессу и попросите ее, чтобы она обеспечила вам надлежащий покой.

Ситуация 2

Ваши соседи, живущие этажом выше, нередко доставляют вам неудобства, устраивая шумные гулянки: допоздна поют, танцуют, слушают музыку. Вам это надоело, и вы решаетесь как-то утихомирить соседей. Ваши действия:

- а) стучите металлическим предметом по трубам центрального отопления;
- б) поднимаетесь к соседям и лично «выясняете отношения»;
- в) обращаетесь к управдому или в полицию с просьбой, чтобы вам обеспечили надлежащий покой.

Литература для подготовки и самостоятельного изучения:

а) Основная литература:

1. Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393>
2. Медиация: учебник / под ред. А.Д. Карпенко, А.Д. Осинковского. - СПб.: Статут: АНО «Редакция журнала «Третейский суд», 2016. - 480 с.: ил. - (Библиотека журнала «Третейский суд»; вып. 8). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9036-9207-1. - ISBN 978-5-8354-1151-1 (Издательство «Статут»); То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452698>

б) Дополнительная литература:

1. Иванова Е.Н. Конфликтологическое консультирование: учебное пособие / Е.Н. Иванова. - Новосибирск: НГТУ, 2012. - 151 с. - ISBN 978-5-7782-2040-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228964>
2. Левкин, В.Е. Тренинг конфликтонезависимости: учебное пособие / В.Е. Левкин. - М.; Берлин: Директ-Медиа, 2016. - 166 с.: ил., табл. - Библиогр.: с. 153-162. - ISBN 978-5-4475-8756-7; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450205> (18.06.2017).

- методические рекомендации и задания по организации самостоятельной работы:

- примерные задания для подготовки к практическим занятиям;
- примерная тематика и методические указания по написанию контрольной работы;

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ И ЗАДАНИЯ ПО ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Основной целью самостоятельной работы студентов является подготовка к практическим занятиям и экзамену по дисциплине, а также, совершенствование практических навыков освоения данного курса.

Самостоятельную работу студентов можно разделить на несколько видов. Это подготовка к текущим домашним заданиям, самостоятельное чтение рекомендованной литературы по дисциплине, решение ситуационных задач, написание контрольных работ, защита рефератов.

Уровень сформированности компетенции оценивается в соответствии с программой курса, распределением часов по видам и формам работ. Успешное усвоение курса предполагает активное, творческое участие обучающегося на всех этапах ее освоения путем планомерной, повседневной работы.

Общие рекомендации: изучение дисциплины следует начинать с проработки рабочей программы дисциплины, методических указаний и разработок, указанных в программе, особое внимание уделяется структуре и содержанию курса.

Необходимо систематически готовиться к практическим (семинарским) занятиям, изучать рекомендованные к прочтению учебные пособия, монографии, научные статьи и другие материалы. Также при подготовке заданий приветствуется использование любой соответствующей теме научной литературы на родном и иностранном языках, включая различные источники Интернет.

Методический материал, обеспечивает рациональную организацию самостоятельной работы студентов на основе систематизированной информации по темам практических занятий курса.

Для успешного изучения теоретического материала дисциплины студентам предлагается выполнить практико-ориентированные задания, которые преследуют следующие дидактические цели:

- закрепление, углубление, расширение и систематизация знаний;
- самостоятельное овладение новым учебным материалом;

- развитие умений использовать методики и техники самообразовательной деятельности и личностного роста.

Роль этого вида учебной деятельности позволяет сформировать у студентов потребность к постоянному самообразованию, развитию навыков самостоятельной познавательной деятельности.

К каждой практической работе студенты оформляют *конспект*, в котором указываются:

- тема и цели работы;
- описание обрабатываемых знаний, умений, навыков (методик, техник и т.п.);
- выводы.

При подготовке к практическому занятию необходимо уточнить план его проведения, продумать формулировки и содержание учебных вопросов, выносимых на обсуждение, ознакомиться с новыми публикациями по теме занятия и составить список обязательной и дополнительной литературы по вопросам плана занятия. Ведущей дидактической целью практических занятий является систематизация и обобщение знаний по изучаемой теме, разделу, формирование умений работать с дополнительными источниками информации, сопоставлять и сравнивать точки зрения, конспектировать прочитанное, высказывать свою точку зрения и т.п.

Оценка производится через механизм совместного обсуждения, сопоставления предложенных вариантов ответов с теоретическими и эмпирическими научными знаниями, относящимися к данной предметной области.

При подведении рейтинга студента принимаются во внимание работа на практических занятиях (обсуждение теоретических вопросов, выполнение практических заданий и т.д.).

При подготовке к практическим занятиям следует использовать основную литературу из представленного списка, а также руководствоваться приведенными указаниями и рекомендациями. Для наиболее глубокого освоения дисциплины рекомендуется изучать литературу, обозначенную как «дополнительная» в представленном списке.

На практических занятиях приветствуется активное участие в обсуждении конкретных ситуаций, способность на основе полученных знаний находить наиболее эффективные решения поставленных проблем, уметь находить полезный дополнительный материал по тематике занятий.

Студенту рекомендуется следующая схема самостоятельной подготовки к практическому занятию:

1. Прочитать основную и дополнительную литературу, рекомендованную по изучаемому разделу.
2. Ответить на вопросы плана практического занятия.
3. Выполнить домашнее задание.
4. Проработать тестовые задания и/или задачи.
5. При затруднениях сформулировать вопросы к преподавателю.

Если в процессе самостоятельной работы над изучением теоретического материала или при решении задач у студента возникают вопросы, разрешить которые самостоятельно не удается, необходимо обратиться к преподавателю для получения у него разъяснений или указаний. В своих вопросах студент должен четко выразить, в чем он испытывает затруднения, характер этого затруднения. За

консультацией следует обращаться и в случае, если возникнут сомнения в правильности ответов на вопросы самопроверки.

ПРИМЕРНЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Тема 1: Категория «конфликт» в психологии

Задание:

Составить аналитическую таблицу по теме «История становления и развития конфликтологии»

1. Древние времена и Античная философия: Лаоцзы, Анаксимандр, Гераклит, Платон, Эпикур, Геродот, Цицерон, Демокрит, Аристотель.
2. Средние века: Фома Аквинский, Николло Макиавелли, Эразм, Роттердамский, Гуго Гроций, Френсис Бэкон, Аврелий Августин, Николай Коперник.
3. Новое время и эпоха Просвещения: Томас Гоббс, Жан-Жак Руссо, Адам Смит, Томас Мальтус, Чарльз Дарвин.
4. Первая половина XIX века: Иммануил Кант, Георг Гегель, Людвиг Фейербах.
5. Вторая половина XIX начало и XX веков: марксистская философия Карл Маркс и Фридрих Энгельс, Огюст Конт, Вильгельм Вундт, Георг Зиммель, Питирим Сорокин.
6. Первая половина XX века: Зигмунд Фрейд, Альфред Адлер, К. Хорни, Э. Фром, У. Мак-Дугалл, К. Лоренц, К. Левин, Дж. Доллард, А. Басс, Я. Морено, Дж. Мид, Т. Шибутани, Гаэтано Моск.
7. Вторая половина XX века: Э. Берн, М. Дойч, Р. Блейк, Дж. Мутон, К. Томас, Л. Козер, Р. Дарендорф.
8. Развитие отечественной конфликтологии.

Временной контекст	Персоналии	Основные идеи
Древние времена и Античная философия	Лаоцзы	...
	Анаксимандр	...
	Гераклит	...
	и т.д.	...

Литература для подготовки и самостоятельного изучения:

а) Основная литература:

1. Кильмашкина Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты: учебник / Т.Н. Кильмашкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 287 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01542-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392>
2. Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393>

3. Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; Гос. Универ. Управл. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2017. - 301 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/> / Электронно-библиотечная система

б) Дополнительная литература:

1. Земедлина Е.А. Конфликтология: Учеб. пособие. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/> / Электронно-библиотечная система
2. Сергеев С.А. История конфликтологии: учебное пособие / С.А. Сергеев; Министерство образования и науки РФ, Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования Казанский государственный технологический университет, Институт экономики, управления и социальных технологий и др. - Казань: Издательство КНИТУ, 2010. - 232 с.: ил., табл., схем. - Библиогр. в кн.. - ISBN 978-5-7882-0976-0; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259049>

Тема 2. Методы изучения конфликта

Задание:

- 1. Подобрать по 5 методик для диагностики** внутриличностных, межличностных и групповых конфликтов (оформить в виде таблицы).

1	2	3	4	5		6
Название методики, автор, год создания	Характеристика инструмента	Возраст	Стимульный материал	Форма работы		Что позволяет диагностировать
				Инд.	Групп.	

- 2. Каждый студент должен диагностировать одного испытуемого на предмет его особенностей, связанных с поведением в конфликте. По результатам выполняется письменная контрольная работа. В ней отражается:**
1. анализ и интерпретация полученных данных;
 2. практические рекомендации личности по развитию умений, способностей, характерологических свойств, связанных с оптимальным поведением в конфликтной ситуации.

Литература для подготовки и самостоятельного изучения:

1. Кильмашкина Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты: учебник / Т.Н. Кильмашкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 287 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01542-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392>
2. Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393>
3. Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; Гос. Универ. Управл. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2017. - 301 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/> Электронно-библиотечная система

Тема 3. Анализ конфликта

Задачи:

Цель: Развитие навыков идентификации конфликтов.

Порядок проведения занятия

Подготовительный этап. За одну-две недели студенты получают установку на проведение занятия в форме решения ситуационных задач. Им сообщают тему и цель занятия. Дают указания по самостоятельному изучению литературы и освоению основных понятий: «конфликт», «причина конфликта», «предмет конфликта». Особое внимание обращают на формулировку необходимых и достаточных условий конфликта.

В ходе занятия. Студентам предлагают решить задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

Варианты решения задач обсуждаются в учебной группе.

Задача 1

Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию.

Вопросы:

1. Является описанная ситуация конфликтом?
2. Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

Задача 2

В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы.

Вопрос:

1. Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте.

Задача 3

Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено.

Вопросы:

1. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие?
2. Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

Задача 4

Двое сотрудников организации работают над одним проектом в одном кабинете, один из них стал менее ответственно относиться к работе, раньше уходить домой, сроки выполнения приближаются. Руководитель о ситуации не знает.

Вопросы:

1. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие?
2. Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

Задача 5

В небольшой коммерческой организации работает один бухгалтер – молодой специалист, имеет достаточно высокую зарплату, но испытывает сложности в связи с большим объемом работы и недостаточным опытом. Бухгалтер сообщает руководителю (владельцу) о затруднениях и настаивает на необходимости привлечения еще одного бухгалтера, говорит о том, что может уволиться, если не наймут второго. Руководитель выражает непонимание и несогласие.

Вопрос:

1. Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте.

Литература для подготовки и самостоятельного изучения:

а) Основная литература:

4. Кильмашкина Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты: учебник / Т.Н. Кильмашкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 287 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01542-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392>
5. Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393>
6. Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; Гос. Универ. Управл. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2017. - 301 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/> / Электронно-библиотечная система

б) Дополнительная литература:

1. Земедлина Е.А. Конфликтология: Учеб. пособие. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com> / Электронно-библиотечная система

Тема 4: Внутриличные, межличностные и групповые конфликты

Задание:

Проанализируйте фрагмент из произведения «Исповедь» Л.Н. Толстого и объясните:

1. Какой тип внутриличного конфликта описан автором?
2. В чем причины данного типа внутриличного конфликта?
3. Раскройте динамику конфликта Л.Н. Толстого.
4. Какого рода защитные механизмы от внутриличного конфликта использовал автор «Исповеди»?
5. К какой научной концепции внутриличного конфликта относится конфликт, описанный Л.Н. Толстым? Кто автор этой концепции?

Я вкусил уже соблазна писательства, соблазна огромного денежного вознаграждения и рукоплесканий за мой ничтожный труд, и предавался ему, как средству к улучшению своего материального положения и заглушению в душе всяких вопросов о смысле жизни моей и общей.

Я писал, поучая тому, что для меня было единой истиной,— что надо жить так, чтобы самому с семьей было как можно лучше.

Так я жил, но пять лет тому назад со мною стало случаться что-то очень странное: на меня стали находить минуты сначала недоумения, остановки жизни, как будто я не знал, как мне жить, что мне делать, и я терялся и впадал в уныние. Но это проходило, и я продолжал жить по-прежнему. Потом эти минуты недоумения стали повторяться чаще и чаще и все в той же самой форме. Эти остановки жизни выражались всегда одинаковыми вопросами: зачем? Ну, а потом?

Сначала мне показалось, что это так — бесцельные, неуместные вопросы. Мне казалось, что это все известно и что, если я когда и захочу заняться их решением, это не будет стоить мне труда,— что теперь мне только некогда заниматься, а когда вздумаю, тогда и найду ответы. Но чаще и чаще стали повторяться вопросы, настоятельнее и настоятельнее требовались ответы, и как точки, падая все на одно место, сплотились эти вопросы, без ответов, в одно черное пятно.

Случилось то, что случается с каждым заболевающим смертельною внутреннею болезнью. Сначала появляются ничтожные признаки недомогания, на которые больной не обращает внимания, потом признаки эти повторяются чаще и чаще и сливаются в одно нераздельное по времени страдание. Страдание растет, и больной не успеет оглянуться, как уже сознает, что то, что он принимал за недомогание, есть то, что для него значительнее всего в мире, что это — смерть.

То же случилось и со мной. Я понял, что это — не случайное недомогание, а что-то очень важное, и что если повторяются все те же вопросы, то надо ответить на них. Но только как я

попытался ответить на них и разрешить, я тотчас же убедился, во-первых, в том, что это не детские и глупые вопросы, а самые важные и глубокие вопросы в жизни, и, во-вторых, в том, что я не могу и не могу, сколько бы я ни думал, разрешить их. Прежде чем заняться самарским имением, воспитанием сына, писанием книги, надо знать, зачем я это буду делать. Пока я не знаю — зачем, я не могу ничего делать, я не могу жить. Среди моих мыслей о хозяйстве, которые очень занимало меня в то время, мне вдруг приходил и голову вопрос: «Ну, хорошо, у тебя будет 6000 десятин в Самарской губернии. 300 голов лошадей, а потом?..». И я совершенно опешивал и не знал, что думать дальше. Или, начиная думать о том, как я воспитываю детей, я говорил себе: «Зачем?». Или, рассуждая о том, как народ может достигнуть благосостояния, я вдруг говорил себе: «А мне что за дело?». Или, думая о той славе, которую приобретут мне мои сочинения, я говорил себе: «Ну, хорошо, ты будешь славнее Гоголя, Пушкина, Шекспира. Мольера, всех писателей в мире,— ну. и что ж?..». И я ничего и ничего не мог ответить. Вопросы не ждут, надо сейчас ответить; если не ответишь, нельзя жить. А ответа нет.

Я почувствовал, что то, на чем я стоял, подломилось, что мне стоять не на чем, что того, чем я жил, уже нет, что мне нечем жить.

Жизнь моя остановилась. Я мог дышать, есть, пить, спать и не мог ни дышать, ни есть, ни пить, ни спать; но жизни не было, потому что не было таких желаний, удовлетворение которых я находил бы разумным. Если я желал чего, я впредь знал, что, удовлетворю или не удовлетворю мое желание, из этого ничего не выйдет. Если бы пришла волшебница и предложила мне исполнить мое желание, я бы не знал, что сказать. Если есть у меня нежелания, но привычки желаний прежних, в пьяные минуты, то я в трезвые минуты знаю, что это - обман, что нечего желать. Даже узнать истину я не мог желать, потому что я догадывался, в чем она состояла. Истина была та, что жизнь есть бессмыслица. Я как будто жил, жил, шел, шел и пришел к пропасти, я ясно увидел, что впереди ничего нет, кроме гибели. И остановиться нельзя, и назад нельзя, и закрыть глаза нельзя, чтобы не видеть, что ничего нет впереди, кроме страданий и настоящей смерти - полного уничтожения.

Со мной сделалось то, что я, здоровый, счастливый человек, почувствовал, что я не могу более жить,— какая-то непреодолимая сила влекла меня к тому, чтобы как-нибудь избавиться от жизни. Нельзя сказать, чтоб я хотел убить себя.

Сила, которая влекла меня прочь от жизни, была сильнее, полнее хотенья, это была сила, подобная прежнему стремлению к жизни, только в обратном отношении. Я всеми силами стремился прочь от жизни. Мысль о самоубийстве пришла мне так же естественно, как прежде приходили мысли об улучшении жизни. Мысль эта была так соблазнительна, что я должен был употребить против себя хитрости, чтобы не привести ее слишком поспешно в исполнение. Я не хотел торопиться только потому, что хотелось употребить все усилия, чтобы распутаться: если не распутаюсь, то всегда успею. И вот тогда, я счастливый человек, прятал от себя шнурок, чтобы не повеситься на перекладине между шкапами в своей комнате, где я каждый вечер бывал один, раздеваясь, и перестал ходить с ружьем на охоту, чтобы не соблазниться слишком легким способом

избавления себя от жизни. Я сам не знал, чего я хочу: я боялся жизни, стремился прочь от нее и между тем чего-то еще надеялся от нее...

И я спасся от самоубийства. Когда и как совершился во мне этот переворот, я не мог бы сказать. Как незаметно, постепенно уничтожалась во мне сила жизни и я пришел к невозможности жить, к остановке жизни, к потребности самоубийства, так же постепенно, незаметно возвратилась ко мне эта сила жизни. И странно, что та сила жизни, которая возвратилась ко мне, была не новая, а самая старая, - та самая, которая влекла меня на первых порах моей жизни.

Я вернулся во всем к самому прежнему, детскому и юношескому. Я вернулся к вере в ту волю, которая произвела меня и чего-то хочет от меня; я вернулся к тому, что главная и единственная цель моей жизни есть то, чтобы быть лучше, т.е. жить согласнее с этой волей; я вернулся к тому, что выражение этой воли я могу найти в том, что в скрывающейся от меня дали выработало для руководства своего все человечество, т.е. я вернулся к вере в Бога, в нравственное совершенствование и в предание, передававшее смысл жизни. Только та и была разница, что тогда все это было принято бессознательно, теперь же я знал, что без этого я не могу жить.

Литература для подготовки и самостоятельного изучения:

1. Кильмашкина Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты: учебник / Т.Н. Кильмашкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 287 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01542-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392>
2. Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393>
3. Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; Гос. Универ. Управл. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2017. - 301 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/> Электронно-библиотечная система

Тема 5: Конфликты в организации

Цель занятия. Закрепление знаний студентов о сущности конфликта, развитие у них навыков анализа конфликтных ситуаций различных типов и формирование умения принимать управленческие решения в сложных ситуациях социального взаимодействия.

Порядок проведения занятия

Подготовительный этап. За одну-две недели студенты получают установку на проведение занятия в форме решения ситуационных задач. Им сообщают тему и цель занятия. Дают указания по самостоятельному изучению литературы и освоению основных понятий: «конфликт», «причина конфликта», «конфликтная

ситуация», «инцидент». Особое внимание обращают на уяснение соотношения между этими понятиями.

В ходе занятия. Студентам предлагают решить задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

Варианты решения задач обсуждаются в учебной группе.

Задача 1

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос: Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Задача 2

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос: Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Задача 3

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

Вопрос: В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 4

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос: Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Задача 5

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос: В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 6

Руководитель дает задание подчиненному приобрести оборудование определенной марки. Подчиненный пытается объяснить ему, что этот тип оборудования не стоит покупать и по какой причине. Но руководитель, за

которым последнее слово, подбирает внешне весомые аргументы в пользу своего решения и убеждает подчиненного в его неправильности. Подчиненный соглашается: «Ну, хорошо, если Вы так думаете, то я приобрету это оборудование», одновременно тоном речи и набором слов и интонацией в форме давая понять руководителю на скрытом уровне, что он не согласен с решением и не будет нести никакой ответственности за его последствия. Через некоторое время мнение Б подтверждается, и оборудование демонтируется. Когда руководитель вызывает к себе подчиненного, чтобы проанализировать причину неудачи, тот отвечает: «Вы же сами хотели приобрести именно это. А я с самого начала предупреждал Вас, что оборудование никуда не годится». Таким образом, скрытая коммуникация становится явной и порождает смену ролей и напряженность в общении. Назревает конфликтная ситуация.

Вопросы:

1. Каковы ошибки в поведении руководителя и подчиненного в данной ситуации?
2. Что на самом деле нужно было сделать подчиненному и руководителю, чтобы предотвратить конфликт?

Литература для подготовки и самостоятельного изучения:

а) Основная литература:

4. Кильмашкина Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты: учебник / Т.Н. Кильмашкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 287 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01542-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392>
5. Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393>
6. Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; Гос. Универ. Управл. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2017. - 301 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/> / Электронно-библиотечная система

б) Дополнительная литература:

5. Иванова Е.Н. Конфликтологическое консультирование: учебное пособие / Е.Н. Иванова. - Новосибирск: НГТУ, 2012. - 151 с. - ISBN 978-5-7782-2040-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228964>
6. Карташов Я.П. Конфликт в организации / Я.П. Карташов. - М.: Лаборатория книги, 2010. - 69 с.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=87239>
7. Организационная конфликтология: Учеб. пособие / К.В. Решетникова. - М.: ИНФРА-М, 2009. - 175 с.
8. Платонов Ю.П. Психология конфликтного поведения. - СПб: Речь, 2009. – 544с.
9. Решетникова К.В. Конфликты в системе управления: учебное пособие / К.В. Решетникова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 175 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-

5-238-02393-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=448158>

10. Стекачева, А.Д. Управление конфликтами и стрессами на предприятии / А.Д. Стекачева. - М.: Лаборатория книги, 2012. - 155 с. - ISBN 978-5-504-00883-7; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140857> .

Тема 6. Конфликты в семье

Задача 1

Проанализировать конфликт согласно его структурным и динамическим характеристикам. Обосновать свой ответ.

Структура	Стадии
Стороны (участники)	Предконфликтная ситуация
Позиции и интересы	Инцидент
Предмет	Эскалация
Объект	Кульминация
Условия	Завершение
Стратегия поведения в конфликте	Постконфликтная ситуация

Мать Елены Наталья Федоровна проживает в своей квартире уже 52 года, вселившись в нее еще молодой с мужем. Однако спустя 10 лет овдовела, оставшись с маленькой дочкой. С тех самых пор она хотела уехать из этого района, но разным причинам сделать это не смогла. Когда выросла дочь Елена, она всеми силами помогала матери - квартира неоднократно ремонтировалась, искались пути обмена или покупки новой квартиры. В частности за последние два года была полностью переделана ванная комната, кухня, положен линолеум и поклеены обои в коридоре. Причем сама Елена вышла замуж и жила в другой квартире. Наталья Федоровна в силу возраста порой чувствовала себя неважно, и дочке приходилось часто навещать ее, что было серьезной проблемой из-за того, что квартиры находились в разных концах города. Пока Василий находился в командировке в Бразилию, Елена узнала, что есть некоторый шанс обменяться с доплатой через агентство и, не спросив мужа и полагая, что процесс переезда затянется на несколько лет, заключила договор о поиске квартиры на 250 тысяч рублей. Она руководствовалась тем, что новая квартира будет ближе, и она сможет быстро ездить к маме в случае необходимости. Василий же говоря, раньше с женой на эту тему давал понять, что не видит в этом смысла и что может всегда довести ее к матери на машине, что это просто причуды Натальи Федоровны, которая живет в отличной отремонтированной квартире, но все равно чем-то недовольна. Когда он вернулся из командировки и узнал о договоре, он сказал, что ему все равно. Однако, видно было, что его задело то, что с ним не посоветовались. Этот договор и стал инцидентом, который сделал конфликт открытым. Уже этим же вечером между супругами произошла открытая ссора. После первого предложения от агентства недовольство Василия начало расти. Ему пришлось везти жену смотреть эту квартиру, которая решительно ему не понравилась. Елена же посчитала, что ее муж просто недолголюбивает Наталью

Федоровну и поэтому недоволен. Напряжение возрастало с каждым новым предложением. Супруги продолжали открыто ругаться. Тем не менее, Елене не нравились предложенные квартиры, и поиски продолжались. Наконец-то была найдена квартира, которая понравилась Елене и ее матери. Весь переезд должен был лечь на Василия. Из-за этого он серьезно поссорился с супругой, на следующий день на работе напросился в командировку на Саяно-Шушенскую ГЭС и еще через несколько дней улетел на две недели, сказав, что не может ничего поделать. Елене пришлось нанимать работников, чтобы они помогли переехать. А когда Василий вернулся, ему пришлось снова делать ремонт уже в новой квартире. Тем не менее, конфликт был исчерпан, квартира все-таки была уже поменяна. Отношения супругов нормализовались, но Василий совсем охладел к Наталье Федоровне, хотя и относится к ней с внешним уважением.

Литература для подготовки и самостоятельного изучения:

а) Основная литература:

1. Кильмашкина Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты: учебник / Т.Н. Кильмашкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 287 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01542-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392>
2. Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393>
3. Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; Гос. Универ. Управл. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2017. - 301 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/> Электронно-библиотечная система

б) Дополнительная литература:

1. Иванова Е.Н. Конфликтологическое консультирование: учебное пособие / Е.Н. Иванова. - Новосибирск: НГТУ, 2012. - 151 с. - ISBN 978-5-7782-2040-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228964>
2. Карташов Я.П. Конфликт в организации / Я.П. Карташов. - М.: Лаборатория книги, 2010. - 69 с.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=87239>

Тема 7. Конфликт в социально-педагогическом процессе

Задача 1

Урок английского языка. Класс делится на подгруппы. В одной из подгрупп поменялся учитель. При проверке домашнего задания новый преподаватель, не познакомив учащихся со своими требованиями, попросила ответить тему наизусть. Одна из учениц сказала, что раньше им разрешали пересказывать текст свободно, а не наизусть. За пересказ она получила -3, что вызвало ее негативное отношение к учителю. На следующий урок девочка пришла без выполненного домашнего задания, хотя была прилежной ученицей. Учитель после опроса поставила ей 2. Следующее занятие девочка попыталась сорвать, подговорив одноклассников прогулять урок. По просьбе учителя дети вернулись в класс, но

отказались выполнять задания. После уроков ученица обратилась к классному руководителю с просьбой перевести ее в другую подгруппу.

Вопросы:

1. Укажите структурные компоненты (предмет, участники, макросреда, образ) конфликта в представленной ситуации.
2. Определите вид конфликта, представленный в ситуации.

Задача 2

Возник конфликт между учеником и учителем: учитель возмущен плохой успеваемостью ученика и дает ему возможность исправить оценки с помощью реферата, ученик соглашается и на следующий урок приносит реферат. Во-первых, не по теме, а так, как ему вздумалось, хотя и потратил, по его словам, на его подготовку весь свой вечер. Во-вторых, весь помятый. Учитель возмущен еще сильнее и в резкой форме говорит, что это унижение его как учителя. Ученик демонстративно встает и начинает раскачивать ногами вперед и назад, держась за парту. Учитель сначала пытается усадить ученика, но, не выдержав, хватает его и выталкивает из класса, потом отводит к директору, оставляет его там и уходит в класс.

Вопросы:

1. Укажите структурные компоненты (предмет, участники, макросреда, образ) конфликта в представленной ситуации.
2. Определите вид конфликта, представленный в ситуации.

Задача 3

Учитель математики после звонка задержал класс на перемене. В результате учащиеся опоздали на следующий урок - урок физики. Разгневанный учитель физики высказал свое негодование учителю математики, так как у него была запланирована контрольная работа. Его предмет, как он считает, очень сложный, и терять время урока из-за опоздания учащихся он считает недопустимым. Учитель математики возразил, что его предмет не менее важен и труден. Разговор происходит в коридоре на повышенных тонах при большом количестве свидетелей.

Вопросы:

1. Укажите структурные компоненты (предмет, участники, макросреда, образ) конфликта в каждой представленной ситуации.
2. Определите вид конфликта, представленный в каждой из ситуаций.

Задача 4

Урок в 8-м классе. Проверая домашнее задание, учитель трижды вызывает одного и того же ученика. Все три раза мальчик отвечал молчанием, хотя обычно по этому предмету хорошо успевал. В результате — «2» в журнале. На следующий день опрос начинается вновь с этого ученика. И, когда он опять не стал отвечать, учитель удалил его с урока. Такая же история повторилась на следующих двух занятиях, потом последовали прогулы и вызов родителей в школу. Но родители выразили учителю недовольство тем, что он не смог найти подход к их сыну. Учитель в ответ высказал претензии в адрес родителей, что те не уделяют должного внимания сыну. Разговор продолжился в кабинете директора.

Вопросы:

1. Определите стили поведения участников данной конфликтной ситуации.
2. Какой стиль поведения характеризует учителя? Родителей?
3. Какой стиль поведения демонстрирует ученик?
4. Какой стиль урегулирования конфликта, по Вашему мнению, наиболее эффективен в данной ситуации?

Задача 5

Родители пришли в детский сад, чтобы забрать документы своего сына. Ребенок посещал детский сад в течение трех дней, после чего заболел, и родители приняли решение забрать ребенка. Заведующая потребовала, чтобы родители оплатили пребывание ребенка в детском саду через Сберегательный банк. Но родители не захотели идти в банк и предложили заплатить деньги лично ей. Заведующая объяснила родителям, что она не может принять деньги. Родители возмутились и, наговорив массу оскорблений в ее адрес и в адрес детского сада, ушли, хлопнув дверью.

Вопрос:

Проанализируйте предложенную ситуацию с точки зрения проявления динамики конфликта.

Задача 6

До начала урока 10 минут. В классе находятся учитель и несколько учеников. Обстановка спокойная, доброжелательная. В класс входит другой учитель с целью получить необходимую информацию у коллеги. Подойдя к коллеге и ведя с ним беседу, вошедший учитель вдруг обрывает ее и обращает свое внимание на сидящую напротив ученицу 10-го класса, у которой на руке золотое колечко: «Ты посмотри, ученики все в золоте ходят. Кто тебе разрешил носить в школу золото?!»

При этом, не дождавшись ответа от ученицы, учитель повернулся к двери и, продолжая громко возмущаться, покинул кабинет, хлопнув при этом дверью.

Один из учеников спросил: «Что это было?» Вопрос остался без ответа. Сидящий в классе учитель всё это время молчал, не находя выхода из сложившейся ситуации. Ученица смутилась, покраснела, стала снимать колечко с руки. Обратившись то ли к учителю, то ли ко всем в классе, она спросила: «Почему и за что?» В глазах девушки появились слёзы.

Вопросы:

1. Проанализируйте предложенную ситуацию с точки зрения проявления динамики конфликта.
2. Проанализируйте предлагаемую ситуацию. Попытайтесь представить возможные варианты их решения.

Задача 7

Во время собрания один из родителей учащихся вашего класса начал критически отзываться о ваших методах обучения и воспитания. По мере развития диалога он начал выходить из себя, гневно выкрикивать оскорбительные замечания в ваш адрес. Вы не можете позволить родителю так вести себя.

Вопрос:

Проанализируйте предлагаемую ситуацию. Что вы предпримете? Попробуйте представить возможные варианты их решения.

Задача 8

На улице вы неожиданно встречаете вашу коллегу, которая официально находится на больничном. Именно ее уроки вы вынуждены «заменять». Но Вы находите ее в полном здравии. Что вы предпримете?

Вопрос:

Проанализируйте предлагаемую ситуацию. Что вы предпримете? Попробуйте представить возможные варианты их решения.

Задача 9

В начале учебного года директор школы попросил вас временно выполнять обязанности завуча по воспитательной работе, обещав за это дополнительную оплату. Но по истечении трех месяцев обещанная оплата не была вам начислена.

Вопрос:

Проанализируйте предлагаемую ситуацию. Что вы предпримете? Попробуйте представить возможные варианты их решения.

Задача 10

На перемене к вам подошла заплаканная ученица. По ее мнению, вы несправедливо выставили ей годовую оценку по вашему предмету.

Вопрос:

Проанализируйте предлагаемую ситуацию. Что вы предпримете? Попробуйте представить возможные варианты их решения.

Задача 11

На уроке педагог несколько раз делала замечания ученику, который не занимался. На замечания он не реагировал, продолжал мешать другим, задавал нелепые вопросы окружающим его учащимся и отвлекал их от объясняемой учителем темы. Учительница сделала еще одно замечание и предупредила, что оно последнее. Она продолжила свое объяснение, но шорох и гул не стали меньше. Тогда учительница подошла к ученику, взяла с парты дневник и записала замечание. Далее урок был фактически сорван, так как ученик с большей силой продолжил общаться с одноклассниками, и учитель уже не мог его остановить.

Вопрос:

Проанализируйте предлагаемую ситуацию. Что вы предпримете? Представьте возможные действия педагога в данной ситуации.

Литература для подготовки и самостоятельного изучения:

а) Основная литература:

1. Кильмашкина Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты: учебник / Т.Н. Кильмашкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 287 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01542-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392>
2. Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских

учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393>

3. Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; Гос. Универ. Управл. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2017. - 301 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/> Электронно-библиотечная система

б) Дополнительная литература:

1. Иванова Е.Н. Конфликтологическое консультирование: учебное пособие / Е.Н. Иванова. - Новосибирск: НГТУ, 2012. - 151 с. - ISBN 978-5-7782-2040-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228964>
2. Карташов Я.П. Конфликт в организации / Я.П. Карташов. - М.: Лаборатория книги, 2010. - 69 с.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=87239>

Тема 8. Стратегии разрешение конфликтов

Задача 1

На совещании торговых агентов А сообщает, что постоянно теряет заказы из-за того, что конкуренты стали производить новую продукцию и продавать ее по заниженным ценам. Коллеги делятся с ним своим опытом успешного конкурентирования каждый в своей области и дают советы, но все предположения А отвергает, находя в них изъяны и твердя, что в его области эти приемы не срабатывают. Чем больше возражает А, тем больше ему стараются помочь. Через некоторое время руководитель Б замечает: «Я вижу, да Вы не хотите ничего изменить, и у меня совершенно пропало желание продолжать это обсуждение!». Наступила тишина и общая неловкость.

Вопросы:

Какую позицию в данной ситуации занимают руководитель А, его коллеги и руководитель Б?

Определить стратегию выхода из конфликтной ситуации.

Задача 2

Пенсионерка - врач К. с 25-летним стажем, уйдя на пенсию, стала посещать платные курсы кройки и шитья в районном доме культуры. Через несколько занятий пенсионерка К. была исключена с курсов: ее обвинили в том, что она «противопоставила себя коллективу». Об этом свидетельствуют такие события.

Во время одного из занятий в помещение вошел сотрудник дома культуры с врачом-психиатром. Прервав занятие, сотрудник сказал, что все будут слушать лекцию. Пенсионерка К. сказала, что ей лекция не нужна, и она будет заниматься своим делом. Лектор (знакомая К. по прежней работе) потребовала, чтобы К. покинула аудиторию. К. ответила, что она пришла на оплачиваемые ею занятия по кройке и шитью, а не на лекцию. Тогда лектор хлопнула дверью и ушла. И все стали говорить: «Как вам не стыдно!»

Директор дома культуры обвинил К. в том, что она сорвала лекцию. На что К. ответила: «Непонятно только, почему при таком большом интересе не провести эту лекцию нормально, как полагается?»

Вопросы:

Почему произошел конфликт?

Что надо предпринять, чтобы не допустить конфликта?

Как преодолеть конфликт? Определить стратегию выхода из конфликтной ситуации.

Оцените поведение К., остальных слушателей курсов и директора дома культуры.

Задача 3

На участке быта радиозавода уволили двух рабочих. В протоколах собраний заводского коллектива значилось, что они «пошли не в ногу» с остальными, поставив себя «выше всех». Увольнение суд признал законным. Что же произошло?

На участок быта пришел квалифицированный слесарь Б. С тех пор в коллективе начались всякие неурядицы. Вначале они были неуловимыми. Как-то выяснилось, что каждый работник стал прятать свой инструмент и запирает его в тумбочку верстака. Стали делить работу на «свою» и «чужую». Потом пошел слух, что сдружившийся с Б. бригадир, завел «амбарную книгу», куда стал записывать «факты нарушений». Эти факты бригадир берет «на случай».

Мастером на участке тогда временно был опытный специалист, ушедший на пенсию, но по просьбе администрации вернувшийся вновь на завод.

«Пойдешь перетаскивать кондиционер», - как-то сказал он слесарю Б. Тот окинул мастера презрительным взглядом. «Я, между прочим, тебе не такелажник». И тут мастер не выдержал: «Я тебе покажу, как демагогию разводить», - закричал он. «Ах, ты ..., - задохнулся от ярости Б. - Да я ... тебя...».

... Такие сцены стали на участке привычными. В дальнейшем позиции определились четко: на одном полюсе Б. бригадиром, на другом - администрация, профсоюзная организация, большинство коллектива.

Вопросы:

Дайте психологическую характеристику слесарю Б. и его бригадиру.

В чем состоит причина описанной ситуации?

Определить стратегию выхода из конфликтной ситуации.

Как нормализовать ситуацию?

Задача 4

У сотрудника организации по плану двухнедельный отпуск в июле, он работает здесь больше года. На его участке в настоящее время нет срочных задач, есть, кому передать дела в случае необходимости. Сотрудник пишет заявление и

хочет уйти в отпуск. У сотрудника есть брат, с которым он договорился поехать в отпуск. Начальник отдела его не отпускает, мотивируя это тем, что из 8 человек и так 1 уже в отпуске и больше одного человека он одновременно не отпускает.

Вопросы:

Подберите к ситуациям наиболее оптимальную стратегию поведения в конфликте и обоснуйте свой ответ.

Задача 5

В семье двое детей: братья 13 и 14 лет. У них один на двоих велосипед. Каждый из подростков хочет пользоваться им долго и в любое время, они спорят из-за этого, всячески стараются занять велосипед и покататься на нем как можно дольше.

Вопросы:

Подберите к ситуациям наиболее оптимальную стратегию поведения в конфликте и обоснуйте свой ответ.

Задача 6

Семейная пара летом собирается в отпуск, необходимое условие – провести его вместе. Жена хочет пробыть 2 недели на морском побережье в теплой стране, муж – в Карелии, в походе, сплаваясь на байдарках (или рафтах). Стоимость туров одинаковая, средствами и временем располагают только для одного вида отдыха. Никаких других вариантов (например, поездка по городам России их не интересует).

Вопросы:

Подберите к ситуациям наиболее оптимальную стратегию поведения в конфликте и обоснуйте свой ответ.

Литература для подготовки и самостоятельного изучения:

а) Основная литература:

1. Кильмашкина Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты: учебник / Т.Н. Кильмашкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 287 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01542-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392>
2. Козырев Г.И. Конфликтология: Учебник. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/> Электронно-библиотечная система
3. Медиация: учебник / под ред. А.Д. Карпенко, А.Д. Осинковского. - СПб.: Статут: АНО «Редакция журнала «Третейский суд», 2016. - 480 с.: ил. - (Библиотека журнала «Третейский суд»; вып. 8). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9036-9207-1. - ISBN 978-5-8354-1151-1 (Издательство «Статут»); То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452698>

б) Дополнительная литература:

1. Гунибский М.Ш. Юридическая конфликтология: Учебное пособие. - М.: Юр.Норма, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 176 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/> Электронно-библиотечная система
2. Иванова Е.Н. Конфликтологическое консультирование: учебное пособие / Е.Н. Иванова. - Новосибирск: НГТУ, 2012. - 151 с. - ISBN 978-5-7782-2040-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228964>
3. Карташов Я.П. Конфликт в организации / Я.П. Карташов. - М.: Лаборатория книги, 2010. - 69 с.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=87239>
4. Козырев Г.И. Политическая конфликтология: Учебное пособие. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2011. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/> Электронно-библиотечная система
5. Левкин, В.Е. Тренинг конфликтонезависимости: учебное пособие / В.Е. Левкин. - М.; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 166 с.: ил., табл. - Библиогр.: с. 153-162. - ISBN 978-5-4475-8756-7; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450205> (18.06.2017).

ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА И МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО НАПИСАНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Контрольная работа по дисциплине «Конфликтология» для студентов направления подготовки 37.03.01 «Психология» носит четко обозначенный теоретико-прикладной характер и является важной формой формирования и текущего контроля соответствующих знаний, умений и навыков. Она представляет собой с одной стороны теоретическое изучение одной из актуальных тем, обозначенных в программе курса, а с другой самостоятельное исследование и разрешение конкретных конфликтных ситуаций, с которыми мы чаще всего сталкиваемся в деловых организациях и рабочей атмосфере.

Контрольная работа имеет целью сформировать у студентов - психологов необходимые для практической работы компетенции, дать основные теоретические знания для решения конкретных практических задач и навыки работы с научной литературой, первоисточниками.

Контрольная работа выполняется студентами за счет времени, отводимого на самостоятельную работу. Завершенный текст должен быть представлен преподавателю до сдачи промежуточной аттестации.

Самостоятельная работа над контрольной работой способствует успешному решению следующих задач учебного процесса:

- формированию научного мышления, самостоятельности суждений;
- формированию практических (прикладных) навыков обучающихся;
- формированию умения последовательно излагать и аргументировано обосновывать выдвигаемые положения;

- выработке навыков самостоятельного углубленного изучения той или иной темы учебного курса;
- формированию умения работать со специальной литературой, первоисточниками, библиотечными каталогами;
- обучению навыкам толерантности и эмпатии;
- проверке знаний, усвоенных студентами, их способности работать самостоятельно, творчески.

I. Выполнение контрольной работы

1. Подготовка контрольной работы начинается с выбора темы. Тема назначается преподавателем или выбирается студентом по согласованию с преподавателем.
2. Прежде чем приступить к написанию текста, следует сначала познакомиться с литературой по выбранной теме. Лучше всего это сделать путем чтения учебных пособий, справочных изданий и рекомендованной литературы, освещающих те разделы науки, к которым относится тема. Кроме того, необходимо подобрать иные источники информации, научные статьи, при необходимости правовые акты.

Чтение рекомендуемой литературы и учебных пособий следует сопровождать краткими выписками, обязательно дополняя их ссылками на источник с указанием полного его названия, выходных данных, страницы.

После общего ознакомления с литературой, учебными пособиями и справочными изданиями по избранной теме составляется план работы. Затем можно переходить к углубленному изучению рекомендованной литературы, для того, чтобы обосновывать свои выводы, ссылаясь на авторитеты, используя ссылки в тексте работы.

3. Необходимо помнить, что план должен включать только узловые вопросы темы, сформулированные кратко, четко и грамотно. Выполняя работу, следует строго придерживаться намеченного плана.
4. План должен логически стройно отражать тему исследования.

Структура плана:

Введение

1 параграф

2 параграф ...

Заключение

Список литературы

Приложение (не обязательно, по мере необходимости)

Далее следует второе задание – разбор конкретной конфликтной ситуации.

Примеры:

Задание 1. Тема: Функции трудового конфликта

План

Введение

1. Позитивные функции трудового конфликта.
2. Негативные функции трудового конфликта

Заключение

Список литературы

Конфликтная ситуация №1.

Следует описание ситуации:

«В производственно-коммерческой фирме на одинаковых должностях работали две женщины одного возраста – Алла и Татьяна. Стаж работы и уровень образования у Татьяны был выше, но когда освободилась более высоко оплачиваемая должность, ее получила Алла. Руководитель объяснил свое решение тем, что организаторские качества, необходимые для работы в этой должности, у Аллы развиты лучше, и ее уровень образования дает ей право работать на этом месте. Объективно он был прав. Тем не менее Татьяна не согласилась с данным решением. Она стала выискивать и выносить на всеобщее обсуждение недочеты в работе Аллы, обсуждать, а иногда и оспаривать ее распоряжения, так как оказалась в ее подчинении. Конфликт затрагивал и бытовые области – внешний вид, семью, образ жизни и др. Коллектив не участвовал в конфликте, но ситуация оказывала влияние на работу всего предприятия.

Вопросы:

1. К какому типу относится данный конфликт?
2. Какие шаги и кто может принять для его разрешения?

Затем следует анализ ситуации и ее разрешение по особому алгоритму.

Выводы.

Список литературы.

Приложение

Задание 1. Тема: Динамика конфликта

План

Введение

1. Значение понятия «динамика конфликта» в конфликтологии.
2. Обострение и затухание конфликта в контексте рефлексивного управления.

Заключение

Список литературы

Задание 2. Конфликтная ситуация №2.

В вузе на одной кафедре работают два преподавателя – Татьяна и Марина. Обе они отличаются умением постоять за себя и не дать спуску другому в случае

недоразумений или конфликтов. Татьяна, кроме того, не умеет хранить в тайне информацию, известную ей о других людях, и стремится использовать ее для достижения собственных целей. Ей стали известны сведения из жизни Марины, относящиеся к периоду ее развода с мужем и времени, предшествовавшему новому замужеству. Поведение Марины в этот период не всегда соответствовало моральным нормам, принятым в обществе. Марина попросила Татьяну не говорить ни с кем о том, что ей стало известно, но Татьяна стала обсуждать эти сведения со знакомыми, коллегами и лаборантами. Между ними установилась стойкая вражда, влияющая на отношения на кафедре.

Вопрос:

Каковы возможные действия руководителя кафедры для урегулирования этого конфликта? (Следует разбор ситуации по алгоритму)

Выводы.

Список литературы

Приложение

Совершенно недопустимо писать работу путем механического копирования отдельных мест из учебников, учебных пособий, брошюр и статей. Работа выполняется на основе творческого использования рекомендованной литературы.

Для более глубокого обстоятельного раскрытия темы студент имеет право самостоятельно найти и другую литературу, относящуюся к данной теме. Успешное выполнение такой задачи является важным показателем приобретения навыков самостоятельной работы по основам дисциплины.

Выявление и систематизация дополнительной литературы по теме - исключительно важный этап работы.

Занимаясь сбором материала, особенно важно обратить внимание на новейшую литературу, относящуюся к теме. Монографии, брошюры, статьи, справочные издания могут дать разнообразный материал, который поможет более самостоятельно ответить на те, или иные вопросы плана и помочь раскрыть тему в целом.

Разобраться в огромной массе новейшей литературы поможет электронный библиотечный каталог, электронные библиотечные системы. Но необходимые журнальные статьи можно найти и самостоятельно с помощью электронных ресурсов или библиотечного каталога, электронных библиотечных систем. Для этого необходимо взять последний номер журнала за определенный год и ознакомиться с имеющимся там указателем материалов, опубликованных за данный год.

5. Во введении (задание 1) необходимо кратко (на 1-2 страницах):

- раскрыть актуальность и место темы среди других проблем курса;

- дать краткий обзор разработки темы в конфликтологии;
- указать на каких вопросах и почему автор сосредоточил основное внимание;
- указать, какие данные практической деятельности проанализированы и обобщены;
- дать общую характеристику структуры работы.

6. Содержание работы (задание 1) должно соответствовать вопросам плана, раскрывать их. При распределении количества страниц на каждый из вопросов плана надо следить за тем, чтобы пропорции между частями работы не нарушались, сохранялись последовательность перехода от одного вопроса плана к другому и логика изложения. При раскрытии вопросов трудность состоит в обобщении собранного материала. Перенасыщенность работы цифрами подчас приводит к тому, что мысли автора «тонут» в море отдельных примеров. В меру следует использовать и цитаты. Недопустимо употребление двух и более цитат подряд: в этом случае зачастую не остается место для изложения собственных мыслей. Каждый вопрос следует заканчивать краткими выводами, причем выводы предыдущего должны подводить читателя к главному содержанию последующего вопроса.

Работа должна быть связана с современным состоянием научно-практического знания.

7. Заканчивается работа должна небольшим (1-2 страницы) **заключением**, в котором содержатся общие выводы автора по теме в целом.

8. Список литературы должен включать не менее 10-15 наименований. Список составляется в алфавитном порядке по заглавной букве фамилии автора (фамилии первого из коллектива авторов) или названия источника с соблюдением установленных правил оформления библиографических данных. В нем указываются как те источники, на которые в тексте работы ссылается автор, так и все иные, изученные им при подготовке работы (Приложение 1).

Заимствования текста из литературы без ссылки на источник (плагиат) не допускаются (Приложение 1).

II. Оформление работы

1. Работа выполняется на одной стороне листов формата А4 (210x297 мм). Объем работы должен составлять 16-20 страниц машинописного или компьютерного текста.

Компьютерный текст набирается шрифтом Times New Roman, 14 размера с полуторным интервалом. Абзацный отступ - 1,25 (5 знаков). Напечатанный текст должен иметь поля: верхнее и нижнее - 20 мм., правое - 15 мм., левое - 30 мм. Страницы должны иметь сквозную нумерацию, включая приложения (номер указывается в середине нижнего поля), при этом титульный лист

считается первой страницей, план работы - второй, введение - третьей и так далее. Титульный лист не нумеруется.

- Первая страница является титульной. Титульный лист оформляется в соответствии с Приложением 2.

На второй странице пишется план работы. Слово «ПЛАН» размещается по центру страницы в виде заголовка прописными буквами. Заголовки пунктов плана (частей работы) записывают с прописной буквы строчными буквами.

Заголовки пунктов плана (основной части работы) должны иметь порядковую нумерацию и обозначаться арабскими цифрами.

Введение и заключение не нумеруются.

Переход от одного вопроса к другому в тексте работы выделяется 7 следующей цифрой пункта плана и дается то же, что и в плане, название вопроса.

Сокращать слова в тексте запрещается.

III. Примерная тематика контрольных работ

1. Значение, предмет и задачи конфликтологии. Понятие «конфликт».
2. История возникновения, развития и формирования конфликтологических идей.
3. Функции конфликтологии.
4. Роль конфликтологии в развитии современного российского общества.
5. Марксистская теория конфликта.
6. Функциональная теория конфликта (Г. Зиммель).
7. Теории политических конфликтов (В. Парето, Г. Моска, Ж. Сорель, Ф. Оппенгеймер и др.).
8. Теория «позитивно-функционального конфликта» (Л. Козер).
9. Общая теория конфликта (К. Боулдинг).
10. Структурный функционализм и теория социального действия (Т. Парсонс).
11. Конфликтная модель общества (Р. Дарендорф).
12. История отечественной конфликтологии.
13. Стратегии и тактики поведения в конфликте.
14. Применение методов психологии в исследовании конфликтов.
15. Уровни проявления и типология конфликтов.
16. Причины возникновения конфликтов.
17. Структура конфликта.
18. Функции конфликтов.
19. Прогнозирование и профилактика конфликтов.
20. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов.
21. Принципы конструктивного разрешения конфликта.
22. Роль модератора в конфликте.

23. Урегулирование конфликтных ситуаций: проблема посредничества в конфликте.
24. Причины и динамика внутриличностных конфликтов.
25. Типичные межличностные конфликты.
26. Конфликты в малых группах.
27. Межгрупповые конфликты.
28. Конфликты культуры и религиозного сознания.
29. Специфика межэтнических конфликтов.
30. Причины и формы трудовых конфликтов на рабочих местах.
31. Рефлексивное управление конфликтом.
32. Классификация конфликтов.
33. Причины возникновения конфликтов.
34. Динамика конфликта.
35. Конструктивные и деструктивные функции конфликта.
36. Прямые и косвенные участники конфликта.
37. Предмет конфликта.
38. Конфликт в организации. Общая характеристика.
39. Человеческий фактор в конфликте. Типы конфликтных личностей.
40. Функции третьей стороны в конфликте. Основные задачи посредника.
41. Групповая сплоченность как фактор профилактики конфликтов.
42. Групповой конфликт и групповая сплоченность.
43. Прогнозирование, профилактика и технологии предупреждения конфликтов.
44. Предупреждение конфликтных ситуаций в организации.
45. Предупреждение конфликтных ситуаций в социально-педагогическом процессе.
46. Предупреждение конфликтных ситуаций в семье.
47. Этапы и способы разрешения конфликтов.
48. Тренинг бесконфликтного поведения.

IV. Конфликтные ситуации для разбора

Ситуация 1.

В производственно-коммерческой фирме на одинаковых должностях работали две женщины одного возраста – Алла и 9 Татьяна. Стаж работы и уровень образования у Татьяны был выше, но когда освободилась более высокооплачиваемая должность, ее получила Алла. Руководитель объяснил свое решение тем, что организаторские качества, необходимые для работы в этой должности, у Аллы развиты лучше, и ее уровень образования дает ей право работать на этом месте. Объективно он был прав. Тем не менее, Татьяна не согласилась с данным решением. Она стала выискивать и выносить на всеобщее обсуждение недочеты в работе Аллы, обсуждать, а иногда и оспаривать ее распоряжения, так как оказалась в ее подчинении. Конфликт затрагивал и бытовые области – внешний вид, семью, образ жизни и др. Коллектив не

участвовал в конфликте, но ситуация оказывала влияние на работу всего предприятия.

К какому типу относится данный конфликт? Какие шаги и кто может принять для его разрешения?

Ситуация 2.

В вузе на одной кафедре работают два преподавателя – Татьяна и Марина. Обе они отличаются умением постоять за себя и не дать спуску другому в случае недоразумений или конфликтов. Татьяна, кроме того, не умеет хранить в тайне информацию, известную ей о других людях, и стремится использовать ее для достижения собственных целей. Ей стали известны сведения из жизни Марины, относящиеся к периоду ее развода с мужем и времени, предшествовавшему новому замужеству. Поведение Марины в этот период не всегда соответствовало моральным нормам, принятым в обществе. Марина попросила Татьяну не говорить ни с кем о том, что ей стало известно, но Татьяна стала обсуждать эти сведения со знакомыми, коллегами и лаборантами. Между ними установилась стойкая вражда, влияющая на отношения на кафедре.

Каковы возможные действия руководителя кафедры для урегулирования этого конфликта?

Ситуация 3.

Конфликт разгорелся в садовом товариществе, которое было образовано пять лет назад на месте торфоболота. За это время примерно две трети (большинство) членов товарищества обработали землю, разбили огороды, насадили плодовые деревья. Оставшаяся треть (меньшинство) не обработала землю, хотя и исправно платит членские взносы. Большинство требует исключить Меньшинство из членов кооператива, мотивируя это тем, что с их земель на обработанные участки распространяются сорняки и по уставу товарищества человек, не обработавший землю в течение двух лет, лишается права быть членом кооператива. Меньшинство против исключения, объясняя это тем, что они исправно платят членские взносы и имеют сертификаты на владение землей. Руководство кооператива не настаивает на исключении, поскольку сейчас трудно найти новых желающих взять землю и количество взносов 10 после исключения Меньшинства резко сократится. Но вслух руководство кооператива свое мнение не высказывает, поскольку оно идет вразрез с уставом товарищества. Наиболее активные члены Большинства не ограничиваются выяснением отношений на собраниях, а обещают подать в суд и на Меньшинство, и на руководство кооператива.

Какие должны быть действия руководства для урегулирования конфликта?

Ситуация 4.

Достаточно крупная, крепко стоящая на ногах торгово - закупочная фирма стала терпеть убытки. Объективно убытки возникли из-за изменения ситуации на рынке сбыта. Через короткий промежуток времени ситуация на рынке изменилась, и убытки прекратились. Во время спада в коллективе образовались две группы, обвинявшие друг друга в происходящем и предлагавшие разные варианты выхода из кризиса. Лидером одной группы стал заместитель директора фирмы по сбыту, лидером другой – заместитель по снабжению. Конфликт между группами не прекратился после улучшения экономической ситуации, а, напротив, стал разрастаться. В основе конфликта лежит экономическая политика фирмы. Резко увеличилось время на обсуждение путей развития фирмы и правильности действий отдельных работников. Руководитель фирмы пока не принял никаких попыток вмешаться в решение конфликта, но пришел к консультанту за помощью. Он считает, что при конструктивном течении конфликт может привести к значительному улучшению положения дел и росту прибылей.

Какие шаги необходимо предпринять для разрешения этого конфликта?

Ситуация 5.

Александр – по натуре замкнутый и малообщительный человек со слабым типом нервной системы. Он окончил инженерный вуз, но для того, чтобы обеспечить семью, устроился работать на мелкооптовый продовольственный склад. Поскольку у него было высшее образование, его сразу поставили начальником склада, а по прошествии четырех лет он стал заместителем директора фирмы по снабжению. И на первой, и на второй должности в его обязанности входила работа с клиентами – поставщиками и покупателями. Он всегда приходил с работы очень уставшим, нервным, срывался на семью, почти перестал общаться с друзьями. После перевода на вышестоящую должность его состояние значительно ухудшилось, хуже стало и здоровье. На работе его считают хорошим специалистом, в отношениях с коллегами он доброжелателен и ровен, фирма не убыточная.

К какому типу конфликтов можно отнести данную ситуацию, каковы возможные выходы из нее?

Ситуация 6.

Несколько лет назад на одном из заводов было образовано малое предприятие, задачей которого стал - сбыт изготовленной заводом продукции. Долгое время оба предприятия существовали без конфликтов, помогая друг другу и распределяя прибыли. На завод пришел новый экономический директор. Он решил заниматься сбытом продукции самостоятельно, без посредничества малого предприятия, в результате чего между предприятиями возник конфликт. С одной

стороны, у малого предприятия – налаженные связи с покупателями, контракт на сбыт продукции с заводом, руководство завода является одним из главных акционеров. С другой стороны, новый экономический директор убедил руководство, что без посредников завод, изменив форму собственности, сможет получать большие прибыли. В конфликт оказались вовлечены все структуры обоих предприятий. Выражается он в спорах, сборе компрометирующего материала, вражде отдельных людей и целых отделов. Руководство обратилось к психологу, работающему на заводе, с просьбой решить конфликт.

К какому типу относится данный конфликт и какие шаги можно предпринять для его разрешения?

Ситуация 7.

В небольшом частном магазине работало всего восемь человек. Все они были примерно одного возраста – между 20 и 30 годами. Отношения в коллективе сложились хорошие, почти домашние – работники ходили друг к другу в гости, обсуждали домашние дела и т.д. Хозяин магазина решил принять на работу свою родственницу – женщину 45 лет с большим стажем работы в торговле – на должность старшего продавца. С самого начала она дала понять остальным, что не собирается устанавливать с ними дружеские отношения. Она указывала всем, в том числе и директору, на недочеты в работе и советовала, как нужно вести дела. Часть ее замечаний была верна, но были и мелочные придирки. Кроме того, она стала рассказывать своему родственнику – хозяину магазина – обо всем, что происходит на работе, и советовать ему уволить некоторых работников. Увольнений не происходило, но хозяин стал вмешиваться в решение всех вопросов и иногда даже мешать работе. Коллектив магазина был настроен к старшему продавцу резко отрицательно. С ней старались не разговаривать, не привлекать к решению производственных вопросов, говорили хозяину обо всех мелких недочетах в работе и намекали на необходимость ее увольнения. Больших претензий по работе к ней не было, кроме того, хозяин магазина был против увольнения. История происходила в маленьком городе, поэтому другую работу сотрудникам магазина найти сложно.

По какому пути будет развиваться конфликт и в чем его причины?

Ситуация 8.

В консультацию обратился руководитель страховой компании. Просьба заключалась в том, чтобы помочь руководителю сделать выбор. Дело в том, что подчиненный Г.П. возглавлял один из отделов, в котором он занимался рекламой и организацией разного рода совещаний и семинаров. Службу нес усердно, добросовестно. Но в октябре этого года решено было в управлении провести реорганизацию компании. А именно создать новый отдел, а прежний, где работал

Г.П., ликвидировать. И Г.П. назначили в новый отдел обычным страховым агентом. Г.П. уволился по собственному желанию и решил подать в суд на руководство компании. Суд постановил: увольнение считать незаконным, восстановить на ту же должность. Но с тех пор как Г.П. вернулся в компанию, руководство ломает голову, как бы избавиться от норовистого сотрудника.

Какой тип конфликта в этой ситуации?

Определите переломный момент в этой ситуации, когда можно было решить эту проблему, не доводя до конфликтной ситуации.

Ситуация 9.

Преуспевающий бизнесмен жалуется на то, что уже 8 месяцев испытывает неожиданные приступы паники по дороге с работы или во время поездки куда-то. Клиент женат, имеет двух детей. Его жена, к которой он нежно относится, часто ведет себя как мужчина: она принимает все ответственные решения в семье, ходит по дому в брюках, в том числе в брюках клиента или брюках сына. Очень похожа на свою мать. Ранее клиент проходил психоанализ в течение 2,5 лет, пытаясь наладить свои дела в бизнесе, которые стали постепенно ухудшаться. В беседах с аналитиком, правда, ни разу не упомянул о недовольстве поведением жены, что сейчас ему самому показалось странным.

Определите, что явилось причиной паники клиента и ухудшения его дел в бизнесе.

Ситуация 10.

В. М. 17 лет проработал в системе общественного питания, из них десять – директором одной из городских столовых, которая с его приходом сразу стала одной из лучших в городе. Но вот между директором столовой и руководством городского треста столовых возникает конфликт. Вышестоящая организация без согласия с трестом переводит В.М. в самый лучший ресторан. В ответ трест начинает искать на В.М. компрометирующие факты, согласно которым В.М. принудил к увольнению 12 человек. Вопрос об увольнении В.М. повис в воздухе. Назовите основную причину конфликта.

Оцените действия руководства.

Какова его позиция здесь и теперь?

Какие первые действия должен предпринять психолог?

Ситуация 11.

А.П. после армии устроился работать на химзавод. 13 Имеет напористый характер, и его назначили начальником лаборатории химзавода. О делах говорил горячо, убедительно. Он и сам знал себе цену. Был назначен замдиректора

крупной научной организации. В новом деле он, правда, слабо разбирался. Надеялись – подтянется. Этого не произошло, и его уволили из-за служебного несоответствия. Он посчитал, что его обидели. Стал хлопотать о новой руководящей должности. Получил место главного инженера одного завода: выручил прежний авторитет. Новое дело он тоже знал весьма приблизительно. Через некоторое время это заметили руководители предприятия. «...Извините, А.П., но скажу так – вам, видно трудно здесь работать...» Директор завода намекал на увольнение по собственному желанию. Главный инженер желания такого не изъявил. Директор не настаивал. Но, оказавшись в кризисной ситуации, главный инженер растерялся. Его уволили.

По какому критерию характеризовали А.П.?

Были ли основания у него самого для такой самоуверенности?

Как характеризует его эта уверенность в себе?

Какие личные качества способствовали его уверенности, что он может работать лишь на руководящей должности?

Правильна ли была позиция директора завода в отношении А.П.?

Каковы основные причины появления этой конфликтной ситуации?

Ситуация 12.

Жильцы подъезда многоэтажного дома решили установить домофон. На момент принятия решения все без исключения жильцы были согласны с ним. Когда пришло время собирать деньги, одна из семей отказалась их сдавать, объяснив, что у них изменилась финансовая ситуация. Соседи несколько раз обращались к ним и готовы были даже дать деньги в долг, но семья наотрез отказалась платить. От домофона пришлось отказаться. С этого момента конфликт стал разрастаться. Семью обвинили в грязи в подъезде, угрожали. Отношения стали очень накаленными.

Какие пути решения конфликта?

V. Анализ и разрешение конфликтных ситуаций

Алгоритм разрешения начинается с выявления формулы конфликта:

Конфликт = Участники конфликта + Объект конфликта + Конфликтная ситуация + Инцидент

Далее необходимо:

1. Определить тип конфликта и понять на какой стадии развития конфликтной ситуации он находится.
2. Установить действительных и косвенных участников конфликтной ситуации.
3. Изучить (насколько это возможно) их мотивы, цели, способности, особенности характера, профессиональную компетентность.
4. Изучить существовавшие ранее до конфликта отношения участников.

5. Определить истинную причину возникновения конфликта.
6. Изучить намерения, представления конфликтующих сторон о способах разрешения конфликта.
7. Выявить отношения к конфликту лиц не участвующих в данной конфликтной ситуации.
8. Определить и применить способы разрешения данной конфликтной ситуации, которые были бы:
 - а) адекватны характеру причин;
 - б) учитывали бы особенности лиц, вовлеченных в конфликт;
 - в) носили бы конструктивный характер;
 - г) соответствовали бы целям улучшения межличностных отношений и развитию коллектива.

VI. Рекомендуемая литература для подготовки контрольной работы

а) Основная литература:

1. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник / Г.И. Козырев. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2018. — 304 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=942783>
2. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / В.П. Ратников [и др.]. — 3-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 543 с. — 978-5-238-02174-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71180.html>

б) Дополнительная литература:

1. Метлякова Л.А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Л.А. Метлякова. — Электрон. текстовые данные. — Пермь: Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2016. — 210 с. — 978-5-85218-812-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70630.html>
2. Конфликтология : учебное пособие (курс лекций) / Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет» ; сост. С.Ю. Иванова, С.В. Попова. - Ставрополь : СКФУ, 2015. - 176 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9296-0776-9 ; То же [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=458026>

в) Интернет-ресурсы:

- <http://elibrary.ru/> Научная электронная библиотека
<http://koob.ru/> Электронная библиотека
<http://znanium.com/> Электронно-библиотечная система
<http://biblioclub.ru/> Электронно-библиотечная система

ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ И МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИХ НАПИСАНИЮ

1. Развитие конфликтологических идей в философской мысли Древнего Востока.
2. Эволюция конфликтологических идей в античной философии.
3. Проблема конфликта в классической немецкой философии.
4. Современные проблемы развития конфликтологии.
5. Роль и мест переговоров в процессе регулирования конфликта.
6. Этапы переговорного процесса.
7. Основные модели поведения в переговорном процессе.
8. Проблема внутриличностного конфликта во взглядах З. Фрейда.
9. Внутриличностные конфликты и суицидальное поведение.
10. Классификация внутриличностных конфликтов по К. Левину.
11. Учение К. Юнга о природе внутриличностных конфликтов.
12. Межличностные конфликты в организации: сущность и причины.
13. Классификация и причины межгрупповых конфликтов.
14. Региональные конфликты на постсоветском пространстве.
15. Экологическая катастрофа как глобальный конфликт.
16. Девиантное поведение как фактор конфликтности в семейных отношениях.
17. Конфликтная семья: характеристика и последствия.
18. Классификация социальных конфликтов и их характеристика.
19. Функции конфликтов в организации.
20. Возможности тестов в определении конфликтности личности.
21. Проблема классификации в конфликтологии.
22. Конфликты в сфере управления: типы и способы разрешения.
23. Особенности восприятия конфликтной ситуации.
24. Общение как основной элемент в конфликтном взаимодействии.
25. Конфликты в системе государственного управления.
26. Проблема взаимоотношений граждан и чиновников.
27. Проблема институционализации политических конфликтов.
28. Основные аспекты и тенденции разворачивания политических конфликтов переходного периода.
29. Понятие региональных конфликтов. Региональные конфликты на постсоветском пространстве.
30. Состояние и перспективы конфликтологии этно-национальных отношений.
31. Основные причины и механизмы этноконфликтов.
32. Основные подходы к изучению конфликта.
33. Характеристика методов изучения конфликта.
34. Основные источники конфликтов, их характеристика.
35. Социальная напряженность и основные методы ее регулирования.
36. Психологическая напряженность, ее роль в конфликте.

37. Сущность манипулятивного поведения.
38. Стратегии реагирования человека на возникновение конфликта.
39. Модели развития конфликтной ситуации.
40. Стратегии и тактики конфликтного взаимодействия.
41. Модели конструктивного поведения в конфликте.
42. Профилактика и предупреждение конфликтов.
43. Техника контроля и управления конфликтной ситуацией.
44. Деструктивное поведение в конфликте.
45. Применение уловок при конфликтном взаимодействии.
46. Способы отражения уловок.
47. Эмоции и конфликт.
48. Техника посреднической деятельности в конфликте.
49. Особенности общения с конфликтными людьми.
50. Характеристика стадий конфликта.
51. Динамика протекания конфликта.

Методические рекомендации по написанию и оформлению рефератов

Реферат – письменная работа по определенной научной проблеме, краткое изложение содержания научного труда или научной проблемы. Он является действенной формой самостоятельного исследования научных проблем на основе изучения текстов, специальной литературы, а также на основе личных наблюдений, исследований и практического опыта. Реферат помогает выработать навыки и приемы самостоятельного научного поиска, грамотного и логического изложения избранной проблемы и способствует приобщению студентов к научной деятельности.

Последовательность работы:

1. Выбор темы исследования.

Тема реферата выбирается студентом по коду зачетной книжки и (или) на основе его научного интереса. Также помощь в выборе темы может оказать преподаватель.

2. Планирование исследования.

Включает составление календарного плана научного исследования и плана предполагаемого реферата. Календарный план исследования включает следующие элементы:

- выбор и формулирование проблемы, разработка плана исследования и предварительного плана реферата;
- сбор и изучение исходного материала, поиск литературы;
- анализ собранного материала, теоретическая разработка проблемы;
- сообщение о предварительных результатах исследования;
- литературное оформление исследовательской проблемы;
- обсуждение работы (на семинаре, в студенческом научном обществе, на конференции и т.п.).

Каждый элемент датируется временем начала и временем завершения.

План реферата характеризует его содержание и структуру. Он должен включать в себя:

- введение, где обосновывается актуальность проблемы, ставятся цель и задачи исследования;
- основная часть, в которой раскрывается содержание проблемы;
- заключение, где обобщаются выводы по теме и даются практические рекомендации.

3. Поиск и изучение литературы

Для выявления необходимой литературы следует обратиться в библиотеку или к преподавателю. Подбранную литературу следует зафиксировать согласно установленному на дату написания реферата ГОСТу по библиографическому описанию произведений печати. Подбранная литература изучается в следующем порядке:

- знакомство с литературой, просмотр ее и выборочное чтение с целью общего представления проблемы и структуры будущей научной работы;
- исследование необходимых источников, сплошное чтение отдельных работ, их изучение, конспектирование необходимого материала (при конспектировании необходимо указывать автора, название работы, место издания, издательство, год издания, страницу);
- обращение к литературе для дополнений и уточнений на этапе написания реферата. Для разработки реферата достаточно изучение 4-5 основных источников и/или важнейших статей по избранной проблеме. При изучении литературы необходимо выбирать материал, не только подтверждающий позицию автора реферата, но и материал для полемики.

4. Обработка материала.

При обработке полученного материала автор должен:

- систематизировать его по разделам;
- выдвинуть и обосновать свои гипотезы;
- определить свою позицию, точку зрения по рассматриваемой проблеме;
- уточнить объем и содержание понятий, которыми приходится оперировать при разработке темы;
- сформулировать определения и основные выводы, характеризующие результаты исследования; - окончательно уточнить структуру реферата.

5. Оформление реферата.

При оформлении реферата рекомендуется придерживаться следующих правил:

- следует писать лишь то, чем автор хочет выразить сущность проблемы, ее логику;
- писать последовательно, логично, доказательно (по схеме: тезис – обоснование – вывод);
- соблюдать правила грамматики, писать осмысленно, не злоупотребляя наукообразными выражениями.

При изложении материала необходимо придерживаться принятого плана.

Реферат печатается на стандартном листе бумаги формата А4. Левое поле – 20 мм, правое – 15 мм, верхнее и нижнее – 20 мм. Шрифт Times New Roman размером 14, межстрочный интервал 1,5. Абзацный отступ 1,25 см.

Каждый новый раздел начинается с новой страницы; это же правило относится к другим основным структурным частям работы (введению, заключению, списку литературы, приложениям и т.д.).

В работе можно использовать только общепринятые сокращения и условные обозначения.

Важным моментом при написании реферата является оформление ссылок а используемые источники. При их оформлении следует придерживаться следующих правил:

- текст цитаты заключается в кавычки и приводится в той грамматической форме, в какой он дан в источнике, с сохранением особенностей авторского написания;

- каждая цитата должна сопровождаться ссылкой на источник;

- научные термины, предложенные другими авторами, не заключаются в кавычки.

При цитировании текста цитата приводится в кавычках, а после нее в квадратных скобках указывается ссылка на литературный источник по списку использованной литературы и номер страницы, на которой в этом источнике помещен цитируемый текст. Например: [15, с. 237-239]. Возможно оформление ссылок при цитировании текста в виде концевых сносок со сквозной нумерацией.

Критерии оценки реферата:

- Оригинальность текста составляет свыше 75% - 3 балла
- Оригинальность текста составляет 50-74 % - 2 балла
- Оригинальность текста составляет 25-49 % - 1 балл
- Оригинальность текста составляет менее 25% - 0 баллов
- привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. публикации последних лет) – 2 балла
- реферат опирается на учебную литературу и/ или устаревшие издания – 1 балл
- Отражение в плане ключевых аспектов темы – 2 балла;
- Фрагментарное отражение ключевых аспектов темы – 1 балл;
- Полное соответствие содержания теме и плану реферата – 2 балла;
- Частичное соответствие содержания теме и плану реферата – 1 балла;
- сопоставление различных точек зрения по одному вопросу (проблеме) – 1 балла;
- Все представленные выводы обоснованы – 2 балла;
- Аргументирована часть выводов – 1 балл.
- Верно оформлены ссылки на используемую литературу – 1 балл
- Соблюдены правила орфографической, пунктуационной, стилистической культуры – 1 балл;
- Соблюдены требования к объёму реферата – 1 балл.

4. ТЕСТЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И САМОКОНТРОЛЯ

примерные тестовые задания

1. Конфликт – это:

- а) борьба мнений
- б) спор, дискуссия по острой проблеме
- в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений
- г) соперничество, направленное на достижение победы в споре

д) столкновение противоположных позиций

2. Социальные конфликты – это:

- а) конфликты между государственными структурами по поводу реализации социальных гарантий граждан
- б) конфликты между государственными и общественными структурами по поводу социальных гарантий граждан
- в) особая форма противоборства граждан с властями, обусловленная ущемлением интересов граждан, а также нарушением прав и гарантий в социальной сфере
- г) особая форма противоборства граждан с властями за улучшение их социально-экономического положения
- д) конфликт между гражданами и властями, выражающийся в гражданском неповиновении

3. Становление конфликтологической практики происходит:

- а) в конце XIX века
- б) в 70-е годы XX века
- в) в начале 50-х годов XX века
- г) в 30-е годы XX века
- д) в 80-е годы XX века

4. Предметом конфликтологии являются:

- а) конфликты
- б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими
- в) любые столкновения
- г) механизмы поведения личности в конфликте и технологии переговорного процесса по разрешению конфликта
- д) законы противоборства субъектов социального взаимодействия

5. Что из ниженазванного является признаками конфликта?

- а) наличие субъектов
- б) биполярность
- в) активность сторон
- г) все перечисленное

6. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя-бы одного из них одержать победу над другим
- б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними

- в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций
- г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях
- д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации

7. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):

- а) межличностные
- б) межгрупповые
- в) классовые
- г) межгосударственные
- д) межнациональные
- е) внутриличностные

8. Внутриличностный конфликт – это:

- а) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач
- б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией
- в) столкновение противоположно направленных мотивов личности
- г) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности
- д) внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели

9. Определите представителей психологических концепций внутриличностного конфликта:

- 7. В человеке борются 2 инстинкта: эрос (сексуальный, жизни, сохранения) и танатос (смерти, агрессии, разрушения), которые определяют его поведение и являются причинами внутриличностного конфликта.
- 8. Внутриличностные конфликты заключены в дихотомической природе самого человека, которые проявляются в жизни и смерти, ограниченности человеческой жизни, его возможностей и т. д.
- 9. Причиной внутриличностного конфликта является выбор из двух или более привлекательных (или непривлекательных) объектов. Или выбор объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательные и непривлекательные стороны.
- 10. Разработал стадии психосоциального развития личности, на каждой из которых человек переживает кризис.
- 11. Внутриличностные конфликты определены конфликтной природой самой личностной установки.

12. В первые 5 лет жизни под влиянием различных факторов происходит формирование личности, в том числе комплекса неполноценности. Это и определяет внутриличностный конфликт.

а) А. Адлер; б) Э. Эриксон; в) З. Фрейд; г) Э. Фромм; д) К. Левин; е) К. Юнг

10. Эквивалентный внутриличностный конфликт – это:

- а) конфликт, связанный с выбором между двумя в равной мере непривлекательными объектами
- б) конфликт, связанный с выбором 2 или более в равной степени привлекательных и взаимоисключающих объекта
- в) конфликт, связанный с выбором объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательная и непривлекательная стороны
- г) конфликт связанный с ситуацией, когда ожидаемый результат решения какой-либо задачи личностью не получает одобрения в обществе, коллективе или семье
- д) конфликт, связанный с сочетанием в равной мере во внутреннем мире личности склонности к экстраверсии-интроверсии

11. Витальный внутриличностный конфликт – это:

- а) конфликт, связанный с выбором между двумя в равной мере непривлекательными объектами
- б) конфликт, связанный с выбором 2 или более в равной степени привлекательных и взаимоисключающих объекта
- в) конфликт, связанный с выбором объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательная и непривлекательная стороны
- г) конфликт связанный с ситуацией, когда ожидаемый результат решения какой-либо задачи личностью не получает одобрения в обществе, коллективе или семье
- д) конфликт, связанный с сочетанием в равной мере во внутреннем мире личности склонности к экстраверсии-интроверсии

12. Установите соответствия между теориями и их разработчиками:

- 5. Общая теория конфликта
- 6. Теория социального равновесия (структурно-функциональный анализ)
- 7. Теория социального насилия и агрессии
- 8. Учение о психоанализе

а) З. Фрейд; б) К. Лоренц, Р. Ардри; в) Т. Парсонс, Р. Мертон; г) Р. Дарендорф, Л. Козер, К. Боулдинг.

13. Верно ли утверждение: конфликт существует объективно, не имеет значения – как воспринимают его участники?

- а) да
- б) нет

14. Основными этапами и фазами конфликта является:

Этап дифференциации	Этап эскалации	Этап интеграции

Расставьте фазы конфликта в графах таблицы:

- а) конфликтное взаимодействие
- б) развитие послеконфликтной ситуации
- в) завершение конфликта
- г) инцидент
- д) попытка разрешить спор неконфликтным способом
- е) возникновение предконфликтной ситуации
- ж) возникновение объективной спорной проблемы
- з) осознание проблемы конфликта субъектами взаимодействия

15. Инцидент – это:

- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
- б) истинная причина конфликта
- в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними
- г) то, из-за чего возникает конфликт
- д) необходимое условие конфликта

16. Стороны конфликта – это:

- а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих
- б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта
- в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта
- г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта, и посредник (медиатор)
- д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта

17. К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, в основе его лежат объективные противоречия, и он способствует развитию соответствующей социальной системы?

- а) межличностному бурному и быстротекущему
- б) межличностному, конструктивному
- в) межличностному, экономическому
- г) острому и длительному
- д) деструктивному

18.Какое содержание управления наиболее предпочтительно на каждом из этапов конфликта?

Этапы конфликта	Содержание
1 .Возникновение и развитие конфликта	
2. Осознание конфликтной ситуации	
3. Начало открытого конфликтного взаимодействия	
4. Развитие открытого конфликта	
5. Разрешение конфликта	

- а) регулирование
- б) предупреждение (профилактика, стимулирование)
- в) прогнозирование, предупреждение (стимулирование)
- г) разрешение

19.Конфликт в организации – это:

- а) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации
- б) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации и за ее пределами
- в) конфликты между руководством организации и ее сотрудниками
- г) конфликты между различными структурными элементами организации
- д) конфликты по поводу организационной структуры коллектива

20.Семейный конфликт – это:

- а) конфликт между супругами
- б) конфликт между родителями и детьми
- в) конфликт родственников
- г) конфликт между различными семьями
- д) конфликт между любыми членами семьи

21.Под конфликтами в сфере управления понимают:

- а) конфликт между субъектами и объектами управления
- б) конфликты, которые возникают в системах социального взаимодействия субъектов и объектов управления
- в) конфликты между субъектами управления различных уровней
- г) конфликты между руководителем и подчиненными
- д) конфликты в процессе принятия управленческих решений

22.Управление конфликтами – это:

- а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики

- б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт
- в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними
- г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними
- д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих

23. Предпосылками разрешения конфликта являются:

- а) достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта
- б) достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон
- в) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности
- г) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе
- д) стиль руководства, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности

24. Что относится к форме разрешения конфликта:

- а) порицание, юмор, убеждение, уступка
- б) уступка, компромисс, уход, сотрудничество
- в) требования, критика, убеждение, юмор
- г) уступка, требования, убеждение, критика
- д) подчинение; примирение; убеждение, согласование

25. Какие виды деятельности по управлению конфликтом адекватны на этапе возникновения и развития конфликтной ситуации:

- а) прогнозирование и предупреждение (стимулирование)
- б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование) и регулирование
- в) только прогнозирование
- г) только предупреждение (стимулирование)
- д) только регулирование

9. ЭЛЕКТРОННЫЕ ПРЕЗЕНТАЦИИ

В рамках проведения курса на лекционных занятиях демонстрируются электронные презентации по темам:

Тема 1. Категория «конфликт» в психологии.

Тема 2. Методы изучения конфликта.

Тема 3. Анализ конфликта.

Тема 4. Внутриличностные, межличностные и групповые конфликты.

Тема 5. Конфликты в организации.

Тема 6. Конфликты в семье.

Тема 7. Конфликт в социально-педагогическом процессе.

Тема 8. Стратегии разрешения конфликтов.

Тема 9. Разрешение конфликта с участием третьей стороны: медиаторство, посредничество, арбитраж.

ТРЕБОВАНИЯ К РЕЙТИНГ-КОНТРОЛЮ

Текущий контроль осуществляется в ходе учебного процесса и консультирования студентов, по результатам выполнения различных видов работ предусмотренных учебной дисциплиной. Основными формами текущего контроля знаний являются:

- обсуждение вынесенных в планах практических занятий вопросов, тем, контрольных вопросов, выполнение практических заданий, решение задач, подготовка рефератов по различной тематике курса, разработка проектов;
- участие в дискуссиях по проблемным темам дисциплины и оценка качества проведенной работы.

Модульная работа проводится дважды за семестр в виде комплексной работы, которая включает в себя тестовые задания, практико-ориентированные задания и задачи. Максимально количество баллов, в которое может быть оценена модульная работа – 10 баллов. Максимальное количество баллов за текущую работу в семестре – 60 баллов. Промежуточная аттестация (экзамен) осуществляется в виде комплексных заданий, предлагаемые для подготовки по программе данного курса, которые включают решение ряда практических заданий. Максимальное количество баллов на экзамене – 40 баллов.

Распределение максимальных баллов по видам работы:

№ п/п	Вид отчетности	Баллы
1.	Работа в семестре:	60
	Модуль №1	
	Текущие виды работы (участие в семинарах, самостоятельное выполнение практических заданий, контрольных работ, подготовка рефератов и др.)	20
	Модульная работа №1	10
	Модуль №1	
	Текущие виды работы (участие в семинарах, самостоятельное выполнение практических заданий, контрольных работ, подготовка рефератов и др.)	20

	Модульная работа №2	10
2.	Экзамен	40

VIII. Перечень педагогических и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (по необходимости):

- **программное обеспечение:**
 - Google Chrome - бесплатно
 - Многофункциональный редактор ONLYOFFICE - бесплатное ПО
 - ОС Linux Ubuntu - бесплатное ПО
 - Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows - Акт на передачу прав № 1842 30.11.2020
 - IBM SPSS Statistics 27 - Акт приема-передачи по договору №20201222-1 от 28.12.2020
- **информационно-справочные системы:**
 - Цифровой образовательный ресурс IPRsmart (была ЭБС IPRbooks) договор № 05-5/22К от 02.08.2022
 - ЭБС "ZNANIUM" договор № 283эбс от 02.08.2022
 - ЭБС "ЛАНЬ" договор № 02-е/22 от 02.08.2022
 - ЭБС "Университетская библиотека онлайн" договор № 14-06/2022 от 02.08.2022
 - "Образовательная платформа ЮРАЙТ" договор № 03-е/22 от 02.08.2022
Срок подключения с 04 августа 2022 по 03 августа 2023
 - Электронно-библиотечная система ТвГУ
<http://megapro.tversu.ru/megapro/Web>
 - Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU <http://elibrary.ru/>
 - Электронная библиотека диссертаций РГБ <http://diss.rsl.ru/>
- **Профессиональные базы данных:**
 - База данных международных индексов научного цитирования Scopus www.scopus.com (<http://library.tversu.ru/kratie-novosti/35-about-library/resurs/488-scopus.html>) ;
 - База данных международных индексов научного цитирования [Web of Science](http://library.tversu.ru/nauchnyeresursy/35-about-library/resurs/748-baza-dannykh-mezhdunarodnykh-indeksov-nauchnogo-tsitirovaniya-web-of-science.html) (<http://library.tversu.ru/nauchnyeresursy/35-about-library/resurs/748-baza-dannykh-mezhdunarodnykh-indeksov-nauchnogo-tsitirovaniya-web-of-science.html>) ;
 - Справочно-правовая система «Консультант Плюс» www.consultant.ru (<http://library.tversu.ru/nauchnyeresursy/35-about-library/resurs/348-c.html>) ;
 - Психологический навигатор - психологический портал <https://www.psynavigator.ru/> ;
 - Национальная психологическая энциклопедия <https://vocabulary.ru> ;
 - Психологический портал (базы данных) <http://www.psychology-online.net>

IX. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Лекционная аудитория, оснащенная мультимедийной техникой, тренинговый класс.

Х. Сведения об обновлении рабочей программы дисциплины

№ п.п.	Обновленный раздел рабочей программы дисциплины	Описание внесенных изменений	Дата и протокол заседания кафедры, утвердившего изменения
1.	V. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	Корректировка списка основной и дополнительной литературы	Протокол заседания кафедры Психология труда и клиническая психология № 1 от 31.08.2018
2.	IV. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине 1. Типовые контрольные задания для проверки уровня сформированности компетенций	Новые варианты оценочных средств	Протокол заседания кафедры Психология труда и клиническая психология № 1 от 31.08.2018
3.	VII. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	Внесены изменения в учебную программу и методические рекомендации студентам по изучению курса, скорректированы требования к рейтинг-контролю	Протокол заседания кафедры Психология труда и клиническая психология № 1 от 31.08.2018
4.	V. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (или модуля)	Корректировка списка основной и дополнительной литературы	Протокол № 11 от 08.06.2021 заседания кафедры «Психология труда и клиническая психология»
5.	VIII. Перечень педагогических и информационных технологий,	Корректировка перечня программного обеспечения и информационных справочных систем	Протокол № 11 от 08.06.2021 заседания кафедры «Психология труда

	используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем		и клиническая психология»
6.	V. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	Корректировка списка основной и дополнительной литературы	Протокол № 1 от 29.08.2022 заседания кафедры «Психология труда и клиническая психология»
7.	IV. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике 1. Типовые задания для проверки уровня сформированности компетенции	Обновление фонда оценочных средств	Протокол № 1 от 29.08.2022 заседания кафедры «Психология труда и клиническая психология»
8.	Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	Обновление реквизитов договоров, заключенные с прямыми правообладателями ресурсов: -программное обеспечение; -информационно-справочные системы; -профессиональные базы данных.	Протокол № 1 от 29.08.2022 заседания кафедры «Психология труда и клиническая психология»