

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Национальный исследовательский технологический университет «МИСиС»
Новотроицкий филиал

Кафедра гуманитарных и социально-экономических наук

С.С. Петренко

Конфликтология

Методические указания
по организации самостоятельной работы
обучающихся по направлениям подготовки
38.03.01 Экономика, 38.03.02 Менеджмент
всех профилей и форм обучения

Новотроицк 2020

УДК 159.99
ББК 88.5
П 30

Рецензенты:

Зав. кафедрой психологии и педагогики Орского гуманитарно-технологического института (филиала) Оренбургского государственного университета
к.пс.н., доцент **А.Ю. Швацкий**

Зав. кафедрой гуманитарных и социально-экономических наук Новотроицкого филиала ФГАОУ ВО «Национальный исследовательский технологический университет «МИСиС», к.э.н., доцент **А.С. Измайлова**

Петренко С.С. Конфликтология: методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся по направлениям подготовки 38.03.01 Экономика, 38.03.02 Менеджмент всех профилей и форм обучения. – Новотроицк: НФ НИТУ «МИСиС», 2020. – 51 с.

Настоящие методические указания по организации самостоятельной работы студентов разработаны в соответствии с образовательным стандартом НИТУ «МИСиС и рабочими программами по направлениям подготовки 38.03.01 Экономика, 38.03.02 Менеджмент. Методические указания предназначены для использования в учебном процессе студентами очной и заочной форм обучения.

Рекомендовано Методическим советом НФ НИТУ «МИСиС».

© Новотроицкий филиал
ФГАОУ ВО «Национальный
исследовательский технологический
университет «МИСиС», 2020.

Содержание

Введение.....	4
1 Организация учебного процесса по дисциплине.....	5
2 Методические указания по подготовке к практическим занятиям.....	12
3 Методические указания по выполнению домашней (контрольной) работы.....	34
4 Методические указания по подготовке к экзамену.....	44
Приложение А. Образец оформления титульного листа.....	48
Приложение Б. Образец оформления содержания.....	50

Введение

Настоящие методические указания по организации самостоятельной работы студентов разработаны в соответствии с образовательным стандартом «МИСиС и рабочими программами по направлениям подготовки 38.03.01 Экономика, 38.03.02 Менеджмент. Методические указания предназначены для использования в учебном процессе студентами очной и заочной форм обучения в соответствии с образовательным стандартом НИТУ «МИСиС», а также в соответствии с Учебными планами и программами дисциплины «Конфликтология».

Цель изучения данной дисциплины – ознакомление обучающихся с сущностью конфликта как социально-психологического феномена, обучение их умению предупреждения и эффективного разрешения конфликтных ситуаций. В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать основные категории и понятия конфликтологии, типологию, функции и особенности конфликтов, подходы к исследованию конфликтов. Обучающийся должен уметь использовать категориальный аппарат и методы конфликтологии в анализе конфликтных ситуаций, организовывать деятельность малой группы при создании и реализации экономического проекта и предотвращать конфликты. Обучающийся должен овладеть конфликтологической культурой для успешной реализации в профессиональной деятельности, методами эффективного предотвращения конфликтов и способами организации деятельности малой группы.

Используя настоящие методические указания в учебном процессе, обучающийся сможет получить общее представление о курсе «Конфликтология», эффективно выстроить свою самостоятельную работу по изучению данной дисциплины.

Обучающемуся предлагаются планы практических аудиторных занятий, выстроенные в соответствии с программой курса. В них указан перечень обязательных для рассмотрения вопросов, список рекомендуемых источников, а также дополнительные задания, позволяющие освоить необходимые умения и навыки в рамках прохождения данного курса.

В настоящих методических указаниях разработана тематика и планирование домашнего задания для очного отделения и контрольных работ для заочного отделения.

Формой итогового контроля по дисциплине «Конфликтология» является экзамен.

1 Организация учебного процесса по дисциплине

Изучение данной дисциплины предполагает различную форму аудиторной и самостоятельной работы обучающихся. Общее количество учебных часов, их распределение по видам работы и формам обучения отражено в таблице 1.

Таблица 1 – Распределение часов по видам занятий очной и заочной форм обучения

Виды занятий	Всего часов	
	Очная форма	Заочная форма
Общая трудоемкость	180	180
Контактная работа	68	16
Лекции	34	8
Практические занятия	34	8
В том числе интерактивные	16	4
Итого аудиторных занятий	68	16
Контактная работа	68	16
Самостоятельная работа	76	155
Вид итогового контроля	36 (зачет)	9 (экзамен)

Контактная (аудиторная) работа по дисциплине «Конфликтология» состоит из лекционных и практических занятий с применением различных методов обучения (интерактивная, проблемная лекция, беседа, обсуждение учебных фильмов, дискуссия, мозговой штурм, проблемный семинар и т.п.).

Тематика лекционных занятий представлена в таблице 2.

Таблица 2 – Тематика лекционных занятий для очной и заочной форм обучения

№ лекции	Тема лекции	Количество часов	
		Очная форма	Заочная форма
1	Общая характеристика конфликтологии как науки	4	1
2	Природа и сущность конфликтов	4	1
3	Признаки, уровни и типы конфликтов	4	1
4	Основные причины социальных конфликтов	4	1
5	Общая характеристика внутриличностного, мотивационного, семейного конфликта	8	2
6	Основные этапы конфликта	5	1
7	Способы предупреждения конфликта	5	1
Итого:		34	8

Тематика практических занятий представлена в таблице 3.

Таблица 3 – Тематика практических занятий для очной и заочной форм обучения

№ занятия	Тема занятия	Количество часов	
		Очная форма	Заочная форма
1	Классификация конфликтов	6	1
2	Конфликтная ситуация	8	1
3	Способы диагностики конфликтов	8	2
4	Способы предупреждения конфликтов	6	2
5	Методы разрешения конфликтов	6	2
Итого		34	8

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине «Конфликтология» включает в себя изучение теоретического материала, составление конспектов и их проработку для подготовки к практическим занятиям, выполнение домашней и контрольной работы, подготовку к зачету и экзамену.

Темы для самостоятельной работы представлены в таблице 4.

Таблица 4 – Темы для самостоятельной работы, очная и заочная формы обучения

№ занятия	Тема занятия	Количество часов	
		Очная форма	Заочная форма
1	Краткая история развития знаний о конфликтах	2	4
2	Социальная психология о конфликтах	2	4
3	Сущность и природа конфликтов в организации	4	8
4	Функции и классификация конфликтов в конфликтологии	8	10
5	Основные причины социальных конфликтов	4	12
6	Причины социальных конфликтов	4	8
7	Причины межличностных и межгрупповых конфликтов	4	8
8	Внутриличностный конфликт и его причины	2	8
9	Семейные конфликты	2	8
10	Участники конфликта и противоборствующие стороны	6	12
11	Инициаторы конфликта и их характеристики	2	2
12	Конфликтогенный тип личности	2	2
13	Подбор литературы для подготовки к написанию домашней (контрольной) работы	2	5
14	Основные этапы конфликта	10	22

15	Методы конфликтного противоборства	4	10
16	Способы предупреждения конфликта	6	12
17	Выполнение домашней (контрольной) работы	6	10
18	Подготовка к зачету (экзамену)	6	10
Итого		76	155

В процессе освоения теоретического материала дисциплины «Конфликтология» обучающиеся могут использовать следующие учебные и периодические издания:

Основная литература:

1. Бобрешова, И.П. Конфликтология. Практикум : учебное пособие / И.П. Бобрешова, В.К. Воробьев. – Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2015. – 102 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438981>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7410-1190-4. – Текст : электронный.
2. Кильмашкина, Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты / Т.Н. Кильмашкина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити, 2015. – 287 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01542-2. – Текст : электронный.
3. Козьяков, Р.В. Конфликтология: электронная презентация / Р.В. Козьяков. – Москва : Директ-Медиа, 2014. – 22 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229220>. – DOI 10.23681/229220. – Текст : электронный.
4. Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити, 2015. – 543 с. : табл., граф., ил., схемы. – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393>. – Библиогр.: с. 527-531. – ISBN 978-5-238-02174-4. – Текст : электронный.
5. Магомедова, П.К. Конфликтология : учебное пособие : [16+] / П.К. Магомедова, Р.Р. Алиева, Ш.И. Булуева ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Дагестанский государственный педагогический университет, Чеченский государственный университет. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 381 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570428>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-0347-1. – DOI 10.23681/570428. – Текст : электронный.

6. Просекова, В.М. Конфликтология : учебное пособие : [16+] / В.М. Просекова ; Тюменский государственный университет. – Тюмень : Тюменский государственный университет, 2010. – 166 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=571541>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-400-00287-8. – Текст : электронный.
7. Скибицкий, Э.Г. Управление конфликтами в профессиональной деятельности : учебное пособие : [16+] / Э.Г. Скибицкий, Е.Т. Китова ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2019. – 196 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576528>. – Библиогр.: с 171-176. – ISBN 978-5-7782-3859-6. – Текст : электронный.
8. Суворова, А.В. Психология конфликта : учебное пособие / А.В. Суворова, С.В. Нищитенко ; Северо-Кавказский федеральный университет. – Ставрополь : Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2018. – 105 с. : схем., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494814>. – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.
9. Цветков, В.Л. Психология конфликта: от теории к практике / В.Л. Цветков. – Москва : Юнити, 2015. – 183 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118984>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-02360-1. – Текст : электронный.
10. Цыбульская, М.В. Конфликтология: учебно-практическое пособие / М.В. Цыбульская. – Москва : Евразийский открытый институт, 2010. – 312 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90951>. – ISBN 978-5-374-00308-6. – Текст : электронный.

Дополнительная литература:

1. Абросимов, Д.В. Методология исследования глобальных конфликтов: для бакалавров и магистров по направлению «Конфликтология» / Д.В. Абросимов ; Южный федеральный университет, Факультет социологии и политологии. – Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет, 2011. – 127 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=240953> (дата обращения: 02.12.2020). – ISBN 978-5-9275-0859-1. – Текст : электронный.
2. Бороздина, Г.В. Психология и этика деловых отношений : учебное пособие / Г.В. Бороздина. – 4-е изд., испр. и доп. – Минск : РИПО, 2015. – 228 с. – Режим доступа: по подписке. – URL:

- <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=463538> (дата обращения: 02.12.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-985-503-500-9. – Текст : электронный.
3. Волков, Б.С. Психология семейных конфликтов : учебное пособие : [16+] / Б.С. Волков, Н.В. Волкова. – Москва : Владос, 2017. – 240 с. – (Учебник для вузов). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=486170>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-906992-01-7. – Текст : электронный.
 4. Галанина, О.Н. Технологии регулирования конфликтов : учебное пособие / О.Н. Галанина ; Министерство образования и науки России, Казанский национальный исследовательский технологический университет. – Казань : Казанский научно-исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2016. – 136 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500715>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7882-2069-7. – Текст : электронный.
 5. Деловое общение : учебное пособие : [16+] / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – 7-е изд., пересм. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 524 с. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496102>. – Библиогр.: с. 467-470. – ISBN 978-5-394-02951-6. – Текст : электронный.
 6. Лукаш, Ю.А. Начальники и подчиненные: кто есть кто, взаимоотношения и конфликты / Ю.А. Лукаш. – 2-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2017. – 101 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115081>. – ISBN 978-5-9765-1373-0. – Текст : электронный.
 7. Лукаш, Ю.А. Профилактика конфликтов и иных негативных проявлений со стороны персонала как составляющая обеспечения безопасности и развития бизнеса : учебное пособие / Ю.А. Лукаш. – 2-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2017. – 70 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115084>. – ISBN 978-5-9765-1376-1. – Текст : электронный.
 8. Овруцкая, Г.К. Общая конфликтология : учебник / Г.К. Овруцкая ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Южный федеральный университет, 2018. – 96 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=499930>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9275-2696-3. – Текст : электронный.
 9. Петрухина, С.Р. Социальная психология : учебное пособие / С.Р. Петрухина ; Поволжский государственный технологический университет. – Йош-

- кар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2016. – 93 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459502>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8158-1622-0. – Текст : электронный.
10. Пиковский, Ю.Б., Овчинникова, М.В., Потапова А.В. Основы психологии. Раздел: Социальная психология. Учебное пособие. Часть 3 / Под ред. д.ф.н., проф. Мапельмана В.М. – М.: Московский государственный институт стали и сплавов, 2001. Режим доступа: http://elibrary.misis.ru/action.php?kt_path_info=ktcore.SecViewPlugin.actions.document&fDocumentId=6899.
11. Психология и этика делового общения : учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. – 5-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити, 2015. – 415 с. – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118> . – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01050-2. – Текст : электронный.
12. Столяренко, А.М. Психология и педагогика=Psychology and pedagogy : учебник / А.М. Столяренко. – 3-е изд., доп. – Москва : Юнити, 2015. – 543 с. : ил., схем. – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446437>. – ISBN 978-5-238-01679-5. – Текст : электронный.

Периодические издания:

1. Вестник Новосибирского государственного университета экономики и управления / гл. ред. В.В. Глинский ; Новосибирский государственный университет экономики и управления. – Новосибирск : СО РАН, 2020. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=595490>. – ISSN 2073-6495. – Текст : электронный.
2. Научное мнение: педагогические, психологические и философские науки / гл. ред. В.В. Лаптев ; Санкт-Петербургский университетский консорциум. – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский университетский консорциум, 2019. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=595655>. – ISSN 2222-4378. – Текст : электронный.
3. Право и образование / гл. ред. В.В. Гаврищук ; учред. Современная гуманитарная академия. – Москва : Современный гуманитарный университет, 2019. – Режим доступа: по подписке. – URL:

<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=577295>. – ISSN 1563-020X. – Текст : электронный.

4. Студент. Аспирант. Исследователь: всероссийский научный журнал / гл. ред. А.С. Бажин ; учред. А.С. Бажин. – Владивосток : Эксперт-Наука, 2019. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=563388>. – ISSN 2518-1874. – Текст : электронный.

Интернет-ресурсы:

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU // <https://www.elibrary.ru/defaultx.asp>
2. Научная электронная библиотека «Киберлиника» // <https://cyberleninka.ru/>
3. НФ НИТУ «МИСиС» // <http://nf.misis.ru/>
4. Университетская библиотека онлайн // http://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&view=main_ub

2 Методические указания по подготовке к практическим занятиям

2.1 Общие указания

Для успешной подготовки к практическому занятию обучающийся должен воспользоваться соответствующим планом, который включает в себя перечень вопросов, практические упражнения и список рекомендуемой литературы. Все литературные источники, рекомендованные в нем, имеются на абонементе, в читальном зале филиала, а также в электронных библиотечных системах. Обучающийся должен готовиться по всем вопросам, относящимся к теме занятия, пользуясь рекомендованной литературой. Подготовку желательно начать с прочтения конспекта лекций, в котором в краткой форме излагаются основные положения, даются определения основных понятий. Далее необходимо воспользоваться учебниками, учебными пособиями или периодическими изданиями. Желательно составить краткий конспект или план ответа, которым он может пользоваться. Речь обучающегося должна быть самостоятельной. При ответе недопустимо чтение конспекта, использование учебника или ксерокопии. Желательно делать ссылку на литературный источник. Если студент не соблюдает этих требований, его ответ не засчитывается.

2.2 Планы практических занятий для обучающихся (очная и заочная форма обучения)

Раздел 1. Сущность и природа конфликтов

Практическое занятие №1 Классификация конфликтов

Основные понятия: конфликт, классификация конфликтов, социальный конфликт, внутриличностный конфликт, интропсихический конфликт, зоосоциальный конфликт, потребности, субъект взаимодействия.

Вопросы для обсуждения:

1. Краткая характеристика понятия «конфликт».
2. Структура конфликтов.
3. Причины конфликтов.
4. Базисная классификация конфликтов.
5. Классификация конфликтов на основе потребностей субъектов взаимодействия.
6. Классификация социальных конфликтов.

Практические задания:

1. Провести тест «Конфликтность личности»¹ и письменно представить его результаты.

Тест «Конфликтность личности»

Пройдя тест, Вы узнаете, что Вам свойственно: внутренняя конфликтность или спокойствие, нерешительность или уверенность в себе, потребность в опеке или самостоятельность и последовательность в поведении.

1. Обычно у меня всего достаточно для исполнения желаний. Да, нет.

2. Я хотел бы в большей степени контролировать свои мысли. Да, нет.

3. Если я попадаю в дурацкую ситуацию, то воспринимаю это серьезно.
Да, нет.

4. Я всегда желаю делать дела лучше, чем делаю Да, нет.

5. Я фактически живу для будущего. Да, нет.

6. Если бы я мог прожить жизнь заново, то сделал бы все иначе. Да, нет.

7. Редко, если вообще такое бывает, я испытываю потребность в контроле моих мыслей. Да, нет.

8. Обычно я принимаю свои личные проблемы Да, нет.

9. Я в конфликте с тем, что дает мне судьба. Да, нет.

10. Нет ничего важнее для меня, чем пребывать под контролем. Да, нет.

11. Обычно я удовлетворен уровнем моей деятельности. Да, нет.

12. Нет одного правильного способа бытия. Да, нет.

13. Я хотел бы все объединить воедино. Да, нет.

14. Если бы я мог делать дела лучше, моя жизнь стала бы лучше. Да, нет.

15. Я фактически борюсь против превратностей жизненного пути. Да, нет.

16. Я желаю больше, чем обычно получаю. Да, нет.

17. Моя жизнь улучшалась бы, будь я более удачлив. Да, нет.

18. Когда я хочу делать что-либо лучше, я понимаю, что это имеет ограниченную важность. Да, нет.

19. Понимание моих личных проблем наступает легче, если я не оказываю им сопротивление. Да, нет.

20. Удовлетворенность моим уровнем деятельности только препятствует реализации моего потенциала на жизненном пути. Да, нет.

Определите, что у вас преобладает в ответах – эго-хватание или гармоничность:

1. да – гармоничность; нет – эгохватание;

2. да – эгохватание; нет – гармоничность;

3. да – эгохватание; нет – гармоничность;

4. да – эгохватание; нет – гармоничность;

5. да – эгохватание; нет – гармоничность;

6. да – эгохватание; нет – гармоничность;

7. да – гармоничность; нет – эгохватание;

8. да – гармоничность; нет – эгохватание;

¹ Сизанов А.Н. Тесты и психологические игры. Ваш психологический портрет. – Минск.: Харвест, 2003. – 576 с. ISBN 985-13-1693-8.

9. да – эгохватание; нет – гармоничность;
10. да – эгохватание; нет – гармоничность;
11. да – гармоничность; нет – эгохватание;
12. да – гармоничность; нет – эгохватание;
13. да – эгохватание; нет – гармоничность;
14. да – эгохватание; нет – гармоничность;
15. да – эгохватание; нет – гармоничность;
16. да – эгохватание; нет – гармоничность;
17. да – эгохватание; нет – гармоничность;
18. да – гармоничность; нет – эгохватание;
19. да – гармоничность; нет – эгохватание;
20. да – эгохватание; нет – гармоничность.

Эгохватание. Это внутренняя конфликтность личности. Склонность к самообвинениям, нерешительности и неуверенности в себе. Потребность в постоянной опеке.

Гармоничность. Спокойствие. Уверенность в себе. Сбалансированность желаний, стремлений, уровня притязаний. Последовательность поведения. Категория: Тесты на выявление склонности к конфликту

2. Провести тест «Конфликтны ли Вы?»²

У любого человека можно выделить черты характера, предрасполагающие к конфликтам в межличностном общении. У одних они ярко выражены, у других слабее. С помощью данного теста Вы сможете определить, имеются ли у Вас такие личностные качества. Это поможет правильно оценить свое поведение в определенной ситуации и скорректировать его. Оцените себя, выбрав из приведенных ниже групп ответов один из четырех вариантов.

Вопросы:

1. Как вы реагируете на критику?

- а) Как правило, критика меня глубоко уязвляет;
- б) Критику обычно принимаю близко к сердцу;
- в) Пытаюсь учесть, если критика справедлива;
- г) На критику обычно не обращаю внимания.

2. Верите ли вы людям?

- а) Придерживаюсь мнения, что лучше никому не верить;
- б) Людям почти не верю, я в них обманулся;
- в) Я верю людям, когда нет особых оснований для недоверия;
- г) Обычно я людям доверяю без разбора.

3. Вы умеете бороться за свою точку зрения?

- а) Я всегда упорно отстаиваю свои взгляды;
- б) Отстаиваю свои взгляды лишь тогда, когда полностью убежден, что прав;
- в) Скорее уступлю, чем буду энергично отстаивать свои взгляды;

² Сизанов А.Н. Тесты и психологические игры. Ваш психологический портрет. – Минск.: Харвест, 2003. – 576 с. ISBN 985-13-1693-8.

г) Предпочитаю отказаться от своих взглядов, чем из-за них конфликтовать.

4. Вы предпочитаете руководить или подчиняться?

а) В любом деле люблю руководить сам;

б) Люблю как руководить, так и быть руководимым со стороны более опытного товарища;

в) Охотнее работаю под чьим-либо руководством;

г) Как правило, предпочитаю работу под чьим-нибудь руководством и ответственность передаю ему.

5. Если вас кто-то обидел?

а) Стараюсь отплатить тем же;

б) Боюсь мстить из-за дальнейших последствий;

в) Считаю мсть лишним, ненужным усилием;

г) Если меня кто-то обидит, обиду быстро забываю.

6. Вас попытались обойти в очереди?

а) Способен такого человека вышвырнуть вон;

б) Ругаюсь, но только, если ругаются другие;

в) Молчу, хотя возмущен;

г) Предпочитаю отступить, в ссору не вступаю.

7. Просто ли вас «выбить из колеи»?

а) Я легко расстраиваюсь по самым незначительным поводам;

б) Я расстраиваюсь, когда на то есть серьезные причины;

в) Расстраиваюсь редко и только по серьезным причинам;

г) Меня мало что расстраивает.

8. Вы «лед» или «пламя»?

а) Я горяч и вспыльчив;

б) Не очень вспыльчив;

в) Скорее спокоен, чем вспыльчив;

г) Вполне спокойный человек.

9. Легко ли вам говорить правду?

а) Всегда говорю, что думаю, прямо в глаза;

б) Бывает, что могу сказать все, что думаю;

в) Говорю обдуманно лишь после размышлений;

г) Я не раз взвешу свои слова, прежде чем что-нибудь сказать.

Инструкции: Ответы под буквой «а» оцениваются в 1 балл, «б» – в 2, «в» – в 3, «г» – в 4 балла. Суммируйте результаты ответов на вопросы.

Результаты:

Если вы получили результат 9–19 баллов, вы человек тяжелый в общении, подчас идете на конфликт не ради дела, а «из-за принципа». Возможно, даже не признаваясь самому себе, испытываете удовлетворение, давая волю своим эмоциям и наблюдая, как разгораются страсти вокруг вас. Иногда в глаза вам люди говорят одобрительно: «Борец за правду», «Смелый, не боишься критиковать недостатки!». Но прислушайся лучше к другим высказываниям: «Побереги свои нервы и нервы окружающих», «Не кипятись, а то вся твоя энергия превратится в

пар», «Твою бы энергию, да в мирных целях». Скажите честно самому себе: так ли велика полезная отдача от вашей борьбы за справедливость? Ваши эмоции не помогают вам в этой борьбе.

Если сумма баллов 26–34, то вы едва ли являетесь источником конфликтов. Однако общение с вами немногим доставляет удовольствие, поскольку человек, который всегда и во всем со всеми соглашается, неинтересен. К тому же пассивность, стремление уйти в сторону от решения возникающих в коллективе проблем невольно делают вас косвенным виновником конфликтных осложнений.

И наконец, сумма 20–25 баллов позволяет считать вас человеком вполне уживчивым, общительным, покладистым, способным противостоять обострению отношений в коллективе (в том числе и в семье). Однако следует спросить себя: были ли вы искренними в ответах. Ибо многие свои недостатки мы стараемся не видеть. Поэтому проверьте-ка себя снова – неторопливо, вдумчиво, беспристрастно.

3. Решить следующие задачи:

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. Является описанная ситуация конфликтом? 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. 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. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

Рекомендуемая литература:

1. Анцупов, А.Я. Конфликтология: Учебник для вузов/ А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М.: ЮНИТИ, 2000. – 551с.
2. Бобрешова, И.П. Конфликтология. Практикум : учебное пособие / И.П. Бобрешова, В.К. Воробьев. – Оренбург : Оренбургский государственный

- университет, 2015. – 102 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438981>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7410-1190-4. – Текст : электронный.
3. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии: Учебное пособие. – 3-е издание, переработанное и дополненное. – Сер. Практикум. – Санкт-Петербург: Питер, 2009 – 384 с.. ISBN: 978-5-388-00684-4
 4. Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити, 2015. – 543 с. : табл., граф., ил., схемы. – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393>. – Библиогр.: с. 527-531. – ISBN 978-5-238-02174-4. – Текст : электронный.
 5. Лукин, Ю.Ф. Конфликтология : управление конфликтами : Management of the conflicts : учебник для вузов / Ю.Ф. Лукин. – М. : Академический Проект ; Гаудеамус, 2007. – 799 с. – (Gaudeamus ; Фундаментальный учебник)
 6. Овруцкая, Г.К. Общая конфликтология : учебник / Г.К. Овруцкая ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Южный федеральный университет, 2018. – 96 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=499930>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9275-2696-3. – Текст : электронный.

Раздел 2. Динамика конфликта

Практическое занятие №2

Конфликтная ситуация

Основные понятия: конфликт, конфликтная ситуация, стороны (участники) конфликта, цели конфликта, повод конфликта, инцидент конфликта, внутренние конфликты, внешние конфликты, трудная жизненная ситуация.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие конфликтной ситуации и ее элементы.
2. Виды конфликтных ситуаций.
3. Трудные ситуации и их характеристика.

Практические задания:

1. Определите вид конфликта и его причины: будучи хорошим семьянином, человек должен вечера проводить дома, а положение руководителя обязывает его задержаться на работе.

2. Приведите пример внутриличностного конфликта из литературы. Обоснуйте ответ.
3. Приведите пример конфликтной ситуации и трудной ситуации. Проанализируйте их. Чем они похожи и чем отличаются друг от друга.
4. Определите вид конфликта и его причины: конфронтация профсоюзов и администрации.

Рекомендуемая литература:

1. Галанина, О.Н. Технологии регулирования конфликтов : учебное пособие / О.Н. Галанина ; Министерство образования и науки России, Казанский национальный исследовательский технологический университет. – Казань : Казанский научно-исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2016. – 136 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500715>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7882-2069-7. – Текст : электронный.
2. Пиковский, Ю.Б., Овчинникова, М.В., Потапова А.В. Основы психологии. Раздел: Социальная психология. Учебное пособие. Часть 3 / Под ред. д.ф.н., проф. Мапельмана В.М. – М.: Московский государственный институт стали и сплавов, 2001. Режим доступа: http://elibrary.misis.ru/action.php?kt_path_info=ktcore.SecViewPlugin.actions.document&fDocumentId=6899.
3. Просекова, В.М. Конфликтология : учебное пособие : [16+] / В.М. Просекова ; Тюменский государственный университет. – Тюмень : Тюменский государственный университет, 2010. – 166 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=571541>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-400-00287-8. – Текст : электронный.
4. Скибицкий, Э.Г. Управление конфликтами в профессиональной деятельности : учебное пособие : [16+] / Э.Г. Скибицкий, Е.Т. Китова ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2019. – 196 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576528>. – Библиогр.: с 171-176. – ISBN 978-5-7782-3859-6. – Текст : электронный.
5. Цыбульская, М.В. Конфликтология: учебно-практическое пособие / М.В. Цыбульская. – Москва : Евразийский открытый институт, 2010. – 312 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90951>. – ISBN 978-5-374-00308-6. – Текст : электронный.

Практическое занятие №3

Способы диагностики конфликтов

Основные понятия: конфликт, диагностика конфликта, модель Л. Гринхелга, конфликты межличностного уровня, межгрупповые конфликты.

Вопросы для обсуждения:

1. Классификация методов диагностики конфликтов.
2. Диагностика организационных конфликтов по модели Л. Гринхелга.
3. Экспериментальное исследование конфликтов.
4. Диагностика конфликтов на межличностном уровне.
5. Диагностика межгрупповых конфликтов в организации.

Практические задания:

1. Составить план диагностики конфликта (семейного, политического и т.п.).
2. Познакомиться со следующей методикой и представить полученные результаты:

Экспресс-диагностика устойчивости к конфликтам³

Шкалы: устойчивость к конфликтам

Тестируем: свойства личности

Возраст: взрослым, школьникам

Тип теста: вербальный

Вопросов: 10

Назначение теста: диагностика уровня устойчивости к конфликтам.

Инструкция к тесту:

Оцените по пятибалльной системе, насколько у вас проявляется каждое из приведенных слева свойств.

	5	4	3	2	1	
Уклоняюсь от спора						Рвусь в спор
Отношусь к конкуренту без предвзятости						Подозрителен
Имею адекватную самооценку						Имею завышенную самооценку
Прислушиваюсь к мнению других						Не принимаю иных мнений
Не поддаюсь провокации, не завожусь						Легко завожусь
Уступаю в споре, иду на ком-						Не уступаю в споре: победа или

³ Экспресс-диагностика устойчивости к конфликтам / Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М., Изд-во Института Психотерапии. 2002. С.211-212

промисс						поражение
Если взрываюсь, то потом ощущаю чувство вины						Если взрываюсь, то считаю, что без этого нельзя
Выдерживаю корректный тон в споре, тактичность						Допускаю тон, не терпящий возражений, бестактность
Считаю, что в споре не надо демонстрировать свои эмоции						Считаю, что в споре нужно проявить сильный характер
Считаю, что спор – крайняя форма разрешения конфликта						Считаю, что спор необходим для разрешения конфликта

Обработка и интерпретация результатов теста

Подсчитайте общую сумму баллов.

Уровни устойчивости к конфликтам соответствуют следующим показателям:

40-50 – высокий уровень конфликтоустойчивости;

30-39 – средний уровень конфликтоустойчивости;

20-29 – уровень выраженной конфликтности;

19 и менее – высокий уровень конфликтности.

3. Познакомиться со следующей методикой и представить полученные результаты:

Экспресс-оценка глубины конфликта⁴

(А.М. Бандурка, С.И. Бочарова, Е.В. Земянская)

Шкалы: глубина конфликта

Тестируем: отношения внутри группы

Возраст: взрослым

Тип теста: вербальный

Вопросов: 8

Назначение теста: методика предназначена для оценки конфликтной ситуации и характера поведения руководителя, улаживающего конфликт.

Инструкция к тесту

В методике представлены 8 позиций, имеющих непосредственное отношение к конфликтной ситуации. Ваша задача состоит в том, чтобы оценить выраженность каждого фактора в пятибалльном измерении. Сильная выраженность факторов левой стороны методики оценивается в 1 балл, а правой – в 5 баллов.

Тестовый материал

		1	2	3	4	5	
1	Стороны осознают причину конфликта						Стороны не осознают причину конфликта
2	Причина конфликта имеет эмоциональный характер						Причина конфликта имеет материальный (служебный) характер
3	Цель конфликтующих – уст-						Цель конфликтующих – полу-

⁴ Экспресс-диагностика устойчивости к конфликтам / Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М., Изд-во Института Психотерапии, 2002.

	ремленность к социальной справедливости						чение привилегий
4	Есть общая цель, к которой стремятся все						Общей цели нет
5	Сферы сближения выражены						Сферы сближения не выражены
6	Сферы сближения касаются эмоциональных проблем						Сферы сближения касаются материальных (служебных) проблем
7	Лидеры противоположных мнений не выделяются						Замечено влияние лидеров противоположных мнений
8	В процессе общения придерживаются норм поведения						В процессе общения оппоненты не придерживаются норм поведения

Обработка и интерпретация результатов теста

После оценки каждой позиции следует подсчитать общую сумму баллов, которая будет свидетельствовать о глубине конфликта.

Сумма в *35-40 баллов* свидетельствует о том, что конфликтующие находятся в жесткой конфронтации друг к другу. Руководитель в этом случае должен принять на себя роль обвинителя и прибегнуть к административным мерам воздействия.

Сумма в пределах *25-34 баллов* указывает на колебания в отношениях конфликтующих сторон. Руководитель может выступать в роли консультанта и прибегать в основном к психологическим мерам разрешения конфликта.

Сумма *меньше 25 баллов* свидетельствует о случайности возникшего конфликта. Руководителю целесообразно выполнять функции воспитателя, оказывая педагогическое воздействие на конфликтующих.

4. Познакомится со следующей методикой, и представить полученные результаты:

Экспресс-диагностика поведенческого стиля в конфликтной ситуации⁵

Шкалы: стили решения конфликтов – жесткий, примиренческий, компромиссный, мягкий, уходящий

Тестируем: отношения внутри группы

Возраст: взрослым, школьникам

Тип теста: вербальный

Вопросов: 15

Инструкция к тесту

⁵ Экспресс-диагностика устойчивости к конфликтам / Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М., Изд-во Института Психотерапии, 2002

Ответьте на предложенные ниже вопросы, оценив, насколько свойственно вам то или иное поведение в конфликтной ситуации:

часто – 3 балла,

от случая к случаю – 2,

редко – 1 балл.

Тестовый материал

1. Угрожаю или дерусь.
2. Стараюсь принять точку зрения противника, считаюсь с ней, как со своей.
3. Ищу компромисс.
4. Допускаю, что не прав, даже если не могу поверить в это окончательно.
5. Избегаю противника.
6. Желаю во что бы то ни стало добиться своих целей.
7. Пытаюсь выяснить, с чем я согласен, а с чем – категорически нет.
8. Иду на компромисс.
9. Сдаюсь.
10. Меняю тему.
11. Повторяю одно и то же, пока не добьюсь своего.
12. Пытаюсь найти исток конфликта, понять, с чего все началось.
13. Немножко уступаю и подталкиваю тем самым к уступкам другую сторону.
14. Предлагаю мир.
15. Пытаюсь обратить все в шутку.

Ключ к тесту

А (1, 6, 11); Б (2, 7, 12); В (3, 8, 13); Г (4, 9, 14); Д (5, 10, 15).

Интерпретация результатов теста

А – жесткий стиль решения конфликтов. Такие люди до последнего стоят на своем, защищая свою позицию, и во что бы то ни стало стараются выиграть. Уверены, что всегда правы.

Б – примиренческий стиль. Ориентирован на “сглаживание углов” с учетом того, что всегда можно договориться, на поиск альтернативы и решения, которое способно удовлетворить обе стороны.

В – компромиссный стиль. С самого начала разногласия прослеживается установка на компромисс.

Г – мягкий стиль. Проявляется в готовности встать на точку зрения противника и отказаться от своей позиции.

Д – уходящий. Этот стиль ориентирован на уход от конфликта. Люди данного типа стараются не обострять ситуацию, не доводить конфликт до открытого столкновения.

Рекомендуемая литература:

1. Бобрешова, И.П. Конфликтология. Практикум : учебное пособие / И.П. Бобрешова, В.К. Воробьев. – Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2015. – 102 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438981>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7410-1190-4. – Текст : электронный.
2. Волков, Б.С. Психология семейных конфликтов : учебное пособие : [16+] / Б.С. Волков, Н.В. Волкова. – Москва : Владос, 2017. – 240 с. – (Учебник для вузов). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=486170>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-906992-01-7. – Текст : электронный.
3. Галанина, О.Н. Технологии регулирования конфликтов : учебное пособие / О.Н. Галанина ; Министерство образования и науки России, Казанский национальный исследовательский технологический университет. – Казань : Казанский научно-исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2016. – 136 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500715>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7882-2069-7. – Текст : электронный.
4. Деловое общение : учебное пособие : [16+] / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – 7-е изд., пересм. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 524 с. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496102>. – Библиогр.: с. 467-470. – ISBN 978-5-394-02951-6. – Текст : электронный.
5. Кильмашкина, Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты / Т.Н. Кильмашкина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити, 2015. – 287 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01542-2. – Текст : электронный.
6. Лукаш, Ю.А. Начальники и подчиненные: кто есть кто, взаимоотношения и конфликты / Ю.А. Лукаш. – 2-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2017. – 101 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115081>. – ISBN 978-5-9765-1373-0. – Текст : электронный.

Практическое занятие №4

Способы предупреждения конфликтов

Основные понятия: конфликт, предупреждение конфликта, технология предупреждения конфликта, сотрудничество, коллектив, группа, организация, метод предупреждения.

Вопросы для обсуждения:

1. Предупреждение конфликта и его технология.
2. Методы предупреждения конфликта.
3. Методы поддержания и развития сотрудничества.

Практические задания:

1. Составить примерный план (рекомендации) по предупреждению конфликта в коллективе, группе в организации.
2. Составить рекомендации для поддержания и развития сотрудничества в коллективе.

Рекомендуемая литература:

1. Абросимов, Д.В. Методология исследования глобальных конфликтов: для бакалавров и магистров по направлению «Конфликтология» / Д.В. Абросимов ; Южный федеральный университет, Факультет социологии и политологии. – Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет, 2011. – 127 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=240953>
2. Бороздина, Г.В. Психология и этика деловых отношений : учебное пособие / Г.В. Бороздина. – 4-е изд., испр. и доп. – Минск : РИПО, 2015. – 228 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=463538> (дата обращения: 02.12.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-985-503-500-9. – Текст : электронный.
3. Деловое общение : учебное пособие : [16+] / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – 7-е изд., пересм. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 524 с. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496102>. – Библиогр.: с. 467-470. – ISBN 978-5-394-02951-6. – Текст : электронный.
4. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии: Учебное пособие. – 3-е издание, переработанное и дополненное. – Сер. Практикум. – Санкт-

- Петербург: Питер, 2009 – 384 с.. ISBN: 978-5-388-00684-4
<https://www.litmir.me/br/?b=112145&p=1>
5. Лукаш, Ю.А. Профилактика конфликтов и иных негативных проявлений со стороны персонала как составляющая обеспечения безопасности и развития бизнеса : учебное пособие / Ю.А. Лукаш. – 2-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2017. – 70 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115084>. – ISBN 978-5-9765-1376-1. – Текст : электронный.
 6. Лукин, Ю.Ф. Конфликтология : управление конфликтами : Management of the conflicts : учебник для вузов / Ю.Ф. Лукин. – М. : Академический Проект ; Гаудеамус, 2007. – 799 с. – (Gaudeamus ; Фундаментальный учебник)

Практическое занятие №5 **Методы разрешения конфликтов**

Основные понятия: конфликт, метод разрешения, стратегия разрешения конфликта, тактика разрешения конфликта.

Вопросы для обсуждения:

1. Стратегические методы разрешения конфликтов.
2. Тактические методы разрешения конфликтов.

Практические задания:

1. Познакомится с методикой, и представить полученные результаты:

Доминирующие стратегии конфликтного поведения (метафорический вариант)⁶

Шкалы: стратегии конфликтного поведения

Тестируем: отношения внутри группы

Возраст: взрослым

Тип теста: вербальный

Вопросов: 35

Назначение теста: использование диагностического материала в форме метафор (поговорки, устоявшиеся истины) нацелено на снижение стереотипов, самоидеализации, квазиответов. Данная методика ориентирована на выявление наиболее распространенных стратегий в конфликтных ситуациях: стратегию достижения эгоцентричных (личных) целей и стратегию сохранения благопри-

⁶ Доминирующие стратегии конфликтного поведения (метафорический вариант) / Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М., 2002. С.208-210.

ятных межличностных отношений. По соотношению этих двух стратегий в данной методике выделено пять метафорических стратегий.

Инструкция к тесту

Сейчас вам будет дано необычное задание. Оно заключается в оценке степени использования предложенных поговорок в своей поведенческой практике. В ходе работы следует придерживаться правила: не существует плохих или хороших ответов, а существуют реальные, наиболее употребляемые в тех или иных жизненных ситуациях.

Следуя этому правилу, в бланке ответов рядом с номером вопроса поставьте один из трех ответов: “да” или “+”; “нет” или “-“; “трудно сказать” или “+/-“. К последней форме ответа старайтесь прибегать в исключительных случаях. Порядок заполнения построчный, слева направо.

Тестовый материал

1. Худой мир лучше доброй ссоры.
2. Если вы не можете заставить другого сделать так, как вы хотите, заставьте его делать так, как вы думаете.
3. Мягко стелет, да жестко спать.
4. Рука руку моет (почеши мне спину, а я тебе почешу).
5. Ум хорошо, а два лучше.
6. Из двух спорщиков умнее тот, кто первым замолчит.
7. Кто сильнее, тот и правее.
8. Не подмажешь – не поедешь.
9. С паршивой овцы хоть шерсти клок.
10. Правда то, что мудрый знает, а не то, о чем все болтают.
11. Кто ударит и убежит, тот сможет драться и на следующий день.
12. Слово “победа” четко написано только на спинах врагов.
13. Убивай врагов своей добротой.
14. Честная сделка не вызывает ссоры.
15. Ни у кого нет полного ответа, но у каждого есть, что добавить.
16. Держись подальше от людей, которые не согласны с тобой.
17. Сражение выигрывает тот, кто верит в победу.
18. Доброе слово не требует затрат, а ценится дорого.
19. Ты – мне, я – тебе.
20. Только тот, кто откажется от своей монополии на истину, сможет извлечь пользу из истин, которыми обладают другие.
21. Кто спорит – ни гроша не стоит.
22. Кто не отступает, тот обращает в бегство.
23. Ласковое телятко двух маток сосет, а упрямое – ни одной.
24. Кто дарит, друзей наживает.

25. Выноси заботы на свет и держи с другими совет.
26. Лучший способ решать конфликты – избегать их.
27. Семь раз отмерь, один раз отрежь.
28. Кротость торжествует над гневом.
29. Лучше синица в руках, чем журавль в облаках.
30. Чистосердечие, честность и доверие сдвигают горы.
31. На свете нет ничего, что заслуживало бы спора.
32. В этом мире есть только две породы людей – победители и побежденные.
33. Если в тебя швырнули камень, брось в ответ кусок ваты.
34. Взаимные уступки прекрасно решают дела.
35. Комай и комай без усталости и докопаешься до истины.

Обработка и интерпретация результатов теста

Подсчитывается количество баллов в каждой из пяти колонок.

Наибольшее количество баллов в той или иной колонке свидетельствует о приверженности исследуемого той или иной стратегии в конфликтных ситуациях. Если в каких-то колонках наблюдается одинаковое количество баллов, то это свидетельствует о равнозначности использования двух стратегий.

I	II	III	IV	V
1	2	3	4	5
6	7	8	9	10
11	12	13	14	15
16	17	18	19	20
21	22	23	24	25
26	27	28	29	30
31	32	33	34	35

По соотношению двух доминирующих целей, отражающих направленность “на себя” и “взаимодействие с другими людьми”, выделены следующие метафорические стратегии конфликтного поведения:

Тип I. “Черепашка” – стратегия ухода под панцирь, то есть отказа как от достижения личных целей, так и от ориентации на благоприятные взаимоотношения с окружающими.

Тип II. “Акула” – силовая стратегия. Для приверженцев этой стратегии цели очень важны, взаимоотношения – нет. Им неважно, любят ли их. Они считают, что конфликты решаются лишь выигрышем одной из сторон и проигрышем второй.

Тип III. “Медвежонок” – стратегия сглаживания острых углов. Взаимоотношения важны, цели – нет. Такие люди хотят, чтобы их принимали, любили, ради чего жертвуют целями.

Тип IV. “Лиса” – стратегия компромисса. Умеренно важны и цели, и взаимоотношения; такие люди готовы отказаться от части целей, чтобы сохранить взаимоотношения.

Тип V. “Сова” – стратегия открытой и честной конфронтации. Ценят и цели, и взаимоотношения. Открыто определяют позиции и ищут выход в совместной работе по достижению целей, стремятся найти решения, удовлетворяющие всех участников.

2. Познакомится с информацией, представленной в видео. Представить краткий конспект. Название видео: Как побеждать в конфликте. 4 стратегии разрешения конфликта.
3. Познакомится с информацией, представленной на видео. Представить краткий конспект. Название видео: 5 способов разрешения конфликта. Ссылка:
https://www.youtube.com/watch?v=f5pZmT3YO80&feature=emb_logo
4. Представить пример из литературы или из жизни использования различных методов и способов разрешения конфликтов. Провести анализ предложенного примера.
5. Познакомится с методикой, представить полученные результаты:

Тест Томаса-Килмана на поведение в конфликтной ситуации⁷

Тест Томаса на поведение в конфликтной ситуации является одним из самых популярных среди подобных. Идея модели двухмерного урегулирования конфликтов была создана в соавторстве с Ральфом Килманном, из-за чего методу также называют тестом Томаса-Килманна.

Авторы считали, что люди должны не стремиться избежать конфликтов любой ценой, а грамотно управлять ими.

Выведенная авторами двухмерная модель урегулирования конфликтов анализирует две позиции:

- поведение личности, учитывающее интересы других людей
- поведение личности, игнорирующее интересы и цели других людей и полностью направленное на защиту собственных интересов

Таким образом, на основе различных комбинаций выраженности измерений выделяются 5 способов урегулирования конфликтов:

Соперничество. Как правило, соперничество выражается в активном навязывании предпочтительного для вас исхода второй стороне конфликта. Иногда оно бывает оправданно, например, когда принятое решение приведёт к выгоде для всех окружающих, а не только одному или нескольким людям, или когда предложенное решение явно более конструктивное. Также соперничество часто

⁷ Тест на определение стратегии поведения в конфликта Томаса-Килмана. Режим доступа: <https://citize.ru/test-na-opredelenie-strategii-povedeniya-v-konflikte-tomasa-kilmena.html>

используется при недостатке времени для уговаривания оппонента и оспаривания его доводов. Соперничество стоит проявлять в опасных, экстремальных ситуациях, когда времени на убеждение второй стороны нет, нерешённый вопрос может привести к опасным последствиям.

Приспособление. Приспособление может проявляться в добровольном или вынужденном отказе от продолжения борьбы и сдаче своих позиций полностью или частично. Например, это может произойти от:

- осознания своей неправоты;
- большой зависимости (физической, психологической) от оппонента;
- осознания незначительности проблемы;
- желания сохранить хорошие отношения с оппонентом;
- уже полученного урона и нежелания потерять ещё больше;
- угрозы ещё более разрушительных последствий конфликта;
- влияния третьей стороны, вмешавшейся в конфликт;
- осознания отсутствия шансов на победу.

Одним из примеров такого поведения в конфликте можно привести знакомое всем автомобилистам «правило трёх Д» — «Дай Дорогу Дураку».

Компромисс. Часто оппоненты готовы частично пожертвовать своими интересами и завершить конфликт без перехода в состояние полномасштабной войны, где «выживет» только один, но с огромными потерями. Таким образом, происходит готовность простить оппонента, отказаться от части первоначальных требований, частично признать его правоту. Компромисс крайне эффективен, когда обе стороны понимают, что обладают примерно равными возможностями и взаимоисключающими интересами. Или удовлетворяются частичным и, возможно, временным решением перед угрозой потерять всё. В настоящее время компромисс – это наиболее часто используемое средство для завершения конфликтов.

Избегание. Избегание можно также назвать уходом от решения проблемы, когда одна из сторон пытается выйти из конфликта при минимуме предпринимаемых действий и минимуме ущерба. Обычно используется уже после неудачных попыток отстоять свою правоту. Конфликт в таком случае остаётся не разрешённым, но затухает на какое-то время или навсегда. Избегание может оказаться вполне правильной и нужной реакцией на затянувшийся сверх всякой меры конфликт. Также стараться избегать продолжения конфликта можно при стремлении потянуть время, выработать новую стратегию поведения, отсутствии желания решать проблему вообще и предпочтении отдать решение на волю оппонента, а также просто при отсутствии или нехватке времени и сил продолжать начатое.

Сотрудничество. Наиболее конструктивное и эффективное поведение в

практически любом конфликте. К сожалению, работает только при обоюдном желании оппонентов и готовности рассматривать противоположную сторону не как врага, которого нужно уничтожить любыми способами, а как союзника для эффективного решения проблемы к выгоде обеих сторон. Стратегия сотрудничества эффективна когда:

- все участвующие стороны понимают важность решения проблемы;
- зависят друг от друга;
- не имеют предубеждений против друг друга

К. Томас полагал, что при избегании конфликта успеха не добьётся ни одна из участвующих сторон. При таком поведении, как компромисс, конкуренция, приспособление, проигрывают или обе стороны, так как уменьшают свои требования и идут на уступки, или только одна из сторон конфликта, а вторая выходит чистым победителем. И только в случае взаимного сотрудничества обе стороны выигрывают, получая всё требуемое и даже больше.

Перед вами ряд утверждений, которые помогут определить некоторые особенности вашего поведения. Здесь не может быть ответов «правильных» или «ошибочных». Люди различны, и каждый может высказать свое мнение.

Имеются два варианта (А и В), из которых вы должны выбрать один, в большей степени соответствующий вашим взглядам, вашему мнению о себе. Обведите его или отметьте крестиком. Отвечать надо как можно быстрее.

Вопросы к тесту Томаса «Поведение в конфликтной ситуации»

1	А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса. В. Чем обсуждать, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.
2	А. Я стараюсь найти компромиссное решение. В. Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и моих собственных.
3	А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. В. Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.
4	А. Я стараюсь найти компромиссное решение. В. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
5	А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого. В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6	А. Я пытаюсь избежать неприятностей для себя. В. Я стараюсь добиться своего.
7	А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно. В. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.

8	А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. В. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы.
9	А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий. В. Я прилагаю усилия, чтобы добиться своего.
10	А. Я твердо стремлюсь достичь своего. В. Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11	А. Первым делом я стараюсь ясно определить, в чем состоят все затронутые спорные вопросы. В. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.
12	А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры. В. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он тоже идет навстречу мне.
13	А. Я предлагаю среднюю позицию. В. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.
14	А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах. В. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
15	А. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения. В. Я стараюсь сделать так, чтобы избежать напряженности.
16	А. Я стараюсь не задеть чувств другого. В. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17	А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего. В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18	А. Если это сделает другого счастливым, дам ему возможность настоять на своем. В. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
19	А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы и интересы. В. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
20	А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия. В. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для обеих сторон.
21	А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого. В. Я всегда склоняюсь к откровенному обсуждению проблем и их совместному решению.
22	А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека. В. Я отстаиваю свои желания.
23	А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из

	нас. В. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24	А. Если позиция другого кажется мне очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям. В. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
25	А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов. В. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
26	А. Я предлагаю среднюю позицию. В. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
27	А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры. В. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28	А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. В. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.
29	А. Я предлагаю среднюю позицию. В. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
30	А. Я стараюсь не задеть чувств другого. В. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим человеком могли добиться успеха.

Обработка результатов: перед вами «ключ» с ответами: пять строчек с типами реагирования на конфликт. Берем первую строку (соперничество) и смотрим: если на вопрос №3 вы ответили А (что соответствует ключу), ставите 1 балл, если на него вы ответили В, то ничего не ставите здесь (ответ №3В будет засчитан позже в стратегии приспособление). Так поступаете со всеми номерами вопросов по строке. Считаете, сколько баллов набрали по соперничеству и только после этого переходите к подсчету по следующему типу (сотрудничество) и т.д.

После того, как обсчитаете все стратегии – смотрите, по какой из них вы набрали наибольшее количество баллов (может быть не одна). Это и есть ваше предпочитаемое поведение в конфликте, о котором написано выше.

Ключ к опроснику

1. Соперничество: 3А, 6В, 8А, 9В, 10А, 13В, 14В, 16В, 17А, 22В, 25А, 28А.
2. Сотрудничество: 2В, 5А, 8В, 11А, 14А, 19А, 20А, 21В, 23В, 26В, 28В, 30В.
3. Компромисс: 2А, 4А, 7В, 10В, 12В, 13А, 18В, 22А, 23А, 24В, 26А, 29А.
4. Избегание: 1А, 5В, 6А, 7А, 9А, 12А, 15В, 17В, 19В, 20В, 27А, 29В.
5. Приспособление: 1В, 3В, 4В, 11В, 15А, 16А, 18А, 21 А, 24А, 25В, 27В, 30А.

Онлайн прохождение теста: <https://psyttests.org/interpersonal/thomas-run.html>

Рекомендуемая литература:

1. Бобрешова, И.П. Конфликтология. Практикум : учебное пособие / И.П. Бобрешова, В.К. Воробьев. – Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2015. – 102 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438981>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7410-1190-4. – Текст : электронный.
2. Галанина, О.Н. Технологии регулирования конфликтов : учебное пособие / О.Н. Галанина ; Министерство образования и науки России, Казанский национальный исследовательский технологический университет. – Казань : Казанский научно-исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2016. – 136 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500715>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7882-2069-7. – Текст : электронный.
3. Деловое общение : учебное пособие : [16+] / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – 7-е изд., пересм. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 524 с. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496102>. – Библиогр.: с. 467-470. – ISBN 978-5-394-02951-6. – Текст : электронный.
4. Петрухина, С.Р. Социальная психология : учебное пособие / С.Р. Петрухина ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2016. – 93 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459502>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8158-1622-0. – Текст : электронный
5. Психология и этика делового общения : учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. – 5-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити, 2015. – 415 с. – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01050-2. – Текст : электронный.
6. Цветков, В.Л. Психология конфликта: от теории к практике / В.Л. Цветков. – Москва : Юнити, 2015. – 183 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118984>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-02360-1. – Текст : электронный.
7. Цыбульская, М.В. Конфликтология: учебно-практическое пособие / М.В. Цыбульская. – Москва : Евразийский открытый институт, 2010. – 312 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90951>. – ISBN 978-5-374-00308-6. – Текст : электронный.

3 Методические указания по выполнению домашней (контрольной) работы

3.1. Выбор темы

Самостоятельная работа обучающихся очной формы обучения предполагает выполнение домашней работы. На первом практическом занятии студент выбирает одну из предложенных преподавателем тем и выполняет работу в соответствии с требованиями по её написанию и оформлению (п. 3.2.). Выбор темы производится в соответствии с номером обучающегося по списку группы. Получив положительную рецензию, студент выступает с защитой домашней работы на практическом занятии. Время защиты составляет примерно 10 минут. Домашняя работа должна быть сдана на кафедру и загружена в систему Canvas не позднее, чем за две недели до зачета.

Самостоятельная работа обучающихся заочной формы обучения предполагает выполнение контрольной работы. На первом практическом занятии студент выбирает одну из предложенных преподавателем тем и выполняет контрольную работу в соответствии с требованиями по её написанию и оформлению (п. 3.2.). Выбор темы производится в соответствии с номером обучающегося по списку группы. Контрольная работа должна быть сдана на кафедру и загружена в систему Canvas не позднее, чем за две недели до экзамена.

Рекомендуемое содержание тем домашней (контрольной) работы

Тема 1

Развитие конфликтологии в древние время, средние века, Новое время.

Вопросы для рассмотрения:

1. Понятие конфликтологии.
2. Развитие конфликтологии в древние и средние века.
3. Развитие конфликтологии в Новое время.

Тема 2

Проблема насилия в религиозных учениях.

Вопросы для рассмотрения:

1. Характеристика понятия «насилие».
2. Рассмотрение проблемы насилия в различных религиозных учениях.

Тема 3

Социология XIX века о причинах конфликтов и их особенностях.

Вопросы для рассмотрения:

1. Особенности конфликтов, рассматриваемые в социологических учениях 19 века.
2. Причины конфликтов, рассматриваемые в социологии 19 века.

Тема 4

Зигмунд Фрейд и его вклад в развитие конфликтологии.

Вопросы для рассмотрения:

1. Суть теории З. Фрейда.
2. Теория З. Фрейда о конфликтах.

Тема 5

Р. Дарендорф и Л. Козер о конфликтах в современном обществе.

Вопросы для рассмотрения:

1. Р. Дарендорф и его понимание конфликтов в современном обществе.
2. Л. Козер и его понимание конфликтов в современном обществе.

Тема 6

Конфликт в зарубежной психологии.

Вопросы для рассмотрения:

1. Понятие конфликта в зарубежной психологии.
2. Зарубежные теории конфликтов.

Тема 7

Основные методы изучения и исследования конфликтов.

Вопросы для рассмотрения:

1. Понятие конфликта.
2. Методы изучения конфликта.
3. Методы изучения конфликта.

Тема 8

Организационные конфликты и их специфика.

Вопросы для рассмотрения:

1. Краткая характеристика конфликта.
2. Конфликт в организации.

Тема 9

Структура конфликта.

Вопросы для рассмотрения:

1. Понятие конфликта.
2. Структура конфликта.

Тема 10

Мотивация и причинность конфликтов.

Вопросы для рассмотрения:

1. Понятие мотивации.
2. Характеристика мотивации и причинности конфликта.

Тема 11

Конфликты интересов и их своеобразие.

Вопросы для рассмотрения:

1. Классификация конфликтов.
2. Характеристика конфликтов интересов.

Тема 12

Субъективные причины конфликтов.

Вопросы для рассмотрения:

1. Общая характеристика конфликтов.
2. Причины конфликтов.

Тема 13

Внутриличностный конфликт и его причины.

Вопросы для рассмотрения:

1. Общая характеристика внутриличностного конфликта.
2. Причины внутриличностного конфликта.

Тема 14

Конфликт как трудная ситуация.

Вопросы для рассмотрения:

1. Понятие конфликта.
2. Соотнесение понятий «конфликт» и «конфликтная ситуация».

Тема 15

Семейные конфликты и их причины.

Вопросы для рассмотрения:

1. Классификация конфликтов.
2. Семейные конфликты.
3. Причины семейных конфликтов.

Тема 16

Межличностные конфликты и их причины.

Вопросы для рассмотрения:

1. Классификация конфликтов.
2. Межличностные конфликты.
3. Причины межличностных конфликтов.

Тема 17

Конфликтогенный тип личности.

Вопросы для рассмотрения:

1. Личность в конфликте.
2. Характеристика конфликтогенного типа личности.

Тема 18

Участники конфликта и их функции.

Вопросы для рассмотрения:

1. Общая характеристика конфликта.
2. Участники конфликта.

Тема 19

Лидер и конфликт.

Вопросы для рассмотрения:

1. Характеристика лидера.
2. Особенности поведения лидера в конфликте.

Тема 20

Конфликтная ситуация и её характеристики.

Вопросы для рассмотрения:

1. Общая характеристика конфликтной ситуации.
2. Виды конфликтной ситуации.

Тема 21

Манипуляции и их роль в возникновении конфликтов.

Вопросы для рассмотрения:

1. Понятие манипуляции.
2. Роль манипуляции в возникновении конфликта.

Тема 22

Индикаторы социальной напряжённости в обществе.

Вопросы для рассмотрения:

1. Понятие конфликта и социальной напряженности.
2. Основные индикаторы социальной напряженности в обществе.

Тема 23

Ролевые конфликты и их динамика.

Вопросы для рассмотрения:

1. Характеристика ролевых конфликтов.
2. Динамика ролевых конфликтов.

Тема 24

Факторы, усиливающие эскалацию конфликта.

Вопросы для рассмотрения:

1. Понятие конфликта, эскалации конфликта.
2. Факторы, усиливающие эскалацию конфликта.

Тема 25

Возникновение конфликтного противоборства.

Вопросы для рассмотрения:

1. Понятие конфликта и конфликтного противоборства.
2. Возникновение конфликтного противоборства.

Тема 26

Поведение руководителя, способствующее возникновению конфликтов.

Вопросы для рассмотрения:

1. Поведение руководителя в конфликте.
2. Поведение руководителя, влияющее на возникновение конфликтов.

Тема 27

Способы предупреждения конфликтов.

Вопросы для рассмотрения:

1. Характеристика конфликта.
2. Способы и методы предупреждения конфликта.
3. Способы и методы поддержания сотрудничества.

Тема 28

Конкуренция как способ конфликтного взаимодействия.

Вопросы для рассмотрения:

1. Способы конфликтного взаимодействия и их краткая характеристика.

2. Конкуренция в конфликте.

Тема 29

Компромисс как способ преодоления конфликта.

Вопросы для рассмотрения:

1. Способы преодоления конфликтов и их краткая характеристика.
2. Компромисс в конфликте.

Тема 30

Уклонение от конфликта и его особенности.

Вопросы для рассмотрения:

1. Характеристика конфликта.
2. Уклонение от конфликта.

Тема 31

Сотрудничество и конфликт.

Вопросы для рассмотрения:

1. Понятие конфликта.
2. Понятие сотрудничества.

Тема 32

Способы анализа конфликтных ситуаций в коллективе.

Вопросы для рассмотрения:

1. Понятие конфликтной ситуации.
2. Способы анализа конфликтных ситуаций в коллективе.

Тема 33

Факторы, способствующие конструктивному разрешению конфликтов.

Вопросы для рассмотрения:

1. Понятие конфликта.
2. Факторы конструктивного разрешения конфликтов.

Рекомендованная литература для написания домашней (контрольной) работы:

1. Абросимов, Д.В. Методология исследования глобальных конфликтов: для бакалавров и магистров по направлению «Конфликтология» / Д.В. Абросимов ; Южный федеральный университет, Факультет социологии и политологии. – Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет, 2011. – 127 с. – Режим доступа: по подписке. – URL:

- <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=240953> (дата обращения: 02.12.2020). – ISBN 978-5-9275-0859-1. – Текст : электронный.
2. Бобрешова, И.П. Конфликтология. Практикум : учебное пособие / И.П. Бобрешова, В.К. Воробьев. – Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2015. – 102 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438981>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7410-1190-4. – Текст : электронный.
 3. Бороздина, Г.В. Психология и этика деловых отношений : учебное пособие / Г.В. Бороздина. – 4-е изд., испр. и доп. – Минск : РИПО, 2015. – 228 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=463538> (дата обращения: 02.12.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-985-503-500-9. – Текст : электронный.
 4. Вестник Новосибирского государственного университета экономики и управления / гл. ред. В.В. Глинский ; Новосибирский государственный университет экономики и управления. – Новосибирск : СО РАН, 2020. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=595490>. – ISSN 2073-6495. – Текст : электронный.
 5. Волков, Б.С. Психология семейных конфликтов : учебное пособие : [16+] / Б.С. Волков, Н.В. Волкова. – Москва : Владос, 2017. – 240 с. – (Учебник для вузов). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=486170>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-906992-01-7. – Текст : электронный.
 6. Галанина, О.Н. Технологии регулирования конфликтов : учебное пособие / О.Н. Галанина ; Министерство образования и науки России, Казанский национальный исследовательский технологический университет. – Казань : Казанский научно-исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2016. – 136 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500715>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7882-2069-7. – Текст : электронный.
 7. Деловое общение : учебное пособие : [16+] / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – 7-е изд., пересм. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 524 с. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496102>. – Библиогр.: с. 467-470. – ISBN 978-5-394-02951-6. – Текст : электронный.
 8. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии: Учебное пособие. – 3-е издание, переработанное и дополненное. – Сер. Практикум. – Санкт-

- Петербург: Питер, 2009 – 384 с.. ISBN: 978-5-388-00684-4
<https://www.litmir.me/br/?b=112145&p=1>
9. Кильмашкина, Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты / Т.Н. Кильмашкина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити, 2015. – 287 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01542-2. – Текст : электронный.
 10. Козьяков, Р.В. Конфликтология: электронная презентация / Р.В. Козьяков. – Москва : Директ-Медиа, 2014. – 22 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229220>. – DOI 10.23681/229220. – Текст : электронный.
 11. Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити, 2015. – 543 с. : табл., граф., ил., схемы. – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393>. – Библиогр.: с. 527-531. – ISBN 978-5-238-02174-4. – Текст : электронный.
 12. Лукаш, Ю.А. Начальники и подчиненные: кто есть кто, взаимоотношения и конфликты / Ю.А. Лукаш. – 2-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2017. – 101 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115081>. – ISBN 978-5-9765-1373-0. – Текст : электронный.
 13. Лукаш, Ю.А. Профилактика конфликтов и иных негативных проявлений со стороны персонала как составляющая обеспечения безопасности и развития бизнеса : учебное пособие / Ю.А. Лукаш. – 2-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2017. – 70 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115084>. – ISBN 978-5-9765-1376-1. – Текст : электронный.
 14. Лукин, Ю.Ф. Конфликтология : управление конфликтами : Management of the conflicts : учебник для вузов / Ю.Ф. Лукин. – М. : Академический Проект ; Гаудеамус, 2007. – 799 с. – (Gaudeamus ; Фундаментальный учебник)
 15. Магомедова, П.К. Конфликтология : учебное пособие : [16+] / П.К. Магомедова, Р.Р. Алиева, Ш.И. Булуева ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Дагестанский государственный педагогический университет, Чеченский государственный университет. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 381 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570428>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-0347-1. – DOI 10.23681/570428. – Текст : электронный.

16. Научное мнение: педагогические, психологические и философские науки / гл. ред. В.В. Лаптев ; Санкт-Петербургский университетский консорциум. – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский университетский консорциум, 2019. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=595655>. – ISSN 2222-4378. – Текст : электронный.
17. Овруцкая, Г.К. Общая конфликтология : учебник / Г.К. Овруцкая ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Южный федеральный университет, 2018. – 96 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=499930>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9275-2696-3. – Текст : электронный.
18. Петрухина, С.Р. Социальная психология : учебное пособие / С.Р. Петрухина ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2016. – 93 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459502>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8158-1622-0. – Текст : электронный.
19. Пиковский, Ю.Б., Овчинникова, М.В., Потапова А.В. Основы психологии. Раздел: Социальная психология. Учебное пособие. Часть 3 / Под ред. д.ф.н., проф. Мапельмана В.М. – М.: Московский государственный институт стали и сплавов, 2001. Режим доступа: http://elibrary.misis.ru/action.php?kt_path_info=ktcore.SecViewPlugin.actions.document&fDocumentId=6899.
20. Право и образование / гл. ред. В.В. Гаврищук ; учред. Современная гуманитарная академия. – Москва : Современный гуманитарный университет, 2019. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=577295>. – ISSN 1563-020X. – Текст : электронный.
21. Просекова, В.М. Конфликтология : учебное пособие : [16+] / В.М. Просекова ; Тюменский государственный университет. – Тюмень : Тюменский государственный университет, 2010. – 166 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=571541>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-400-00287-8. – Текст : электронный.
22. Психология и этика делового общения : учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. – 5-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити, 2015. – 415 с. – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL:

- <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118> . – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01050-2. – Текст : электронный.
23. Скибицкий, Э.Г. Управление конфликтами в профессиональной деятельности : учебное пособие : [16+] / Э.Г. Скибицкий, Е.Т. Китова ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2019. – 196 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576528>. – Библиогр.: с 171-176. – ISBN 978-5-7782-3859-6. – Текст : электронный.
24. Столяренко, А.М. Психология и педагогика=Psychology and pedagogy : учебник / А.М. Столяренко. – 3-е изд., доп. – Москва : Юнити, 2015. – 543 с. : ил., схем. – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446437>. – ISBN 978-5-238-01679-5. – Текст : электронный.
25. Студент. Аспирант. Исследователь: всероссийский научный журнал / гл. ред. А.С. Бажин ; учред. А.С. Бажин. – Владивосток : Эксперт-Наука, 2019. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=563388>. – ISSN 2518-1874. – Текст : электронный.
26. Суворова, А.В. Психология конфликта : учебное пособие / А.В. Суворова, С.В. Нищитенко ; Северо-Кавказский федеральный университет. – Ставрополь : Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2018. – 105 с. : схем., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494814>. – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.
27. Цветков, В.Л. Психология конфликта: от теории к практике / В.Л. Цветков. – Москва : Юнити, 2015. – 183 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118984>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-02360-1. – Текст : электронный.
28. Цыбульская, М.В. Конфликтология: учебно-практическое пособие / М.В. Цыбульская. – Москва : Евразийский открытый институт, 2010. – 312 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90951>. – ISBN 978-5-374-00308-6. – Текст : электронный.

3.2. Требования к оформлению домашней (контрольной) работы

В структуре домашней (контрольной) работы должны быть такие элементы, как: титульный лист, содержание, введение, основная часть, заключение и список использованных источников (5 – печатные источники и 5 – источники из электронных библиотечных систем Библиоклуб.ру и Электронная библиотека «МИСиС»). Все структурные части работы сшиваются в той же последовательности, как они представлены в Содержании.

Объем работы должен составлять в среднем – 18-20 страниц (или 25 – 40 тыс. печатных знаков) формата А4, набранных на компьютере на одной (лицевой) стороне. Шрифт Times New Roman, интервал полуторный, выравнивание текста по ширине страницы, поля – по 20 мм сверху, снизу, слева и 10 мм – справа. В тексте обязательным является наличие ссылок на литературные источники в квадратных скобках (например [5; 46], где 5 – номер источника из списка литературы, а 46 – страница из источника).

3.3. Критерии оценки домашней работы преподавателем

Подготовленная и оформленная в соответствии с требованиями домашняя (контрольная) работа оценивается преподавателем по следующим критериям:

- достижение поставленной цели и задач исследования (правильность формулирования цели, определения задач исследования, правильность выбора методов решения задач и реализации цели);
- соответствие выводов решаемым задачам, поставленной цели, убедительность выводов;
- уровень эрудированности автора по изученной теме (знание автором состояния изучаемой проблематики, цитирование источников, степень использования в работе результатов исследований);
- личные заслуги автора работы (новые знания, которые получены помимо образовательной программы, новизна материала и рассмотренной проблемы, научное значение исследуемого вопроса);
- культура письменного изложения материала (логичность подачи материала, грамотность автора);
- культура оформления материалов работы (соответствие домашней работы всем стандартным требованиям);
- соответствие знаний и умений требованиям стандарта данной дисциплины: знание фактического материала, усвоение общих понятий и идей;

- степень обоснованности аргументов и обобщений (полнота, глубина, всесторонность раскрытия темы, корректность аргументации и системы доказательств, характер и достоверность примеров, иллюстративного материала, наличие знаний интегрированного характера, способность к обобщению);

- использование литературных источников.

Объективность оценки преподавателем работы заключается в определении ее положительных и отрицательных сторон, по совокупности которых он окончательно оценивает представленную работу. При положительном заключении работа считается допущенной к защите, о чем делается запись на титульном листе работы. При отрицательной рецензии работа возвращается на доработку с последующим представлением на повторную проверку с приложением замечаний, сделанных преподавателем. Не допускается сдача домашних (контрольных) работ, скачанных из сети Internet. В подобном случае работа не принимается к защите и вместо нее выдается новая тема. Зачтенная и защищенная домашняя (контрольная) работа является допуском к зачету или экзамену.

4 Методические указания по подготовке к экзамену

Для эффективной подготовки к экзамену студент должен ознакомиться с перечнем вопросов. Экзамен проводится в форме ответа студента на вопросы билета либо в формате электронного тестирования на образовательном портале LMS Canvas.

Вопросы к экзамену:

1. Характеристика объекта и предмета современной конфликтологии.
2. Эволюция научного воззрения на конфликт в древнее время, средние века, Новое время.
3. Проблема конфликта в религиозных учениях (христианство, ислам, буддизм).
4. Причины конфликтов в обществе с точки зрения социологов XIX века.
5. Основные подходы к анализу и исследованию конфликтов в зарубежной психологии.
6. Психоаналитическая трактовка причин и содержания конфликта (К. Хорни, А. Адлер).
7. Когнитивная психология и бихевиоризм о конфликтах.
8. Основные методы исследования конфликта.
9. Основные подходы к пониманию конфликта в современных гуманитарных науках.
10. Функции конфликтов.
11. Основные критерии классификации конфликтов.
12. Основные виды конфликтов в социальной психологии.
13. Типология конфликтов Р. Дарендорфа.
14. Причины социальных конфликтов.
15. Основные психологические причины межличностных и межгрупповых конфликтов.
16. Основные причины внутриличностных конфликтов.
17. Характеристика конфликтов интересов и ценностей.
18. Индивидуальные различия в восприятии конфликтной ситуации.
19. Особенности мотивационного, адаптационного и ролевого внутриличностного конфликта.
20. Анализ субъективных причин конфликта.
21. Уровни проявления межличностного конфликта.
22. Определение субъектов и участников конфликта.
23. Роли подстрекателей, пособников и организаторов конфликта.
24. Особенности конфликтной ситуации.
25. Цель, способы и механизм конфликтного противоборства.

26. Характеристика причин эскалации конфликта.
27. Основные способы предупреждения конфликта: стремление к партнёрству и сотрудничеству.
28. Использование нормативного механизма предупреждения конфликта.
29. Основные факторы, оказывающие влияние на выбор способа разрешения конфликта.
30. Механизм и функции компромисса.
31. Основные факторы, влияющие на конструктивное разрешение конфликта

Приложение А
Образец оформления титульного листа для студентов
очной формы обучения

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Национальный исследовательский технологический университет «МИСиС»
Новотроицкий филиал

Кафедра гуманитарных и социально-экономических наук

ДОМАШНЯЯ РАБОТА
по дисциплине «Конфликтология»

на тему «_____»

Выполнил: студент группы
БТМО-19
Иванов И.А.
Проверила: Петренко С.С.

Новотроицк 2020

**Образец оформления титульного листа для студентов
заочной формы обучения**

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Национальный исследовательский технологический университет «МИСиС»
Новотроицкий филиал

Кафедра гуманитарных и социально-экономических наук

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА
по дисциплине «Конфликтология»
на тему «_____»

Выполнил: студент группы
БЭК-17з
Иванов И.А.
Проверила: Петренко С.С.

Новотроицк 2020

Приложение Б
Образец оформления содержания

Содержание

Введение.....	3
1 Название вопроса.....	4
2 Название вопроса.....	5
3 Название вопроса.....	6
Заключение.....	20
Список использованных источников.....	22

ПЕТРЕНКО СВЕТЛАНА СЕРГЕЕВНА

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Методические указания
по организации самостоятельной работы
обучающихся по направлениям подготовки
38.03.01 Экономика, 38.03.02 Менеджмент
всех профилей и форм обучения

Подписано в печать 16.12.2020 г.		
Формат 60x90 $\frac{1}{16}$ Рег.№ 196	Печать цифровая Тираж 10 экз.	Уч.-изд.л. 3,19

ФГАОУ ВО

Национальный исследовательский технологический университет «МИСиС»

Новотроицкий филиал

462359, Оренбургская обл., г. Новотроицк, ул. Фрунзе, 8.

E-mail: nf@misis.ru

Контактный тел. 8 (3537) 679729.

