

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГОУ ВПО
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ К.Д. ГЛИНКИ»

Гуманитарно-правовой факультет
Кафедра педагогики и социально-политических наук

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Методическое пособие для самостоятельной работы
студентов очной и заочной формы обучения

Воронеж
2011

УДК 316.28+323.2
ББК 60.56+66.3+88.53

Составитель Н.А. Галка

Рецензенты:

Кандидат юридических наук, доцент Е.Л. Харьковский
(Филиал ВНИИ МВД России по Черноземью);
кандидат исторических наук, доцент ВГАУ им. К.Д. Глинки
М.И. Филоненко.

Г16 Конфликтология: методическое пособие для самостоятельной работы студентов очной и заочной форм обучения / сост. Н.А. Галка. – Воронеж: ФГОУ ВПО Воронежский ГАУ, 2011. – 162 с.

Методическое пособие для самостоятельной работы подготовлено в соответствии с программой учебного курса «Конфликтология», изучаемого на гуманитарно-правовом факультете ФГОУ ВПО Воронежский ГАУ.

Пособие предназначено для организации работы на семинарских занятиях по курсу «Конфликтология», а также для самостоятельной внеаудиторной работы студентов.

Методическое пособие для самостоятельной работы по изучению курса «Конфликтология» для студентов ФГОУ ВПО Воронежский ГАУ очной и заочной форм обучения рассмотрено и рекомендовано к изданию на заседании кафедры педагогики и социально-политических наук (протокол №8 от 05.06.2011г.) и на заседании методической комиссии гуманитарно-правового факультета (протокол №10 от 15.06.2011 г.).

© Галка Н.А., составление, 2011

© Оформление. ФГОУ ВПО Воронежский ГАУ, 2011

Введение

Настоящее методическое пособие предназначено для изучения и эффективной организации самостоятельной работы студентов дневного и заочного отделений Воронежского государственного аграрного университета имени К.Д. Глинки.

Содержание методического пособия соответствует рабочей программе «Конфликтология»; включает планы семинарских занятий, перечень основных понятий и определений, необходимых для усвоения, вопросы для самопроверки, темы для подготовки докладов, методические указания и рекомендуемые виды самостоятельной работы для студентов по изучению тем курса, тестовые и контрольные задания, а также примерный перечень вопросов к экзамену. Применительно к каждой теме прилагается список рекомендуемой литературы.

Темы, выносимые для изучения на семинарских занятиях, определяются преподавателем в соответствии с учебным планом и рабочей программой данной дисциплины. Другие темы изучаются студентами самостоятельно с учетом рекомендаций, приводимых в данном пособии.

Перечень тем докладов и список литературы не являются исчерпывающими. Темы для подготовки докладов и, соответственно, необходимая литература могут определяться с учетом конкретной темы занятия, научных интересов и пожеланий студентов. Литература, используемая при подготовке к семинарским занятиям, изучении тем, вынесенных на самостоятельное изучение, и написании докладов, должна быть актуальной.

Методические рекомендации и виды самостоятельной работы студентов по изучению дисциплины также не являются исчерпывающими. Студенты могут прибегать к иным формам, методам и видам самостоятельной работы исходя из имеющихся возможностей (наличия литературы, доступа к информационным ресурсам и пр.).

По всем вопросам, возникающим в процессе изучения дисциплины, студент вправе обратиться к преподавателю, ведущему курс лекций или семинарских занятий, а также на кафедру педагогики и социально-политических наук к дежурному преподавателю. График дежурства и консультаций преподавателей имеется на кафедре педагогики и социально-политических наук (кабинет 180 главного корпуса ВГАУ).

Цели и задачи дисциплины «Конфликтология»

Учебная дисциплина «Конфликтология» читается на гуманитарно-правовом факультете ФГОУ ВПО Воронежский ГАУ им. К.Д. Глинки. Курс рассчитан на студентов очной и заочной форм обучения. Контроль уровня знаний, полученных в результате освоения данной дисциплины, будет осуществляться на зачете, проводимом в конце семестра.

Цель изучения дисциплины состоит в овладении студентами необходимыми систематизированными фундаментальными теоретическими знаниями о природе конфликта, а также в выработке прикладных навыков и умений позволяющих, в частности, прогнозировать, предотвращать конфликты, управлять ими, вести переговоры.

Задачи курса состоят в формировании высокой профессиональной и психологической культуры, основывающейся на глубоких знаниях человека и группы, а также на овладении законами и механизмами психики и социального поведения людей.

Предметом изучения дисциплины являются общие вопросы теории конфликта, различные конфликтные ситуации, конфликты в различных областях человеческой жизнедеятельности, а также способы выхода из конфликта, переговоры и медиаторство (посредничество) в конфликтных ситуациях.

Требования к уровню освоения содержания дисциплины

В результате изучения дисциплины «Конфликтология» студент должен **иметь представление:**

1. о предмете конфликтологии, ее месте и роли в культуре межличностного взаимодействия и управлении;
2. о тенденциях развития отечественной и зарубежной конфликтологии;
3. о роли конфликтов в жизни и деятельности человека, семьи, коллектива, организации, общества и человечества в целом;
4. о сущности и методах предупреждения, регулирования и разрешения конфликтных ситуаций;

5. о стратегиях и стилях поведения в конфликтных ситуациях;

знать:

1. основные учения и понятия конфликтологии, их роль в формировании организационной культуры и социальном управлении;
2. основы этики поведения в конфликтных ситуациях;
3. виды медиаторства в урегулировании конфликтов;
4. основы переговорного процесса;
5. специфику прогнозирования, предупреждения и разрешения конфликтов в различных сферах человеческой жизнедеятельности;

уметь:

1. анализировать источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций;
2. выявлять и анализировать суть конфликта;
3. определять условия, способы и приемы предупреждения конфликтов;
4. оценивать целесообразность и эффективность использования различных переговорных и посреднических процедур в ходе разрешения конфликтов;
5. реализовать роль посредника в конфликтной ситуации;
6. снизить деструктивные последствия конфликта и завершить его с наименьшими потерями для двух сторон;

владеть:

1. навыками самостоятельного освоения новых знаний;
2. различными стилями поведения в конфликте;
3. различными стратегиями разрешения конфликта в зависимости от ситуации управления;

развивать и совершенствовать навыки:

1. управления эмоциональными переживаниями;
2. поведения в стрессовых ситуациях;
3. успешного ведения переговоров и защиты своих интересов.

РАЗДЕЛ 1. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

1.1. Содержание разделов учебной дисциплины «Конфликтология»

Раздел I. Общая теория конфликта

Тема 1. Проблематика конфликтологии

Предпосылки формирования конфликтологических идей. Конфликтология как наука, ее предмет и задачи, место в системе наук. Структура современной конфликтологии. История развития зарубежной и отечественной конфликтологии.

Тема 2. Анализ конфликта

Понятие конфликта. Уровни проявления и типология конфликтов. Причины возникновения конфликтов (объективные факторы, организационно-управленческие, социально-психологические, личностные). Структура конфликта: объект, субъект, особенности восприятия конфликтной ситуации. Функции конфликта: деструктивная, конструктивная, диагностическая. Динамика конфликта: основные этапы в развитии конфликта, эскалация конфликта. Методологические принципы исследования конфликтов (диалектический; единства теории, эксперимента и практики; системного подхода; конкретно-исторического подхода; личностного подхода; междисциплинарности; преемственности). Методы исследования конфликта (ситуационный, качественные, математического моделирования).

Тема 3. Поведение людей в конфликте

Стратегии поведения в конфликте. Конфликтные паттерны в транзактной психологии. Конфликт и манипуляция. Различия поведенческих паттернов (возрастные, гендерные, характерологические) как факторы конфликта. Конфликтные личности.

Раздел II. Особенности конфликтных ситуаций в различных сферах человеческой жизнедеятельности

Тема 4. Внутриличностные конфликты

Теоретические подходы к пониманию внутриличностного конфликта. Основные виды внутриличностного конфликта (мотивационный, нравственный, конфликт нереализованного желания, ролевой конфликт, адаптационный конфликт, конфликт неадекватной самооценки, невротический конфликт). Генезис внутриличностного конфликта. Особенности переживания и последствия внутриличностного конфликта. Суицид как деструктивный способ выхода из внутриличностного конфликта. Психологические условия предупреждения и разрешения внутриличностных конфликтов.

Тема 5. Межличностные конфликты

Особенности межличностных конфликтов. Взаимосвязь межличностных конфликтов с внутриличностными и групповыми. Причины межличностных конфликтов. Классификация межличностных конфликтов (конфликты супругов, родителей и детей, руководителей и подчиненных). Управление межличностными конфликтами.

Тема 6. Групповые конфликты

Понятие и типы социальных групп, первичные группы и вторичные группы, малые и большие группы, формальные и неформальные, референтные группы. Причины, последствия и функции групповых конфликтов. Классификация групповых конфликтов (конфликт «личность-группа»: разновидность - «руководитель-коллектив»; «рядовой член коллектива-коллектив»; «лидер-группа») и межгрупповых («руководство организации-персонал», «администрация-профсоюзы», конфликт между подразделениями внутри организации, конфликт между микрогруппами внутри коллектива, конфликт между неформальными группами в обществе). Субкультура группы: групповые нормы, ценности и стереотипы поведения. Управление групповыми конфликтами.

Тема 7. Конфликты в организациях

Основные типы. Структурные конфликты: инновационные конфликты; позиционные конфликты; ресурсные конфликты; динамические конфликты; организационно-технические; в административно-управленческой системе; связанные с функционированием неформальной организации; связанные с функционированием социально-психологической системы отношений; трудовые конфликты. Источники. Профилактика. Управление и разрешение.

Тема 8. Социальные конфликты

Причины, функции, субъекты, типология, динамика социальных конфликтов. Формы проявления социальных конфликтов (недовольство, общественный протест, бунт, бойкот, саботаж, травля, физическая агрессия, словесная агрессия, забастовка, социальная революция, гражданская война). Экономические конфликты. Управление конфликтами в социальной сфере. Социальная напряженность. Межгрупповые конфликты.

Тема 9. Политические конфликты

Основные субъекты; специфические особенности; формы проявления (легитимные и не легитимные; митинги, демонстрации, революции, перевороты, политические кризисы, вооруженные конфликты). Специфика международных конфликтов. Управление политическими конфликтами. Роль государства, международных, политических организаций, политических партий и объединений в управлении политическими конфликтами.

Тема 10. Межкультурные конфликты

Конфликты в духовной сфере: многообразие; субъекты конфликтов; специфика проявления. Межкультурные конфликты и причины их возникновения. Различия культурных восприятий и особенности современных культур. Социокультурные различия как основа религиозных, расовых и этнических конфликтов. Управление конфликтами в сфере духовных отношений.

Тема 11. Конфликты российской истории

Конфликты, вызванные борьбой за власть. Противостояние власти и общества. Культура и социальные конфликты. Этнические конфликты. Международные конфликты. Угрозы национальной безопасности современной России.

Раздел III. Технологии разрешения конфликтов

Тема 12. Способы выхода из конфликта

Основные формы завершения конфликта. Завершение конфликта с помощью третьей стороны. Выигрыш и проигрыш.

Тема 13. Искусство переговоров

Требования к участнику переговоров. Регуляция психологической атмосферы. Налаживание контакта. Прием информации. Передача информации. Движение к согласию. Принятие решения. Завершение переговоров. Культурные различия в переговорах. Специфика ведения переговоров в различных сферах деятельности.

Тема 14. Переговоры в конфликтных ситуациях

Переговорные стили. Жесткий стиль. Мягкий стиль. Торговый стиль. Сотруднический стиль. Организация переговоров.

Тема 15. Медиация

Процесс медиации. Функции медиатора. Стадии медиации. Работа медиатора по разрешению конфликта в организации. Медиаторство в условиях современной России. Искусство медиации. Роль органов власти в предупреждении и разрешении конфликтов.

1.2. Темы семинарских занятий

ЗАНЯТИЕ 1

Тема: История развития конфликтологии

План семинара:

1. Эволюция научных представлений о конфликте (древнейшие времена - Средние века - Эпоха Возрождения - Новое время и эпоха Просвещения - первая половина XIX века - вторая половина XIX века - начало XX века).
2. Современные проблемы развития конфликтологии.
3. История отечественной конфликтологии: периодизация, основные отрасли и роль в развитии общества.

Основные понятия и определения, необходимые для усвоения

Бихевиористский подход; борьба; гуманизм; динамическая модель конфликта; конфликт; конфликтологическая практика; конфликтология; метод исследования; метод типологизации; методология науки; объект и предмет науки; парадигма; принцип детерминизма; принцип системности; принцип развития; противоречие; прогностический метод; психология конфликта; социальный конфликт; статистическая модель конфликта; структурный подход; функциональный подход; функция науки.

Вопросы для самопроверки

1. В каких формах с древности и до Нового времени шло в мире накопление знаний о конфликтах?
2. Что явилось предпосылками возникновения конфликтологии?
3. Когда начала складываться конфликтология как отдельная область научных исследований?
4. С именами каких ученых связано становление конфликтологии как относительно самостоятельной дисциплины?
5. Когда и где впервые были созданы конфликтологические центры?
6. Когда и где появился первый центр по разрешению конфликтов в России?

7. В чем суть социально-биологических, социально-психологических, классовых, функционалистских, диалектических концепций конфликта?
8. Какие принципы положены в теорию конфликта Р. Дарендорфа? Объясните различия в понимании этой проблемы Р. Дарендорфом и К. Марксом.
9. Какой вклад в развитие конфликтологических знаний внесли М. Вебер и Г. Зиммель?
10. В чем сущность концепции позитивно-функционального конфликта Л. Козера?

Темы докладов

1. Развитие конфликтологических идей в философской мысли Древнего Востока.
2. Эволюция конфликтологических идей в античной философии.
3. Проблема конфликта в средневековой философии и в философии эпохи Возрождения.
4. Проблема конфликта в философии Нового времени.
5. Проблема конфликта в классической немецкой философии.
6. Особенности развития теории конфликта в марксистской философии.
7. Вклад М. Вебера и Г. Зиммеля в развитие конфликтологических знаний.
8. Влияние теории конфликта К. Боулдинга на формирование конфликтологии.
9. Теория агрессии К. Лоренца.
10. Теория функционального конфликта Т. Парсонса.

Рекомендуемая литература

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология: учебник / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 591с.
2. Аристотель. Соч. В 4-х т. Т. 4. – М.: Мысль, 1983. – 830 с.
3. Вебер, М. Избранные произведения. / М. Вебер. – М., 1990.

4. Ворожейкин, И.Е. Конфликтология: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организаций», «Управление персоналом», «Государственное и муниципальное управление» / И.Е. Ворожейкин. - М.: ИНФРА-М, 2002.
5. Ворожейкин, И.Е. Конфликтология: Учебник / И.Е. Ворожейкин, А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров. – М.: ИНФРА-М, 2004. – 240 с.
6. Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – СПб.: Питер, 2000.
7. Громова, О.Н. Конфликтология: Курс лекций / О.Н. Громова. – М.: ЭКМОС, 2000.
8. Дарендорф, Р. Конфликт и сотрудничество / Р. Дарендорф // Политология вчера и сегодня. – Вып. 2. – М., 1990. – С. 142-146.
9. Дарендорф, Р. Элементы теории социального конфликта / Р. Дарендорф // Социологические исследования. 1994. № 5.
10. Дмитриев, А.В. Конфликтология: Учеб. пособие для студентов вузов / А.В. Дмитриев. – М.: Гардарики, 2000.
11. Дюркгейм, Э. О разделении общественного труда. Метод социологии / Э. Дюркгейм. – М.: Наука, 1991. – 572 с.
12. Дюркгейм, Э. Самоубийство. Социологический этюд / Э. Дюркгейм / Пер. с фр. / Изд. подгот. В. А. Луков. – СПб.: Союз, 1998. – 496 с.
13. Здравомыслов, А. Г. Социология конфликта / А.Г. Здравомыслов. – М.: Аспект Пресс, 1996.
14. Зеркин Д. П. Основы конфликтологии: Курс лекций / Д.П. Зеркин. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1998.
15. Козырев, Г.И. Основы конфликтологии: Учебник / Г.И. Козырев. – М.: ИД «ФОРУМ», ИНФРА-М, 2007.
16. Конфликтология / Под ред. А.С. Кармина. – СПб.: Лань, 2001. – 448 с.
17. Конфликтология: Учебник / Под ред. В.П. Ратникова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, – 2007.
18. Конфликтология: учебник / Под ред. В.П. Ратникова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 512 с.

19. Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Кибанов [и др.]. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2009. – 302 с.
20. Лукин, Ю.Ф. Конфликтология: управление конфликтами: учебник для вузов. – М.: Академический проект. Трикста, 2007.
21. Мертон, Р. Социальная структура и аномия / Р. Мертон // Социология преступности. М., 1965.
22. Парсонс, Т. Система современных обществ / Под ред. М.С. Ковалевой / - М.: Аспект Пресс, 1997.
23. Самыгин, С. И. Психология управления: Учебное пособие / С.И. Самыгин, Л.Д. Столяренко. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1997.
24. Светлов, В.А. Конфликтология: Учебное пособие / В.А. Светлов, В. Семенов В.А.. – СПб.: Питер, 2011. – 352 с.
25. Хабермас, Ю. Демократия. Разум. Нравственность: Московские лекции и интервью / Ю. Хабермас. – М., 1995.

ЗАНЯТИЕ 2

Тема: Общая характеристика внутриличностного конфликта, психологические условия и предпосылки его разрешения

План семинара

1. Анализ внутриличностного конфликта героя на основе произведений художественной литературы, периодической печати по схеме:
 - а) структуры внутреннего мира личности вступившие в конфликт согласно авторам известных вам концепций (З. Фрейд, А. Адлер, К. Юнг, Э. Фромм К., Левин и др.);
 - б) формы проявления анализируемого внутриличностного конфликта;
 - в) попытки предупреждения;
 - г) способы разрешения.
2. «Проигрывание» в группе ситуации «Телефон доверия».
3. Анализ самооценки своей психической устойчивости – тест (см. Приложение).

Основные понятия и определения, необходимые для усвоения

Адекватная оценка ситуации; амбивалентность; апатия; аутогенная тренировка; бессознательное; витальный конфликт; внутриличностный конфликт; вытеснение; гармония; депрессия; дистресс; замещение; идеализация; индивид; индивидуальность; интеракционизм; интуиция; истерия; катарсис; компромисс; комплекс неполноценности; компенсация; конгруэнтность; конфликт потребностей; коррекция; латентность; личность; меланхолик; механизмы психологической защиты; мотивационный конфликт; неврастения; невроз; неосознанный внутренний конфликт; обособление; патология; психика человека; проекция; раздвоение личности; рационализация; регрессия; рефлексия; ролевой конфликт; самоактуализация личности; самоидентификация; самореализация; саморефлексия; сангвиник; сознание человека; стресс; сублимация; суицид; темперамент; толерантность; флегматик; фрустрация; холерик; эйфория.

Вопросы для самопроверки

1. При каких условиях (общесоциальных и личностных) возникают ВЛК?
2. Каковы способы предупреждения и разрешения ВЛК?
3. Как влияют рыночные отношения на развитие ВЛК?
4. Что такое рефлексия? Какова ее роль в разрешении конфликта?
5. В чем заключаются положительный и отрицательный эффекты ВЛК?
6. Почему ВЛК может иметь негативные последствия для окружающих?
7. Какие факторы способствуют суицидальному поведению человека?
8. В чем может состоять помощь родных и близких человеку, совершившему суицидальную попытку?
9. В чем состоит сущность мотивационного конфликта? Чем он отличается от нравственного конфликта? Приведите примеры.
10. Что такое ролевой конфликт? Сравните межролевой и внутриролевой конфликты.

Темы докладов

1. Основные способы разрешения внутриличностного конфликта.
2. Механизмы психологической защиты.
3. Факторы, способствующие суицидальному поведению человека.
4. Нравственный конфликт.
5. Мотивационный конфликт.
6. Конфликт нереализованного желания.
7. Адаптационный конфликт.
8. Ролевой конфликт.
9. Конфликт неадекватной самооценки
10. Невротический конфликт.

Рекомендуемая литература

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология: учебник / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 591с.
2. Ворожейкин, И.Е. Конфликтология: Учебник / И.Е. Ворожейкин, А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров. – М.: ИНФРА-М, 2004. – 240 с.
3. Ворожейкин, И.Е. Конфликтология: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организаций», «Управление персоналом», «Государственное и муниципальное управление» / И.Е. Ворожейкин. – М.: ИНФРА-М, 2002.
4. Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – СПб.: Питер, 2000.
5. Громова, О.Н. Конфликтология: Курс лекций / О.Н. Громова. – М.: ЭКМОС, 2000.
6. Дмитриев, А.В. Конфликтология: Учеб. пособие для студентов вузов / А.В. Дмитриев. – М.: Гардарики, 2000.
7. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – СПб: Питер, 2001.
8. Зеркин, Д. П. Основы конфликтологии: Курс лекций / Д.П. Зеркин. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1998.
9. Козырев, Г.И. Основы конфликтологии: Учебник / Г.И. Козырев. – М.: ИД «ФОРУМ», ИНФРА-М, 2007.

10. Конфликтология / Под ред. А.С. Кармина. – СПб.: Лань, 2001. – 448 с.
11. Конфликтология: Учебник / Под ред. В.П. Ратникова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, – 2007. – 512 с.
12. Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Кибанов [и др.]. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2009. – 302 с.
13. Лукин, Ю.Ф. Конфликтология: управление конфликтами: Учебник для вузов / Ю.Ф. Лукин. – М.: Академический проект. Трикста, 2007.
14. Маклаков, А.Г. Общая психология / А.Г. Маклаков. – СПб.: Питер, 2008.
15. Мольц, М. Я. Я – это Я, или как стать счастливым / М.Я. Мольц / Пер. с англ.-СПб., 1992.
16. Психология: учебник для вузов / Под ред. Л.Д. Столяренко. – СПб.: Питер, 2008.
17. Романова, Е.С. Механизмы психологической защиты / Е.С. Романова, Л.Р. Гребенников. - Мытищи, 1996.
18. Светлов, В.А. Конфликтология: Учебное пособие / В.А. Светлов, В.А. Семенов. – М.: Питер, 2011. – 352 с.
19. Фрейд, З. Введение в психоанализ. Лекции / З. Фрейд. – М., 1989.
20. Фрустрация, конфликт, защита. // Вопросы психологии. – 1991. – №6. – С.71-72, 76-80.
21. Хорни, К. Ваши внутренние конфликты / К. Хорни. – СПб.: Лань, 1997.

ЗАНЯТИЕ 3

Тема: Семейные конфликты

План семинара

1. Семья как социальный институт и малая социальная группа.
2. Функции и кризис современной семьи.
3. Проблемы взаимоотношений между родителями и детьми.
4. Способы предотвращения и разрешения семейных конфликтов.
5. Деловая игра «Супружеский конфликт»; тест «Самооценка конструктивного взаимодействия в супружеских отношениях», тест «Самооценка конструктивного поведения во взаимоотношениях с детьми» (см. Приложение).

Основные понятия и определения, необходимые для усвоения

Авторитарное воспитание; брак; возрастные кризисы детей; гармоничная семья; демократическая семья; деструктивность воспитания; дисгармония семьи; конгруэнтность; конструктивное поведение; насилие; неполная семья; попустительский стиль воспитания; превосходство; развод; реакция изоляции; реакция оппозиции; реакция отказа; рекреационная функция; репродуктивная функция; семья; социальный институт; тревожность; эмпатия.

Вопросы для самопроверки

1. Какие функции выполняет семья?
2. Что такое неполная семья?
3. Что такое семейный конфликт и в чем его особенности?
4. Какие социальные факторы микро- и макро среды обуславливают семейные конфликты?
5. Почему возможен конфликт «отцов и детей»?
6. К каким последствиям может привести супружеский конфликт?
7. Как принцип главенства влияет на конфликтность семьи?
8. Почему в настоящее время говорят о кризисе семьи?
9. Что необходимо сделать для предотвращения кризиса семьи?
10. Какие существуют формы разрешения семейных конфликтов?

Темы докладов

1. Проблема насилия в семье.
2. Основные формы (типы) и факторы домашнего насилия.
3. Насилие в семье в отношении женщин.
4. Внутрисемейное насилие над детьми.
5. Роль насилия в формировании личностных расстройств.
6. Семья как фактор профилактики девиации.
7. Конфликты во взаимоотношении родителей и детей.
8. Кризисные периоды супружеской жизни .
9. Типология конфликтных семей.
10. Психологическое консультирование конфликтных семей.

Рекомендуемая литература

1. Андреева, Т. В. Семейная психология: Учебное пособие / Т.В. Андреева. – СПб.: Речь, 2004. – 244 с.
2. Анцупов, А. Я. Конфликтология: учебник / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 591с.
3. Голод, С.И. Семья и брак. Историко-социологическое исследование / С.И. Голод. - СПб, 1998.
4. Дивицына, Н. Ф. Семейведение. / Н.Ф. Дивицына. – М.: ВЛАДОС, 2006. – 327 с.
5. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – СПб: Питер, 2001.
6. Карabanова, О. А. Психология семейных отношений и основы семейного консультирования: Учебное пособие / О.А. Карabanова. – М.: Гардарики, 2005. – 320 с.
7. Козырев, Г.И. Основы конфликтологии: Учебник / Г.И. Козырев. - М.: ИД «ФОРУМ», ИНФРА-М, 2007.
8. Конфликтология: Учебник / Под ред. В.П. Ратникова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, – 2007. – 512 с.
9. Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Кибанов [и др.]. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2009. – 302 с.
10. Левин, К. Разрешение социальных конфликтов. / К. Левин. – СПб.: Речь, 2000.
11. Люшер, М. Сигналы личности: ролевые игры и их мотивы / М. Люшер. – Воронеж, 1993. – С. 54-55.
12. Посысоев, Н.Н. Основы психологии и семейного консультирования / Н.Н. Посысоев. – М.: ВЛАДОС-ПРЕСС, 2004. – 328 с.
13. Сатир, Вирджиния Как строить себя и свою семью / В. Сатир. – М., 1997.
14. Спиваковская, А. С. Как быть родителями / А.С. Спиваковская. - М.: Педагогика, 1986. – 160 с.
15. Сулимова, М. С. Социальная работа и конструктивное разрешение конфликтов / М.С. Сулимова. – М.: Ин-т практ. психологии, 1996.
16. Филиппова, Г. Г. Психология материнства: Учебное пособие / М.: Изд-во Института Психотерапии, 2002. - 240 с.

17. Целуйко, В. М. Вы и ваши дети: Психология семьи / В.М. Целуйко. – Ростов н/Д.: Феникс, 2004.
18. Целуйко, В. М. Психология современной семьи / В.М. Целуйко. - М.: ВЛАДОС, 2003.

ЗАНЯТИЕ 4

Тема: Организационно-управленческий конфликт

План семинара

1. Понятие и разновидности организационно-управленческого конфликта.
2. Специфика проявления организационно-управленческого конфликта.
3. Управление организационно-управленческим конфликтом.
4. Деловая игра «Реформирование организации» (см. Приложение).
5. Анализ организационно-управленческих ситуаций и направленности руководителя (см. Приложение).

Основные понятия и определения, необходимые для усвоения

Арбитражная комиссия; баланс прав и ответственности; дезорганизация; инновация; компромисс; конфронтация; манипулирование; несогласие; организационный конфликт; организационно-управленческий конфликт; организация; принуждение; приспособление; противоборство; профилактика; система социального партнерства; соперничество; сотрудничество; социальная напряженность; третейский судья; уход; трудовой коллектив.

Вопросы для самопроверки

1. Какое место в системе управления организацией и ее персоналом занимает управление конфликтами и стрессами?
2. Кто может оказывать влияние на развитие конфликта и участвовать в управлении им?
3. Какое значение для управления конфликтами и стрессами имеет правовая культура руководителя?
4. Каковы основные требования к качествам руководителя при разрешении конфликтов?

5. Какие последствия влечет конфликт в административно-управленческой системе?
6. Какие профилактические меры можно использовать для предотвращения управленческих конфликтов в организации?
7. Что такое компромисс и нужно ли умение идти на компромиссы хорошему руководителю?
8. В чем проявляется конфликтологическая компетентность руководителя?
9. Управление и руководство – это слова-синонимы или есть отличие в их понимании и применении?
10. Что выступает в качестве предмета организационно-управленческого конфликта?

Темы докладов

1. Специфика проявления административно-управленческого (организационно-управленческого) конфликта.
2. Методы предупреждения и управления конфликтами в организации.
3. Функции и последствия управленческих конфликтов в организации.
4. Значимость личного примера руководителя при урегулировании организационных конфликтов.
5. Стили руководства и управления организацией: общая характеристика.
6. Особенности демократического стиля руководства: слабые и сильные стороны.
7. Правовое регулирование административно-управленческих конфликтов.
8. Анализ личностных и деловых качеств «идеального» руководителя глазами трудового коллектива.

Рекомендуемая литература

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология: учебник / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 591с.
2. Александрова, Е.В. Социально-трудовые конфликты: пути разрешения / Е.В. Александрова. - М., 1993.
3. Бабосов, Е.М. Конфликтология / Е.М. Бабосов. - Мн.: Тетра Системе, 2000.

4. Вершинин, М.С. Конфликтология: конспект лекций / М.С. Вершинин. - СПб., 2000.
5. Ворожейкин, И.Е. Конфликтология: Учебник / И.Е. Ворожейкин, А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров. - М.: ИНФРА-М, 2004. - 240 с.
6. Дмитриев, А.В. Конфликтология: Учеб. пособие для студентов вузов / А.В. Дмитриев. - М.: Гардарики, 2000.
7. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. - СПб: Питер, 2001.
8. Козырев, Г.И. Основы конфликтологии: Учебник / Г.И. Козырев. - М.: ИД «ФОРУМ», ИНФРА-М, 2007.
9. Конфликтология / Под ред. А. С. Кармина. – СПб.: Лань, 1999.
10. Конфликтология: Учебник / Под ред. В.П. Ратникова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, -2007.
11. Мастенбрук, У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации / У. Мастенбрук. - М.: Инфра-М, 1996.
12. Мескон, М. Основы менеджмента / М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. -М., 1995.
13. Управление персоналом организации: Практикум: Учеб. пособие. / Под ред. А.Я. Кибанова. -М, 1999.
14. Пугачев, Е.П. Руководство персоналом организации: Учебник / Е.П. Пугачев. - М, 1998.
15. Щербак, В.Е. Конфликтные ситуации на предприятии / В.Е. Щербак //ЭКО. - 1999. -№11.
16. Щербина, Г.И. Социология организаций. Словарь- справочник / Г.И. Щербина. - М., 1996.

ЗАНЯТИЕ 5

Тема: Трудовые конфликты

План семинара

1. Трудовой конфликт: определение, сущность.
2. Причины трудовых конфликтов.
3. Виды и функции трудовых конфликтов.
4. Формы проявления трудовых конфликтов.
5. Примирительные процедуры при трудовых конфликтах.

6. Формы предупреждения и разрешения трудовых конфликтов.

Основные понятия и определения, необходимые для усвоения

Абсолютное обнищание; акции протеста; демонстрация; забастовка; «забастовка по правилам»; индивидуальные трудовые конфликты; коллективный трудовой договор; коллективные трудовые конфликты (споры); конвенция; митинг; относительное обнищание; система социального партнерства; собрание; петиция; пикетирование; «пульсирующая забастовка»; редукция; справедливость; трудовой конфликт; трудовой спор.

Вопросы для самопроверки

1. Что такое трудовой конфликт? Какова его значимость сегодня?
2. Каково влияние социальной стратификации на возникновение конфликтов в социально-трудовой сфере?
3. К чему сводятся непосредственные причины возникновения трудовых конфликтов?
4. Почему (по каким причинам) социально-трудовые конфликты трансформируются в социально-политические?
5. В чем особенности трудовых конфликтов в современном российском обществе?
6. Какие формы проявления социально-трудовых конфликтов вы знаете?
7. Какие массовые мероприятия вправе проводить работники организации в поддержку своих требований при разрешении коллективного трудового спора?
8. Какие выделяют этапы прохождения примирительных процедур при трудовых спорах (конфликтах)?
9. Когда и каким документом в Российской Федерации закреплено право трудящихся на забастовку?
10. Возможно ли отсутствие конфликтов между руководителями и подчиненными что может помочь подчиненному разрешить конфликт с руководителем с минимальными для себя потерями?

Темы докладов

1. Субъективные причины трудовых конфликтов.
2. Объективные причины трудовых конфликтов.
3. Значимость личного примера руководителя при урегулировании трудовых конфликтов.
4. Динамика социально-трудовых конфликтов в современной России.
5. Социальное партнерство в сфере трудовых отношений.
6. Индивидуальные трудовые споры.
7. Коллективные трудовые споры.
8. Последствия острых трудовых конфликтов в истории человечества.
9. Забастовка как крайняя форма проявления трудовых конфликтов.
10. Примириительные процедуры при трудовых конфликтах.

Рекомендуемая литература

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология: учебник / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 591 с.
2. Бабосов, Е.М. Конфликтология: Учеб. пособие для студентов вузов. - Мн.: Тетра Системе, 2000.
3. Бабосов, Е.М. Экономическая активность населения в трансформирующемся обществе // Общество и экономика. – 1999. – №1.
4. Ворожейкин, И.Е. Конфликтология: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организаций», «Управление персоналом», «Государственное и муниципальное управление» / И.Е. Ворожейкин. – М.: ИНФРА-М, 2002.
5. Громова, О.Н. Конфликтология: Курс лекций / О.Н. Громова. - М.: ЭКМОС, 2000.
6. Дмитриев, А.В. Конфликтология: Учеб. пособие для студентов вузов / А.В. Дмитриев. - М.: Гардарики, 2000.
7. Козырев, Г.И. Введение в конфликтологию: Учебное пособие / Г.И. Козырев. – М.: Владос, 1999.
8. Козырев, Г.И. Основы конфликтологии: Учебник / Г.И. Козырев. - М.: ИД «ФОРУМ», ИНФРА-М, 2007.

9. Конфликтология / Под ред. А. С. Кармина. – СПб.: Лань, 1999.
10. Конфликтология: Учебник / Под ред. В.П. Ратникова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, -2007.
11. Конфликтология: Учебник для вузов / А.Я. Кибанов [и др.]. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2005. – 302 с.
12. Конфликтология: Учебное пособие / сост. Е.В. Буртовая / http://www.i-u.ru/biblio/archive/unknown_konflictions/35.aspx
13. Лигинчук, Г. Г. Конфликтология. Учебный курс / Г.Г. Лигинчук / <http://www.e-collge.ru/xbooks>.
14. Лукин, Ю.Ф. Конфликтология: управление конфликтами: учебник для вузов / Ю.Ф. Лукин. – М.: Академический проект. Трикста, 2007.
15. Осеев, А. А. Трудовые конфликты и методы их разрешения / А.А. Осеев // Ломоносовские чтения 2004 г. Сборник статей преподавателей «Россия и социальные изменения в современном мире». Т. №1.

ЗАНЯТИЕ 6

Тема: Пути разрешения конфликтов и технология переговорного процесса

План семинара

1. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.
2. Логика, стратегия и способы разрешения конфликтов.
3. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны.
4. Выбор стратегий поведения в конфликтных ситуациях – тест К. Томаса (см. Приложение).
5. Ситуационно-ролевая игра «Переговоры» (см. Приложение).

Основные понятия и определения, необходимые для усвоения

Формы завершения конфликтов. Насилие. Разъединение. Примирение. Социальное давление. Суд. Арбитраж. Медиация. Выигрыш и проигрыш. Переговоры. Требования к участнику переговоров. Регуляция психологической атмосферы. Налаживание контакта. Прием информации. Техника слушания. Пере-

дача информации. «Вы-подход». Стилль беседы. Манипуляция. Сопротивление. Принятие решения.

Вопросы для самопроверки

1. Какие способы разрешения конфликтов вы знаете?
2. В чем особенности завершения конфликта с помощью третьей стороны?
3. Какие существуют требования к участнику переговоров?
4. Какие приемы направлены на регуляцию психологической атмосферы?
5. Что понимается под инструментальными отношениями в ходе переговоров?
6. Какие факторы способствуют налаживанию контакта между собеседниками?
7. Кто представляет третью сторону при урегулировании конфликтов с помощью третьей стороны?
8. Что такое эмпатическое слушание и чем оно отличается от рефлексивного?
9. Какую цель решает применение такой техники активного слушания как перефразирование («эхо-техника»)?
10. Что относится к особенностям стиля ведения беседы?

Темы докладов

1. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.
2. Технология консенсуса и компромисса.
3. Деятельность психологических центров и служб по урегулированию конфликтов.
4. Способы достижения убедительности в переговорах.
5. Характеристика «трудных» типов слушателей.
6. Арбитраж (третейский суд) в роли третьей стороны при разрешении конфликта.
7. Медиация как один из способов разрешения конфликтов с помощью третьей стороны.
8. Причины и способы преодоления сопротивления при переговорах.
9. Принятие решения при переговорах.
10. Национально-культурные различия в переговорах.

Рекомендуемая литература

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология: учебник / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 591 с.
2. Бабосов, Е.М. Конфликтология: Учеб. пособие для студентов вузов. - Мн.: Тетра Системе, 2000.
3. Ворожейкин, И.Е. Конфликтология: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организаций», «Управление персоналом», «Государственное и муниципальное управление» / И.Е. Ворожейкин. - М.: ИНФРА-М, 2002.
4. Громова, О.Н. Конфликтология: Курс лекций / О.Н. Громова. - М.: ЭКМОС, 2000.
5. Дмитриев, А.В. Конфликтология: Учеб. пособие для студентов вузов / А.В. Дмитриев. - М.: Гардарики, 2000.
6. Козырев, Г.И. Введение в конфликтологию: Учебное пособие / Г.И. Козырев. -М.: Владос, 1999.
7. Козырев, Г.И. Основы конфликтологии: Учебник / Г.И. Козырев. - М.: ИД «ФОРУМ», ИНФРА-М, 2007.
8. Конфликтология / Под ред. А. С. Кармина. – СПб.: Лань, 1999.
9. Конфликтология: Учебник / Под ред. В.П. Ратникова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, -2007.
10. Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Кибанов [и др.]. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2005. – 302 с.
11. Лукин, Ю.Ф. Конфликтология: управление конфликтами: учебник для вузов / Ю.Ф. Лукин. - М.: Академический проект. Трикста, 2007.

РАЗДЕЛ 2. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОМУ ИЗУЧЕНИЮ КУРСА «КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

2.1. Общие методические рекомендации по самостоятельной работе

Самостоятельная работа – это планируемая работа студентов, выполняемая по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Целью самостоятельной работы студентов являются обучение навыкам работы с научной литературой и практическими материалами, необходимыми для углубленного изучения курса «Конфликтология», а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному (без помощи преподавателя) изучению и изложению полученной информации. В связи с этим основными задачами самостоятельной работы студентов, изучающих курс «Конфликтология», являются:

во-первых, продолжение изучения учебной дисциплины в домашних условиях по программе, предложенной преподавателем, для ее более глубокого освоения;

во-вторых, привитие студентам интереса к конфликтологической литературе, теории и практике разрешения и урегулирования конфликтов;

в-третьих, развитие познавательных способностей;

в-четвертых, овладение необходимыми навыками и приемами в результате решения учебных заданий, а также проведения самоанализа и самостоятельных тренингов.

Изучение и изложение информации, полученной в результате изучения научной литературы и практических материалов, предполагают развитие у студентов как владения навыками устной речи, так и способностей к четкому письменному изложению материала.

Основными формами самостоятельной работы студентов являются:

1. Изучение теоретического материала во внеаудиторных условиях при подготовке к аудиторным занятиям (семинарам), к зачету.
2. Подготовка устных сообщений (докладов) к семинарским занятиям. Целью подготовки докладов является выделение про-

блемных вопросов по изучаемой теме. Доклад представляется устно перед студенческой группой, оформляется письменно в виде плана-конспекта и сдается преподавателю. Регламент одного доклада не может превышать 7-10 мин. Темы докладов указываются в планах семинарских занятий.

3. Подготовка рефератов по отдельным темам программы учебной дисциплины. Целью написания рефератов является привитие студентам навыков самостоятельной работы над литературными источниками, чтобы на основе их анализа и обобщения студенты могли делать собственные выводы теоретического и практического характера, обосновывая их соответствующим образом. Темы рефератов указаны к темам, предназначенным для самостоятельного изучения. Методические рекомендации по написанию рефератов содержатся в соответствующем разделе данного пособия.

4. Иные формы самостоятельной работы. По усмотрению преподавателя студенты могут выполнять и другие виды самостоятельной работы. В частности:

- обзор новейших научных работ (монографий, статей) по конфликтологии;
- подбор материалов периодической печати по изучаемой теме;

Соответственно конкретным темам семинарских занятий студентам могут быть даны иные рекомендации.

Самостоятельная работа студентов должна быть организована с учетом времени изучения той или иной темы по учебному плану. Работа студента в аудиторных и во внеаудиторных условиях по проблематике должна максимально совпадать.

Самостоятельную работу, указанную в пунктах 2-4, не должны выполнять все без исключения студенты. Преподаватель, ведущий практические и семинарские занятия, определяет конкретных студентов, которые будут выполнять задания (доклады, рефераты и др.). Следует учитывать, что стандарты устанавливают максимальный объем учебной нагрузки студента в 54 часа в неделю, включая все виды его аудиторной и внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы. В связи с этим преподаватель должен предоставить студенту время, достаточное для выполнения того или иного дополнительного задания, воз-

можно, с освобождением студента от подготовки к задачам и вопросам, выносимым на семинарские и практические занятия. Соотношение времени, отводимого на аудиторную и самостоятельную работу составляет, 1:3,5.

Основной формой контроля за самостоятельной работой студентов являются семинарские (практические) занятия, промежуточная аттестация, а также еженедельные консультации преподавателя.

При подведении итогов самостоятельной работы (в частности, написания рефератов, подготовки докладов) преподавателем основное внимание должно уделяться разбору и оценке лучших работ, анализу недостатков. По предложению преподавателя студент может изложить содержание выполненной им письменной работы на практических и семинарских занятиях.

2.2. Темы для самостоятельного изучения

Тема: Проблематика конфликтологии

Основные понятия и определения, необходимые для усвоения

Определение конфликтологии. Объект и предмет, методы конфликтологии. Структура конфликтологии, взаимодействие с другими науками. Социально-биологические, социально-психологические, классовые, функционалистские, диалектические концепции конфликта.

Вопросы для самопроверки

1. Когда возникла конфликтология как относительно самостоятельная теория?
2. Когда складывается конфликтологическая практика и с какими событиями в психологии это связано?
3. Чем объект конфликтологии отличается от предмета?
4. Какими науками, кроме конфликтологии, исследуются проблематика конфликта?
5. Какие основные методы конфликтологии вы знаете?
6. Какова связь между принципами и методами исследования конфликтов?
7. Какая отрасль конфликтологии, на ваш взгляд, является наиболее разработанной?

8. Когда и где впервые были созданы конфликтологические центры? Когда и где появился первый центр по разрешению конфликтов в России?
9. Почему наблюдалось отставание в развитии конфликтологии в Советском Союзе?
10. Чем определяется возросший интерес к теории и практике конфликтов в современной России?

Темы рефератов

1. Социально-исторические и теоретические предпосылки возникновения конфликтологии.
2. Основные этапы развития конфликтологических взглядов.
3. Современные проблемы развития конфликтологии.
4. Социологический и психологический подходы к анализу конфликта.
5. Конфликт как социальный феномен.
6. Парадигмы консенсуса и конфликта в истории социологической мысли.
7. Социально-психологические концепции конфликта.
8. Социально-биологические концепции конфликта.
9. Функционалистские концепции конфликта.
10. Диалектические концепции конфликта.

Рекомендуемая литература

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология: учебник / А.Я. Анцупов, А.И. Шпилов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 591 с.
2. Аристотель. Соч. В 4-х т. Т. 4. / Аристотель. - М.: Мысль, 1983. – 830 с.
3. Вебер, М. Избранные произведения. / М. Вебер. – М., 1990.
4. Ворожейкин, И.Е. Конфликтология: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организаций», «Управление персоналом», «Государственное и муниципальное управление» / И.Е. Ворожейкин. – М.: ИНФРА-М, 2002.
5. Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – СПб.: Питер, 2000.
6. Громова, О.Н. Конфликтология: Курс лекций / О.Н. Громова. - М.: ЭКМОС, 2000.

7. Дарендорф, Р. Конфликт и сотрудничество / Р. Дарендорф // Политология вчера и сегодня. – Вып. 2. – М., 1990. – С. 142-146.
8. Дарендорф, Р. Элементы теории социального конфликта / Р. Дарендорф // Социологические исследования. 1994. № 5.
9. Дмитриев, А.В. Конфликтология: Учеб. пособие для студентов вузов / А.В. Дмитриев. - М.: Гардарики, 2000.
10. Дюркгейм, Э. О разделении общественного труда. Метод социологии / Э. Дюркгейм. - М.: Наука, 1991. – 572 с.
11. Дюркгейм, Э. Самоубийство. Социологический этюд / Э. Дюркгейм / Пер. с фр. / Изд. подгот. В. А. Луков. - СПб.: Союз, 1998. – 496 с.
12. Здравомыслов, А. Г. Социология конфликта / А.Г. Здравомыслов. – М.: Аспект Пресс, 1996.
13. Зеркин Д. П. Основы конфликтологии: Курс лекций / Д.П. Зеркин. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1998.
14. Козырев, Г.И. Основы конфликтологии: Учебник / Г.И. Козырев. - М.: ИД «ФОРУМ», ИНФРА-М, 2007.
15. Конфликтология / Под ред. А. С. Кармина. – СПб.: Лань, 1999.
16. Конфликтология: Учебник / Под ред. В.П. Ратникова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, -2007.
17. Конфликтология: учебник / Под ред. В.П. Ратникова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 512 с.
18. Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Кибанов [и др.]. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2005. – 302 с.
19. Лукин, Ю.Ф. Конфликтология: управление конфликтами: учебник для вузов. - М.: Академический проект. Трикста, 2007.
20. Мертон, Р. Социальная структура и аномия / Р. Мертон // Социология преступности. М., 1965.
21. Парсонс, Т. Система современных обществ / Под ред. М.С. Ковалевой / - М.: Аспект Пресс, 1997.
22. Самыгин, С. И. Психология управления: Учебное пособие / С.И. Самыгин, Л.Д. Столяренко. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1997.
23. Хабермас, Ю. Демократия. Разум. Нравственность: Московские лекции и интервью / Ю. Хабермас. - М., 1995.

Тема: Анализ конфликта

Основные понятия и определения, необходимые для усвоения

Понятие конфликта. Факторы (объективные и субъективные) конфликта. Функции (позитивные и негативные) конфликта. Типологии конфликтов. Объект, предмет, ресурсы конфликта. Участники конфликта: конфликтующие стороны, подстрекатель, пособник, организатор, посредник, судья. Мотивы, потребности, интересы, ценностные ориентации, цели, представления, действия. Динамика конфликта, инцидент, эскалация.

Вопросы для самопроверки

1. Что понимается под конфликтом? Каковы структурные элементы конфликта?
2. Какие иллюзии выступают в качестве субъективных факторов конфликта?
3. Какие позитивные и негативные функции выполняет конфликт?
4. Для чего существуют типологии конфликта? Перечислите некоторые из видов конфликтов.
5. Чем отличаются между собой следующие участники конфликта: подстрекатель, пособник, организатор, посредник, судья?
6. Что такое мотивы, потребности, интересы и ценностные ориентации?
7. Какие потребности выделяет А. Маслоу в своей классификации?
8. Каким образом наши представления и действия влияют на развитие конфликта?
9. Чем характеризуются и отличаются друг от друга стадии развития конфликта?
10. Что такое инцидент и эскалация?

Темы рефератов

1. Классификации конфликтов по различным основаниям.
2. Основные функции конфликтов.
3. Роли участников конфликтного взаимодействия и их особенности.

4. Влияние представлений на развитие конфликтов.
5. Мотивы, потребности и интересы как предпосылки формирования конфликта.
6. Влияние ресурсов на развитие конфликта.
7. Противоборствующие стороны конфликта: виды и характеристика.
8. Стадии развития конфликта.
9. Факторы возникновения конфликтов.
10. Роль и значение конфликтов в современной жизни.

Рекомендуемая литература

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология: учебник / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 591 с.
2. Ворожейкин, И.Е. Конфликтология: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организаций», «Управление персоналом», «Государственное и муниципальное управление» / И.Е. Ворожейкин. – М.: ИНФРА-М, 2002.
3. Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – СПб.: Питер, 2000.
4. Громова, О.Н. Конфликтология: Курс лекций / О.Н. Громова. – М.: ЭКМОС, 2000.
5. Дмитриев, А.В. Конфликтология: Учеб. пособие для студентов вузов / А.В. Дмитриев. – М.: Гардарики, 2000.
6. Здравомыслов, А. Г. Социология конфликта / А.Г. Здравомыслов. – М.: Аспект Пресс, 1996.
7. Здравомыслов, А.Г. Потребности. Интересы. Ценности / А.Г. Здравомыслов. - М., 1986.
8. Зеркин, Д. П. Основы конфликтологии: Курс лекций / Д.П. Зеркин. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1998.
9. Козырев, Г.И. Основы конфликтологии: Учебник / Г.И. Козырев. – М.: ИД «ФОРУМ», ИНФРА-М, 2007.
10. Конфликтология / Под ред. А. С. Кармина. – СПб.: Лань, 1999.
11. Конфликтология: Учебник / Под ред. В.П. Ратникова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, -2007.

12. Конфликтология: учебник / Под ред. В.П. Ратникова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 512 с.
13. Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Кибанов [и др.]. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2005. – 302 с.
14. Лукин, Ю.Ф. Конфликтология: управление конфликтами: учебник для вузов / Ю.Ф. Лукин. - М.: Академический проект. Трикста, 2007.
15. Самыгин, С. И. Психология управления: Учебное пособие / С.И. Самыгин, Л.Д. Столяренко. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1997.

Тема: Поведение людей в конфликте

Основные понятия и определения, необходимые для усвоения

Поведенческие паттерны. Стратегии поведения в конфликте: избегание; соперничество; приспособление; компромисс; сотрудничество. Транзактный анализ: «Дитя», «Родитель», «Взрослый». Самоактуализация и манипуляция. Гендерные различия. Возрастные различия. Характерологические различия. Типы личности: экстравертный-интровертный, сенсорный-интуитивный, мыслительный-эмоциональный, рассудочный-воспринимающий. Конфликтные личности.

Вопросы для самопроверки

1. Что такое поведенческие паттерны?
2. Какая модель поведения в конфликте характеризуется стремлением уладить конфликт, доброжелательным отношением к сопернику?
3. Какой модели поведения в конфликте присущи нарушения этики общения, отказ от компромисса и т. п.?
4. Какая модель поведения в конфликте характеризуется непоследовательностью поведения, уходом от острых вопросов и т. п.?
5. Какие основные стратегии поведения в конфликте были предложены К. Томасом и Р. Килменом?
6. Какие составляющие в структуре человеческой личности выделяет Э. Берн?

7. Кто разработал теорию самоактуализации и манипуляции?
8. Какие типы конфликтной личности даны в каждом из приведенных ниже вариантов:
- а) хочет быть в центре внимания; избегает кропотливой, систематической работы; налицо эмоциональное поведение;
 - б) подозрителен; обладает завышенной самооценкой; прямолинеен; обидчив;
 - в) импульсивен; непредсказуем; агрессивен; несамокритичен;
 - г) скрупулезно относится к работе; предъявляет повышенные требования к себе и окружающим; обладает повышенной тревожностью;
 - д) неустойчив в оценках и мнениях; внутренне противоречив; зависит от мнения окружающих; легко поддается внушению?
9. В чем главная опасность конформистской модели поведения в конфликте?
10. Каким образом возрастные и гендерные различия могут способствовать конфликту?

Темы рефератов

1. Основные модели взаимодействия в конфликтном поведении.
2. Гендерные различия как фактор конфликта.
3. «Отцы и дети» - конфликт поколений.
4. Методология транзактного (трансактного) анализа в исследовании конфликтов.
5. Типы конфликтных личностей и их особенности.
6. Приемы взаимодействия с трудными людьми.
7. Влияние культуральных особенностей на поведение людей в конфликте.
8. Роль воспитания и образования в предотвращении, регулировании и разрешении конфликтов.

Рекомендуемая литература

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология: учебник / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 591 с.
2. Берн, Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры / Э. Берн. М., 1996.

3. Ворожейкин, И.Е. Конфликтология: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организаций», «Управление персоналом», «Государственное и муниципальное управление» / И.Е. Ворожейкин. - М.: ИНФРА-М, 2002.
4. Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – СПб.: Питер, 2000.
5. Громова, О.Н. Конфликтология: Курс лекций / О.Н. Громова. - М.: ЭКМОС, 2000.
6. Дмитриев, А.В. Конфликтология: Учеб. пособие для студентов вузов / А.В. Дмитриев. - М.: Гардарики, 2000.
7. Здравомыслов, А. Г. Социология конфликта. / А.Г. Здравомыслов. – М.: Аспект Пресс, 1996.
8. Зеркин, Д. П. Основы конфликтологии: Курс лекций / Д.П. Зеркин. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1998.
9. Козырев, Г.И. Основы конфликтологии: Учебник / Г.И. Козырев. - М.: ИД «ФОРУМ», ИНФРА-М, 2007.
10. Конфликтология / Под ред. А. С. Кармина. – СПб.: Лань, 1999.
11. Конфликтология: Учебник / Под ред. В.П. Ратникова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, -2007.
12. Конфликтология: учебник / Под ред. В.П. Ратникова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 512 с.
13. Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Кибанов [и др.]. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2005. – 302 с.
14. Лукин, Ю.Ф. Конфликтология: управление конфликтами: учебник для вузов / Ю.Ф. Лукин. - М.: Академический проект. Трикста, 2007.
15. Самыгин, С. И. Психология управления: Учебное пособие / С.И. Самыгин, Л.Д. Столяренко. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1997.

Тема: Внутриличные конфликты

Основные понятия и определения, необходимые для усвоения

Понятие внутриличного конфликта. Причины внутриличного конфликта в психодинамической (психоанализ),

бихевиористической, необихевиористической, экзистенциально-гуманистической теориях. Теории Э. Эриксона и Ж. Пиаже, теории возрастных кризисов Л. Выготского. Виды внутриличностного конфликта. «Оно» (Id), «Я» (Ego), «Сверх-Я» (Super-Ego). Сознательное и бессознательное. Когнитивный диссонанс.

Вопросы для самопроверки

1. Что такое «фрустрация», «стресс», «внутриличностный конфликт»?
2. Какие качества личности относят к интеллектуальным, волевым и эмоциональным?
3. Из каких инстанций состоит человеческая психика согласно З. Фрейду?
4. В чем основная суть комплекса неполноценности А. Адлера?
5. В чем основная суть учения К. Юнга о природе ВЛК?
6. Какие основные типы ВЛК выделил К. Левин?
7. Что такое ВЛК с точки зрения А. Леонтьева?
8. Как здоровье человека влияет на стресс и конфликтность?
9. Как темперамент и характер человека влияют на его конфликтность?
10. Каковы внешние причины ВЛК, обусловленные положением личности в обществе?

Темы рефератов

1. Проблема ВЛК во взглядах Зигмунда Фрейда.
2. Теория комплекса неполноценности Альфреда Адлера.
3. Учение об экстраверсии и интроверсии Карла Юнга.
4. Концепция «экзистенциальной дихотомии» Эриха Фромма.
5. Теория япсихосоциального развития Эрика Эриксона.
6. Мотивационные конфликты по Курту Левину.
7. Теория потребностей Абрахама Маслоу.
8. Теория Виктора Франкла.
9. Теория Карена Хорни.
10. Теория Алексея Николаевича Леонтьева.

Рекомендуемая литература

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология: учебник / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 591 с.
2. Ворожейкин, И.Е. Конфликтология: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организаций», «Управление персоналом», «Государственное и муниципальное управление» / И.Е. Ворожейкин. - М.: ИНФРА-М, 2002.
3. Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – СПб.: Питер, 2000.
4. Громова, О.Н. Конфликтология: Курс лекций / О.Н. Громова. - М.: ЭКМОС, 2000.
5. Дмитриев, А.В. Конфликтология: Учеб. пособие для студентов вузов / А.В. Дмитриев. - М.: Гардарики, 2000.
6. Дюркгейм, Э. Самоубийство: Социологический этюд / Э. Дюркгейм / Пер. с фр. с сокр. - М., 1994.
7. Здравомыслов, А. Г. Социология конфликта / А.Г. Здравомыслов. – М.: Аспект Пресс, 1996.
8. Зеркин, Д. П. Основы конфликтологии: Курс лекций / Д.П. Зеркин. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1998.
9. Козырев, Г.И. Основы конфликтологии: Учебник / Г.И. Козырев. - М.: ИД «ФОРУМ», ИНФРА-М, 2007.
10. Конфликтология / Под ред. А. С. Кармина. – СПб.: Лань, 1999.
11. Конфликтология: Учебник / Под ред. В.П. Ратникова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, -2007.
12. Конфликтология: учебник / Под ред. В.П. Ратникова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 512 с.
13. Конфликтология: Учебник для вузов / А.Я. Кибанов [и др.]. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2005. – 302 с.
14. Лукин, Ю.Ф. Конфликтология: управление конфликтами: учебник для вузов / Ю.Ф. Лукин. - М.: Академический проект. Трикста, 2007.
15. Марецкий, Д.Ф. Общение в конфликтной ситуации / Д.Ф. Марецкий // Формирование потребности личности в общении. - Новосибирск, 1981.

16. Мертон, Р. Социальная структура и аномия / Р. Мертон // Социология преступности. - М., 1965.
17. Попов, В.Д. Социальный психоанализ в России: проблемы и перспективы / В.Д. Попов. - М., 1997.
18. Самыгин, С. И. Психология управления: Учебное пособие / С.И. Самыгин, Л.Д. Столяренко. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1997.
19. Хорни, К. Ваши внутренние конфликты. Конструктивная теория невроза / К. Хорни. - СПб., 1997.

Тема: Межличностные конфликты

Основные понятия и определения, необходимые для усвоения

Понятие межличностного конфликта, его особенности и причины, классификация, управление межличностными конфликтами. Восприятие, совместимость, стереотипы, установки, эмпатия.

Вопросы для самопроверки

1. Что такое межличностный конфликт и каковы его особенности?
2. Какие факторы влияют на межличностную совместимость (несовместимость)?
3. Какие функции выполняет межличностный конфликт?
4. Что такое рефлексия в межличностном восприятии?
5. Какую роль играют стереотипы и установки в межличностном восприятии?
6. Каким образом межличностный конфликт взаимосвязан с внутриличностным и групповым?
7. Какие способы предупреждения и разрешения межличностных конфликтов вы можете назвать?
8. Что такое трансакционный (транзакционный) анализ в межличностном восприятии по Э. Берну?
9. В чем состоит содержание управленческой деятельности по урегулированию и разрешению межличностных конфликтов?
10. Что такое «готовность к разрешению конфликта», в чем она выражается?

Темы рефератов

1. Причинные факторы межличностного конфликта по В. Линкольну.
2. Межличностные конфликты в коллективе и их разрешение.
3. Способы разрешения межличностных конфликтов.
4. «Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры»: анализ игровых ситуаций по книге Э. Берна.
5. Сферы проявления межличностного конфликта.
6. Симпатия и антипатия как факторы, способствующие зарождению и предотвращению конфликта.
7. Коммуникативная культура как способ управления межличностными конфликтами.

Рекомендуемая литература

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология: учебник / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 591 с.
2. Ворожейкин, И.Е. Конфликтология: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организаций», «Управление персоналом», «Государственное и муниципальное управление» / И.Е. Ворожейкин. - М.: ИНФРА-М, 2002.
3. Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – СПб.: Питер, 2000.
4. Громова, О.Н. Конфликтология: Курс лекций / О.Н. Громова. - М.: ЭКМОС, 2000.
5. Дмитриев, А.В. Конфликтология: Учеб. пособие для студентов вузов / А.В. Дмитриев. - М.: Гардарики, 2000.
6. Ершов, А.А. Личность и коллектив: межличностные конфликты в коллективе и их разрешение / А.А. Ершов. – М., 1976.
7. Здравомыслов, А. Г. Социология конфликта / А.Г. Здравомыслов. – М.: Аспект Пресс, 1996.
8. Зеркин, Д. П. Основы конфликтологии: Курс лекций / Д.П. Зеркин. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1998.
9. Козырев, Г.И. Основы конфликтологии: Учебник / Г.И. Козырев. – М.: ИД «ФОРУМ», ИНФРА-М, 2007.

10. Конфликтология / Под ред. А. С. Кармина. – СПб.: Лань, 1999.
11. Конфликтология: Учебник / Под ред. В.П. Ратникова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, – 2007.
12. Конфликтология: Учебник / Под ред. В.П. Ратникова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 512 с.
13. Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Кибанов [и др.]. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2005. – 302 с.
14. Лукин, Ю.Ф. Конфликтология: управление конфликтами: учебник для вузов / Ю.Ф. Лукин. – М.: Академический проект. Трикста, 2007.
15. Самыгин, С. И. Психология управления: Учебное пособие / С.И. Самыгин, Л.Д. Столяренко. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1997.

Тема: Групповые конфликты
Основные понятия и определения, необходимые
для усвоения

Понятие и типы социальных групп, первичные группы и вторичные группы, малые и большие группы, формальные и неформальные, референтные группы. Причины групповых конфликтов. Классификация групповых конфликтов. Субкультура группы: групповые нормы, ценности и стереотипы поведения. Управление групповыми конфликтами. Последствия и функции групповых конфликтов. Адаптация; аккомодация; актор; аномия; ассимиляция; групповые нормы; групповое давление.

Вопросы для самопроверки

1. В чем отличие формальной от неформальной группы?
2. Каковы объективные причины конфликтов в группе?
3. Каковы субъективные причины конфликтов в группе?
4. Какие виды групповых конфликтов вы можете назвать?
5. Как вы понимаете феномен социальной (групповой) идентичности?
6. Какие функции выполняют групповые нормы?

7. В чем заключаются особенности статусных и ролевых конфликтов в группе?
8. Есть ли взаимосвязь между изменениями в группе и групповыми конфликтами?
9. В чем различие семьи как социального института и малой социальной группы?
10. Что способствует предотвращению конфликтов между родителями и детьми?

Темы рефератов

1. Групповые конфликты: сущность, причины, классификация.
2. Субкультура группы: групповые нормы, ценности и стереотипы поведения.
3. Функции и кризис современной семьи.
4. Социометрия как метод диагностики конфликтов в малых группах.
5. Пути предупреждения и формы разрешения семейных конфликтов.
6. Тенденции развития семейно-брачных отношений в современной России.
7. Общая характеристика методов предупреждения и разрешения конфликтов в малых группах.

Рекомендуемая литература

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология: учебник / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 591 с.
2. Ворожейкин, И.Е. Конфликтология: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организаций», «Управление персоналом», «Государственное и муниципальное управление» / И.Е. Ворожейкин. - М.: ИНФРА-М, 2002.
3. Громова, О.Н. Конфликтология: Курс лекций / О.Н. Громова. – М.: ЭКМОС, 2000.
4. Дмитриев, А.В. Конфликтология: Учеб. пособие для студентов вузов / А.В. Дмитриев. – М.: Гардарики, 2000.

5. Здравомыслов, А. Г. Социология конфликта / А.Г. Здравомыслов. – М.: Аспект Пресс, 1996.
6. Зеркин, Д. П. Основы конфликтологии: Курс лекций / Д.П. Зеркин. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1998.
7. Козырев, Г.И. Основы конфликтологии: Учебник / Г.И. Козырев. – М.: ИД «ФОРУМ», ИНФРА-М, 2007.
8. Конфликтология / Под ред. А. С. Кармина. – СПб.: Лань, 1999.
9. Конфликтология: Учебник / Под ред. В.П. Ратникова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, -2007.
10. Конфликтология: учебник / Под ред. В.П. Ратникова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 512 с.
11. Конфликтология: Учебник для вузов / А.Я. Кибанов [и др.]. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2005. – 302 с.
12. Кэмпбелл, Д. Т. Реалистическая теория группового конфликта / Д.Т. Кэмпбелл // Психологические механизмы регуляции социального поведения - М., 1979.
13. Лукин, Ю.Ф. Конфликтология: управление конфликтами: учебник для вузов / Ю.Ф. Лукин. – М.: Академический проект. Трикста, 2007.
14. Самыгин, С. И. Психология управления: Учебное пособие / С.И. Самыгин, Л.Д. Столяренко. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1997.

Тема: Конфликты в организациях

Основные понятия и определения, необходимые для усвоения

Понятие и сущность конфликтов в организациях. Типы конфликтов: структурные конфликты; инновационные конфликты; позиционные конфликты; ресурсные конфликты; динамические конфликты; организационно-технические; в административно-управленческой системе; связанные с функционированием неформальной организации; связанные с функционированием социально-психологической системы отношений; трудовые конфликты.

Вопросы для самопроверки

1. Что составляет внешнюю среду организации?
2. Каким образом внутренняя и внешняя среда организации могут влиять на конфликты в этой организации?
3. Что можно отнести к признакам назревающего в организации конфликта?
4. Каковы структурные элементы конфликта в организации?
5. Какие типы производственных конфликтов вы можете назвать?
6. Чем характеризуются позиционные, ресурсные и динамические конфликты в организации?
7. В чем проявляются особенности структурных и инновационных конфликтов в организации?
8. Что составляет основу социально-психологического климата трудового коллектива?
9. Какие последствия влечет конфликт в административно-управленческой системе?
10. Какие профилактические меры можно использовать для предотвращения конфликтов в организации?

Темы рефератов

1. Методы предупреждения и управления конфликтами в организации.
2. Функции и последствия конфликтов в организации.
3. Классификация конфликтов в организации.
4. Причины и профилактика конфликтов в организации.
5. Специфика проявления инновационного конфликта в организации.
6. Специфика проявления структурного конфликта в организации.
7. Специфика проявления ресурсного конфликта в организации.
8. Специфика проявления позиционного конфликта в организации.
9. Специфика проявления динамических конфликтов в организации.
10. Специфика проявления организационно-технических конфликтов.

Рекомендуемая литература

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология: учебник / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 591 с.
2. Ворожейкин, И.Е. Конфликтология: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организаций», «Управление персоналом», «Государственное и муниципальное управление» / И.Е. Ворожейкин. – М.: ИНФРА-М, 2002.
3. Громова, О.Н. Конфликтология: Курс лекций / О.Н. Громова. – М.: ЭКМОС, 2000.
4. Дмитриев, А.В. Конфликтология: Учеб. пособие для студентов вузов / А.В. Дмитриев. – М.: Гардарики, 2000.
5. Забастовки 1989-1993 гг. в России (социологический аспект) / Под ред. А.К. Зайцева. – Калуга, 1996.
6. Забастовки. Зарубежный и отечественный опыт / Под общ. ред. Ю.Н. Миловидова, А.Н. Крестьянинова. – М., 1998.
7. Здравомыслов, А. Г. Социология конфликта / А.Г. Здравомыслов. – М.: Аспект Пресс, 1996.
8. Зеркин, Д. П. Основы конфликтологии: Курс лекций / Д.П. Зеркин. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1998.
9. Козырев, Г.И. Основы конфликтологии: Учебник / Г.И. Козырев. - М.: ИД «ФОРУМ», ИНФРА-М, 2007.
10. Конфликтология / Под ред. А. С. Кармина. – СПб.: Лань, 1999.
11. Конфликтология: Учебник / Под ред. В.П. Ратникова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, -2007.
12. Конфликтология: учебник / Под ред. В.П. Ратникова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 512 с.
13. Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Кибанов [и др.]. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2005. – 302 с.
14. Лукин, Ю.Ф. Конфликтология: управление конфликтами: учебник для вузов / Ю.Ф. Лукин. - М.: Академический проект. Трикта, 2007.
15. Самыгин, С. И. Психология управления: Учебное пособие / С.И. Самыгин, Л.Д. Столяренко. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1997.

Тема: Социальные конфликты

Основные понятия и определения, необходимые для усвоения

Причины, функции, субъекты, типология, динамика социальных конфликтов. Социальная напряженность. Межгрупповые конфликты. Бойкот, саботаж, травля, физическая агрессия, словесная агрессия, забастовка, общественный протест, бунт, социальная революция, гражданская война.

Вопросы для самопроверки

1. Кто выступает в качестве субъектов социального конфликта?
2. Что представляет собой объект социального конфликта?
3. Каковы причины, функции социального конфликта?
4. Что понимается под социальной напряженностью?
5. Что к методам ненасильственного протеста и убеждения относит американский профессор Дж. Шарп?
6. К какой форме конфликта относятся общественный протест, бунт, социальная революция?
7. Каковы юридические методы разрешения социальных конфликтов?
8. При помощи каких внеюридических способов можно разрешить социальный конфликт?
9. Каковы механизмы управления конфликтами в социальной сфере общества?
10. В чем состоит различие общесоциологических теорий межгруппового конфликта, развитых К. Марксом, Р. Дарендорфом и Л. Козером?

Темы рефератов

1. Роль конфликта в системе социальных процессов.
2. Социальная напряженность и социальный конфликт: грани взаимодействия.
3. Причины социальных конфликтов, их типологии и функции.
4. Анализ роли и значения участников социального конфликта.
5. Динамика развития социального конфликта.

6. Прогнозирование и предупреждение социальных конфликтов.
7. Социальная революция и гражданская война как крайние формы социального конфликта.
8. Специфика проявления экономических конфликтов в современной России.
9. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.
10. Концепции межгруппового конфликта К. Маркса, Р. Дарендорфа, Л. Козера и З. Фрейда.

Рекомендуемая литература

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология: учебник / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 591 с.
2. Ворожейкин, И.Е. Конфликтология: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организаций», «Управление персоналом», «Государственное и муниципальное управление» / И.Е. Ворожейкин. - М.: ИНФРА-М, 2002.
3. Громова, О.Н. Конфликтология: Курс лекций / О.Н. Громова. – М.: ЭКМОС, 2000.
4. Дмитриев, А.В. Конфликтология: Учеб. пособие для студентов вузов / А.В. Дмитриев. - М.: Гардарики, 2000.
5. Забастовки 1989-1993 гг. в России (социологический аспект) / Под ред. А.К. Зайцева. – Калуга, 1996.
6. Забастовки. Зарубежный и отечественный опыт / Под общ. ред. Ю.Н. Миловидова, А.Н. Крестьянинова. – М., 1998.
7. Здравомыслов, А. Г. Социология конфликта / А.Г. Здравомыслов. – М.: Аспект Пресс, 1996.
8. Зеркин, Д. П. Основы конфликтологии: Курс лекций / Д.П. Зеркин. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1998.
9. Козырев, Г.И. Основы конфликтологии: Учебник / Г.И. Козырев. - М.: ИД «ФОРУМ», ИНФРА-М, 2007.
10. Конфликтология / Под ред. А. С. Кармина. – СПб.: Лань, 1999.
11. Конфликтология: Учебник / Под ред. В.П. Ратникова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, – 2007.

12. Конфликтология: учебник / Под ред. В.П. Ратникова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 512 с.
13. Конфликтология: Учебник для вузов / А.Я. Кибанов [и др.]. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2005. – 302 с.
14. Лукин, Ю.Ф. Конфликтология: управление конфликтами: учебник для вузов / Ю.Ф. Лукин. - М.: Академический проект. Трикста, 2007.
15. Матвеева, С.Я. Модернизация и глубинный конфликт ценностей в России / С.Я. Матвеева // Социальный конфликт. – М.: 1994. № 4.
16. Мертон, Р. Социальная структура и аномия / Р. Мертон // Социология преступности. - М., 1965.
17. Рукавишников, В.О. Социальная напряженность / В.О. Рукавишников // Диалог, – 1990. № 8.
18. Семигин, Г.Ю. Социальное партнерство в современном мире / Г.Ю. Семигин. - М., 1996.
19. Федорищева, О.И. Социальные конфликты и способы их разрешения / О.И. Федорищева / Учебно-методич. пособие. – Орел: Изд-во ОРАГС, 2000.

Тема: Политические конфликты

Основные понятия и определения, необходимые для усвоения

Политический конфликт, субъекты политического конфликта, формы проявления политического конфликта, митинги, демонстрации, революции, перевороты, вооруженный конфликт, политический кризис, правительственный кризис, парламентский кризис, межгосударственный конфликт, этнический конфликт, мировой конфликт, региональный конфликт, динамика конфликта, функции, последствия конфликта, методы разрешения политических конфликтов, избегание, переговоры, третейское разбирательство.

Вопросы для самопроверки

1. Что такое политический конфликт?
2. Что такое политический кризис?

3. Какие типы политических конфликтов выделяют?
4. Какие вы знаете стадии развития политических конфликтов?
5. В чем причины политических конфликтов?
6. Что такое военный конфликт?
7. Каковы пути разрешения политического конфликта?
8. В чем состоит специфика проявления и развития международного конфликта?
9. Какова сущность и содержание межнационального конфликта?
10. Какие методы предотвращения и разрешения межнациональных конфликтов существуют?

Темы рефератов

1. Понятие и виды политических конфликтов.
2. Объективные и субъективные предпосылки напряженности и дестабилизации в обществе и причины политических конфликтов.
3. Основные формы проявления политического конфликта.
4. Особенности управления политическими конфликтами.
5. Пути разрешения и предотвращения политических конфликтов.
6. Роль государства в управлении политическими конфликтами.
7. Роль международных организаций в развитии и урегулировании национальных и международных конфликтов.
8. Взаимосвязь и взаимозависимость политических конфликтов и политических кризисов.
9. Сущность военного конфликта, как особой формы политического конфликта.

Рекомендуемая литература

1. Бакштановский, В.И. Политическая этика: дух соперничества и сотрудничества / В.И. Бакштановский, Ю.В. Согомонов // Философские науки. – 1991. – №12. – С. 1.
2. Василенко, И.А. Диалог цивилизации: социокультурные проблемы политического партнерства / И.А. Василенко. – М.: Эдиториал УРСС, 1999. – 269 с.

3. Вдовиченко, Л.Н. Конфликтогенные факторы в Российской Федерации / Л.Н. Вдовиченко // Вестник МУ. Сер. 18. – 1995. – №3. – С.95-100.
4. Витюк, В.В. Терроризм постперестроечной эпохи / В.В. Витюк // Социс. – 1993. – № 7.
5. Витюк, В.В. Национальное согласие и переход от авторитаризма к демократии (испанские уроки) / В.В. Витюк, И.В. Данилевич // ОНС. – 1999. – №2. – С.34.
6. Глухова, А.В. «Власть и общество: конфликт или согласие?» (материалы «круглого стола»). / Россия: политические противоборства и поиск согласия / Под ред. Е.И. Степанова. – М.: Институт социологии РАН, Центр конфликтологии, 1998. – 450 с.
7. Глухова, А. В. Почему в России так трудно достигается согласие (политологический аспект проблемы) / А.В. Глухова / Экономика и политика в переходном обществе: кризис взаимодействия / Под ред. Л.И. Никовской, Е.И. Степанова. – М.: Эдиториал УРСС, 2000. – 240 с.
8. Глухова, А.В. Типология политических конфликтов / А.В. Глухова. – Воронеж: 1997.
9. Дмитриев, А.В. Этнический конфликт: теория и практика / А.В. Дмитриев. - М., 1998.
10. Здравомыслов, А. Г. Осетино-ингушский конфликт: перспективы выхода из тупиковой ситуации / А.Г. Здравомыслов. – М., 1998.
11. Здравомыслов, А.Г. Межнациональные конфликты в постсоветском пространстве / А.Г. Здравомыслов. – М., 1996.
12. Колесова, Е. Причины современных межэтнических и межконфессиональных конфликтов / Е. Колесова. - М., 1996.
13. Конфликтология в трансформирующемся российском обществе: теория и практика. М., 1998.
14. Конфликты в условиях системных трансформаций в странах Восточной Европы. – М., 1994.
15. Котанджян, Г.С. Этнополитология консенсуса — конфликта: Цивилизационные проблемы теории и практики / Г.С. Котанджян. - М., 1992.

16. Лебедева, М.М. Политическое урегулирование конфликтов: Подходы, решения, технологии / М.М. Лебедева. – М., 1997.
17. Липсет, С. Консенсус и конфликт. Очерки по политической социологии (реферат) / С. Липсет. – М., 1987.
18. Лукин, Ю.Ф. Конфликтология: управление конфликтами: учебник для вузов / Ю.Ф. Лукин. - М.: Академический проект. Трикста, 2007.
19. Малыгиева, Д.Б. Конфликты в развивающемся мире, России и СНГ: религиозный и этнический аспекты / Д.Б. Малыгиева. – М., 1997.
20. Мнацаканян, М.О. Этносоциология: нации, национальная психология и межнациональные конфликты / М.О. Мнацаканян. – М., 1998.
21. Панарин, А.С. Политология. Западная и Восточная традиции: учебн. для вузов / А.С. Панарин. – М.: Книжный дом «Университет», 2000. – 320 с.
22. Пугачев, В.П. Введение в политологию: Учебник для студентов вузов / В.П. Пугачев, А.И. Соловьев / - 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Аспект Пресс, 2002. – 329 с.
23. Россия: политические противоборства и поиск согласия / Под ред. Е.И. Степанова. – М.: Институт социологии РАН, Центр конфликтологии, 1998. – 450 с.
24. Рубан, Л. С. Развитие конфликта — консенсуса в полиэтничных регионах / Л.С. Рубан. - М., 1998.
25. Серебрянников, В.В. Социология войны / В.В. Серебрянников. – М., 1997.
26. Сикевич, З.В. Этносоциология: национальные отношения и межнациональные конфликты / З.В. Сикевич. – СПб., 1994.
27. Смолянский, В.Г. Национальные конфликты в СССР и СНГ (1985-1992 гг.) / В.Г. Смолянский. - Улан-Удэ, 1996.
28. Тимофеева, Л.Н. Политическая конфликтология / Л.Н. Тимофеева. – М., 1996.
29. Тишков, В.А. Россия: от межэтнических конфликтов к взаимопониманию / В.А. Тишков // Этнополис. – 1995. №2.
30. Уткин, А. Изменение природы международных конфликтов. Социальные реформы в России: история, современное состояние и перспективы / А. Уткин. – СПб., 1995.

31. Федорищева, О.И. Некоторые методы разрешения социально-политических конфликтов / О.И. Федорищева. – Орел, 1995.
32. Фельдман, Д.М. Конфликты в мировой политике / Д.М. Фельдман. – М., 1997.

Тема: Межкультурные конфликты

Основные понятия и определения, необходимые для усвоения

Понятие и субъекты межкультурных конфликтов, причины возникновения межкультурных конфликтов, особенности протекания и управления конфликтами в социокультурной сфере общества, социокультурные предпосылки для формирования религиозных, расовых и этнических конфликтов, межкультурная коммуникация, «диалог культур», мультикультурализм, толерантность, раса, этнос, религия.

Вопросы для самопроверки

1. Что такое межкультурный конфликт?
2. В чем состоят причины межкультурного конфликта?
3. Как социокультурные различия влияют на проявление религиозного конфликта?
4. Как социокультурные различия влияют на формирование и развитие этнических (расовых) конфликтов?
5. Почему существует множество культур?
6. Каким образом коммуникативные препятствия могут стать основой для появления межкультурного конфликта?
7. Что такое «диалог культур» и что лежит в его основе?
8. В чем проявляется сущность политики мультикультурализма?
9. Дайте определение толерантности?
10. Какова специфика управления конфликтами в сфере духовных отношений?

Темы рефератов

1. Культура как основа социального согласия.
2. Европейская политика мультикультурализма: ее плюсы и минусы.

3. Толерантность как механизм формирования межкультурного согласия.
4. Культура взаимопонимания и взаимопонимание культур.
5. Национализм как крайняя форма проявления межкультурных конфликтов.
6. Восток и Запад как противостояние культур.
7. Религиозные конфликты как противостояние культур.
8. Конфликт и коммуникация.
9. Социокультурные основания диалога культур.

Рекомендуемая литература

1. Алиев, М.Г. Культура согласия как эффективный фактор глобализации / М.Г. Алиев // Социс. – 2003. – №6. – С. 26.
2. Быстрова, С.П. Грани культуры: актуальные проблемы истории и современности / С.П. Быстрова // ИБП, – М., 2006.
3. Василик, М.А. Основы теории коммуникации / Под ред. М.А. Василика // Гардерики, М., 2005.
4. Гришаева, Л.И. Культура взаимопонимания и взаимопонимание культур / Под ред. Л.И.Гришаева, М.К. Попова // Воронежский государственный университет, – Воронеж, 2004.
5. Корэн, Л. Искусство торговаться, или Все о переговорах / Л. Корэн, П. Гудмэн / Пер. с англ. – М., 1995.
6. Куропятник, А.И. Мультикультурализм: проблемы социальной стабильности полиэтнических обществ / А.И. Куропятник. – СПб., 2000.
7. Матвеева, С.Я. Модернизация и глубинный конфликт ценностей в России / С.Я. Матвеева // Социальный конфликт. – 1994. № 4.
8. Модернизация в России и конфликт ценностей. – М., 1993.
9. Ненасилие: философия, этика, политика. - М., 1993.
10. Песикова, Т.Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура / Т.Н. Песикова // М.: Логос, 2002.
11. Садохин, А.П. Культурология. Теория культуры / А.П. Садохин, Т.Г. Грушевицкая. – М.: Юнити-ДАНА, 2004.
12. Садохин, А.П., Теория и практика межкультурной коммуникации / А.П. Садохин. – М.: ЮНИТИ, 2004.

13. Сафьянов, В.И. Этика общения: проблема разрешения конфликтов / В.И. Сафьянов. - М., 1997.
14. Сорокин, П.А. Человек. Цивилизация. Общество. / Общ. ред., сост. и предисл. А.Ю. Согомонов: Пер. с англ. – М.: Политиздат, 1992.
15. Социальное согласие и толерантность в современном мире / Отв. ред.: З.Т. Голенкова, Г.М. Денисовский. – М.: Центр общечеловеческих ценностей. 2002. – Вып. 2. – 192 с.
16. Хантингтон, С. Столкновение цивилизаций? / С. Хантингтон // Политические исследования. – 1994. № 1.
17. Харьковская, А.А. Коммуникация в диалоге культур / А.А. Харьковская // Самара, 2002.

Тема: Конфликты российской истории

Основные понятия и определения, необходимые для усвоения

Власть, общество, этнос, национальность, восстание, революция, война, идеология, движение, раскол, кризис, смута, старообрядцы, абсолютизм, просвещение, западники, славянофилы, консерватизм, либерализм, социализм, народничество.

Вопросы для самопроверки

1. Какие восстания и народные войны вы знаете?
2. Что такое смутное время? Охарактеризуйте этот период истории России.
3. К чему сводятся политико-правовые взгляды русских просветителей?
4. В чем проявляется различие в политико-правовых взглядах западников и славянофилов?
5. Какие два направления включает движение декабристов?
6. Представителями какого философского направления и политического движения выступили П.Л. Лавров, П.Н. Ткачев, П.А. Кропоткин?
7. Что лежало в основе социалистической революции в России?

8. Что такое идеология? Охарактеризуйте основные идеологические течения в истории России.
9. Что послужило причиной распада Советского Союза?
10. В чем состоят угрозы национальной безопасности для современной России?

Темы рефератов

1. Борьба за власть в период феодальной раздробленности на Руси.
2. Насильственный характер вотчинного правления.
3. Войны России при Иване Грозном.
4. Смутное время как период высочайшего социального напряжения.
5. Церковный раскол XVII в.: его причины и последствия.
6. Народные восстания в России XVII в.
7. Крестьянская война под предводительством Е. Пугачева.
8. Абсолютизм и Просвещение как противоположные направления политико-правовой мысли России второй половины XVIII в.
9. Движение декабристов и их политические взгляды.
10. Западники и славянофилы как противоположные политико-философские направления российского либерализма первой половины XIX в.
11. Социалистические взгляды и движения второй половины XIX в.
12. Участие России в двух мировых войнах.
13. Великая Отечественная война и ее последствия.
14. «Развал СССР»: причины и последствия.

Рекомендуемая литература

1. Ворожейкин, И.Е. Конфликтология: Учебник / И.Е. Ворожейкин, А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров. – М.: ИНФРА-М, 2004. – 240 с.
2. Дворниченко, А. Ю. Российская история с древнейших времен до падения самодержавия / А.Ю. Дворниченко. – М.: Весь мир, 2009. – 944 с.
3. Карамзин, Н. М. История государства Российского. Полное издание в одном томе / Н.М. Карамзин. Альфа-книга, 2008. – 1279 с.

4. Ключевский, В. О. Курс русской истории. Полное издание в одном томе / В.О. Ключевский. Альфа-книга, 2009. – 1197 с.
5. Конфликтология / Под ред. А.С. Кармина. – СПб.: Лань, 1999.
6. Конфликтология: Учебник / Под ред. В.П. Ратникова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, – 2007. – 512 с.
7. Российская империя: занимательная история. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2009.
8. Современная иллюстрированная энциклопедия. – М.: Росмен, 2008. – 416 с.
9. [Http://istorijarossii.narod.ru/](http://istorijarossii.narod.ru/)

Тема: Способы выхода из конфликта

Основные понятия и определения, необходимые для усвоения

Острота конфликта; последствия конфликта; посредник; стратегии выхода из конфликта; техника ПРИСН; ультиматум; понятия, отражающие специфику и полноту прекращения конфликтных действий: «затухание» (В. Бойко, А. Ковалев), «преодоление» (Н. Феденко, В. Галицкий), «пресечение» (А. Каменев), «приглашение» (А. Раппорт), «саморазрешение» (А. Анцупов), «угашение» (В. Добрович), «урегулирование» (А. Хилл), «устранение» (Р. Аккоф, Ф. Эмерн), «улаживание» (А. Гозман).

Вопросы для самопроверки

1. В каких основных формах конфликт может быть завершён?
2. Какие основные факторы определяют условия завершения конфликта?
3. Что следует понимать под разрешением конфликта?
4. В чём преимущество разрешения конфликта над другими формами его завершения?
5. Какие существуют предпосылки для разрешения конфликта?
6. Какие основные способы разрешения конфликта вы знаете?
7. Чем обуславливается приоритетное использование того или иного способа разрешения конфликтов?

8. Что относится к основным «шагам» алгоритма конструктивного разрешения конфликта?
9. В каких ситуациях целесообразно участие третьей стороны в разрешении конфликта?

Темы рефератов

1. Разновидности и специфика прекращения конфликтных действий.
2. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.
3. Стратегии выхода из конфликта: соперничество, приспособление, компромисс, сотрудничество, избегание.
4. Особенности урегулирования конфликтов с участием третьей стороны.
5. Принципы посреднической деятельности.
6. Техника открытого разговора.
7. Метод принципиальных переговоров.
8. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.
9. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны: предпосылки, роли третьей стороны (третейский судья, арбитр, посредник, помощник и наблюдатель).

Рекомендуемая литература

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология: учебник / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 591 с.
2. Ворожейкин, И.Е. Конфликтология: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организаций», «Управление персоналом», «Государственное и муниципальное управление» / И.Е. Ворожейкин. - М.: ИНФРА-М, 2002.
3. Громова, О.Н. Конфликтология: Курс лекций / О.Н. Громова – М.: ЭКМОС, 2000.
4. Данакин, Н.С. Технологии сотрудничества и противоборства / Н.С. Данакин, Л.Я. Дятченко. – Белгород, 1993.
5. Дмитриев, А.В. Конфликтология: Учеб. пособие для студентов вузов / А.В. Дмитриев. – М.: Гардарики, 2000.

6. Зеркин, Д. П. Основы конфликтологии: Курс лекций / Д.П. Зеркин. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1998.
7. Козырев, Г.И. Основы конфликтологии: учебник / Г.И. Козырев. - М.: ИД «ФОРУМ», ИНФРА-М, 2007.
8. Конфликтология / Под ред. А. С. Кармина. – СПб.: Лань, 1999.
9. Конфликтология: Учебник / Под ред. В.П. Ратникова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, -2007.
10. Конфликтология: учебник / Под ред. В.П. Ратникова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 512 с.
11. Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Кибанов [и др.]. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2005. – 302 с.
12. Лукин, Ю.Ф. Конфликтология: управление конфликтами: учебник для вузов / Ю.Ф. Лукин. – М.: Академический проект. Трикста, 2007.
13. Самыгин, С. И. Психология управления: Учебное пособие / С.И. Самыгин, Л.Д. Столяренко. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1997.
14. Хасан, Б.И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность / Б.И. Хасан. – Красноярск, 1996.
15. Чумиков, А.Н. Управление конфликтами / А.Н. Чумиков. - М., 1995.
16. Чумиков, А.Н. Ведение переговоров: стратегия, коммуникация, фасилитация, медиация: Учеб. пособие / А.Н. Чумиков. – М., 1997.

Тема: Искусство переговоров

Основные понятия и определения, необходимые для усвоения

Переговоры, участники переговоров, психологическая атмосфера, контакт, факторы, способствующие и препятствующие контакту, партнер, проблема, нерефлексивное слушание, эмпатическое слушание, приемы активного слушания, «эхо-техника», интонация, тембр голоса, громкость речи, жесты, мимика, «симулянт», «зависимый», «перебивающий», «погруженный в себя», «логик».

Вопросы для самопроверки

1. Какие существуют важнейшие технологии регулирования конфликта?
2. Из каких периодов и этапов состоит переговорный процесс?
3. От чего зависит успех на переговорах?
4. Какие требования предъявляются к участнику переговоров?
5. Каким образом психологическая атмосфера может оказывать влияние на ход переговоров?
6. В чем проявляются особенности следующих негативных установок слушания – «преследователь», «спасатель», «жертва»?
7. Каким образом может происходить искажение информации?
8. Как соотносятся между собой понятия: «стратегия переговорного процесса» и тактика переговорного процесса»?
9. Что такое манипуляция?
10. Какие виды манипуляции вы знаете?

Темы рефератов

1. Искажение информации при переговорах.
2. Особенности техники нерефлексивного слушания.
3. Техника эмпатического слушания.
4. Стили и приемы ведения беседы.
5. Сопротивление при переговорах: причины и способы преодоления.
6. Факторы, влияющие на создание психологической атмосферы, способствующей эффективным переговорам.
7. Манипулятивные техники и противодействие им.

Рекомендуемая литература

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология: учебник / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 591 с.
2. Ворожейкин, И.Е. Конфликтология: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организаций», «Управление персоналом», «Государственное и муниципальное управление» / И.Е. Ворожейкин. – М.: ИНФРА-М, 2002.
3. Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – СПб.: Питер, 2000.

4. Громова, О.Н. Конфликтология: Курс лекций / О.Н. Громова – М.: ЭКМОС, 2000.
5. Дмитриев, А.В. Конфликтология: Учеб. пособие для студентов вузов / А.В. Дмитриев. – М.: Гардарики, 2000.
6. Зеркин, Д. П. Основы конфликтологии: Курс лекций / Д.П. Зеркин. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1998.
7. Козырев, Г.И. Основы конфликтологии: учебник / Г.И. Козырев. – М.: ИД «ФОРУМ», ИНФРА-М, 2007.
8. Конфликтология / Под ред. А. С. Кармина. – СПб.: Лань, 1999.
9. Конфликтология: Учебник / Под ред. В.П. Ратникова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, – 2007.
10. Конфликтология: Учебник / Под ред. В.П. Ратникова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 512 с.
11. Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Кибанов [и др.]. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2005. – 302 с.
12. Лебедева, М.М. Вам предстоит переговоры / М.М. Лебедева. – М., 1993.
13. Ликсон, Ч. Конфликт. Семь шагов к миру / Ч. Ликсон. - СПб., 1997.
14. Лукин, Ю.Ф. Конфликтология: управление конфликтами: Учебник для вузов / Ю.Ф. Лукин. – М.: Академический проект. Трикта, 2007.
15. Самыгин, С. И. Психология управления: Учебное пособие / С.И. Самыгин, Л.Д. Столяренко. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1997.
16. Фишер, Р. Подготовка к переговорам / Р. Фишер, Д. Этель. – М., 1996.
17. Фишер, Р. Путь к согласию или переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юри. – М.: Наука, 1992. – 158с.
18. Хасан, Б.И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность / Б.И. Хасан. - Красноярск, 1996.
19. Цепцов, В.А. Переговоры: психология, воздействие, практика / В.А. Цепцов. – М., 1996.
20. Чумиков, А.Н. Управление конфликтами / А.Н. Чумиков. – М., 1995.
21. Чумиков, А.Н. Ведение переговоров: стратегия, коммуникация, фасилитация, медиация: Учеб. пособие / А.Н. Чумиков. - М., 1997.

Тема: Переговоры в конфликтных ситуациях

Основные понятия и определения, необходимые для усвоения

Переговорные стили, жесткий стиль, мягкий стиль, торговый стиль, сотруднический стиль, организация переговоров, ультимативная тактика, «рассчитанная задержка», «выбор из двух зол», тактика «затвора», тактика «выжимания уступок», прием «закрытая дверь», прием «пропускной режим», прием «визирование», прием «внешняя опасность», тактика «информационная ловушка», тактика «лакомый кусок», тактика «срыв сценария», тактика «поглощение стрел», тактика позиционного торга.

Вопросы для самопроверки

1. Что означает стиль поведения в конфликтах?
2. Техника какого переговорного стиля сводится, в основном, к различным приемам демонстрации своей силы?
3. Что такое ультимативная тактика ведения переговоров?
4. В чем проявляется тактика выжимания уступок?
5. Какие приемы позволяют противодействовать тактике жесткого стиля?
6. В чем проявляется тактика «поглощение» стрел?
7. Какие шаги включает методика улаживания инцидента?
8. Какие приемы позиционного торга вы знаете?
9. Какие основные правила принципиальных переговоров вы знаете?
10. Как подготовиться к переговорам?

Темы рефератов

1. Сущность методики ПОИР («Постепенные и обоюдные инициативы по разрядке напряженности»).
2. Управление переговорным процессом.
3. Переговоры в ситуации острого конфликта.
4. Противодействие тактике жесткого стиля.
5. Самокритика как метод предотвращения и завершения конфликта.
6. Приемы и техники ведения переговоров.
7. Специфика и трудности ведения переговоров в ситуации конфликта.

Рекомендуемая литература

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология: учебник / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 591 с.
2. Ворожейкин, И.Е. Конфликтология: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организаций», «Управление персоналом», «Государственное и муниципальное управление» / И.Е. Ворожейкин. – М.: ИНФРА-М, 2002.
3. Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – СПб.: Питер, 2000.
4. Громова, О.Н. Конфликтология: Курс лекций / О.Н. Громова – М.: ЭКМОС, 2000.
5. Дмитриев, А.В. Конфликтология: Учеб. пособие для студентов вузов / А.В. Дмитриев. - М.: Гардарики, 2000.
6. Зеркин, Д. П. Основы конфликтологии: Курс лекций / Д.П. Зеркин. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1998.
7. Козырев, Г.И. Основы конфликтологии: учебник / Г.И. Козырев. – М.: ИД «ФОРУМ», ИНФРА-М, 2007.
8. Конфликтология / Под ред. А. С. Кармина. – СПб.: Лань, 1999.
9. Конфликтология: Учебник / Под ред. В.П. Ратникова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, – 2007.
10. Конфликтология: учебник / Под ред. В.П. Ратникова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 512 с.
11. Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Кибанов [и др.]. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2005. – 302 с.
12. Лебедева, М.М. Вам предстоят переговоры / М.М. Лебедева. – М., 1993.
13. Ликсон, Ч. Конфликт. Семь шагов к миру / Ч. Ликсон. - СПб., 1997.
14. Лукин, Ю.Ф. Конфликтология: управление конфликтами: Учебник для вузов / Ю.Ф. Лукин. – М.: Академический проект. Трикста, 2007.
15. Самыгин, С. И. Психология управления: Учебное пособие / С.И. Самыгин, Л.Д. Столяренко. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1997.

16. Фишер, Р. Подготовка к переговорам / Р. Фишер, Д. Этель. – М., 1996.
17. Фишер, Р. Путь к согласию или переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юри. – М.: Наука, 1992. – 158 с.
18. Хасан, Б.И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность / Б.И. Хасан. – Красноярск, 1996.
19. Цепцов, В.А. Переговоры: психология, воздействие, практика / В.А. Цепцов. – М., 1996.
20. Чумиков, А.Н. Ведение переговоров: стратегия, коммуникация, фасилитация, медиация: Учеб. пособие / А.Н. Чумиков. – М., 1997.
21. Чумиков, А.Н. Управление конфликтами / А.Н. Чумиков. – М., 1995.
22. Шмидт, Р. Искусство общения /Р. Шмидт / Пер. с нем. – М., 1992.
23. Юри, У. Преодолевая «Нет», или Переговоры с трудными людьми / У. Юри. – М., 1993.

Тема: Медиация

Основные понятия и определения, необходимые для усвоения

Медиация, процесс медиации, принципы медиации, стадии медиации, искусство медиации, функции медиатора, управление конфликтами, особенности работы медиатора по разрешению конфликта в организации.

Вопросы для самопроверки

1. Что такое медиация?
2. В чем отличие медиации от судебной тяжбы?
3. На каких принципах основана медиация?
4. Какие функции выполняет медиатор?
5. Кто может быть медиатором?
6. Из каких стадий складывается процесс медиации?
7. В чем заключаются особенности проведения работы медиатором?
8. Какие особенности в работе медиатора по разрешению конфликта в организации существуют?

9. В чем состоит искусство медиации?
10. В чем особенность процесса медиации в России?

Темы рефератов

1. Прогнозирование конфликта.
2. Предупреждение конфликта.
3. Этапы процесса урегулирования конфликта.
4. Технологии регулирования конфликта.
5. Предпосылки разрешения конфликта.
6. Принципы управления конфликтами.
7. Негативные факторы принятия конструктивных решений по конфликту.
8. Особенности медиации в государственных административных учреждениях.
9. Особенности медиации в торгово-финансовой сфере.
10. Особенности медиации в межличностных отношениях.

Рекомендуемая литература

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология: учебник / А.Я. Анцупов, А.И. Шпилов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 591 с.
2. Ворожейкин, И.Е. Конфликтология: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организаций», «Управление персоналом», «Государственное и муниципальное управление» / И.Е. Ворожейкин. - М.: ИНФРА-М, 2002.
3. Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – СПб.: Питер, 2000.
4. Громова, О.Н. Конфликтология: Курс лекций / О.Н. Громова – М.: ЭКМОС, 2000.
5. Дмитриев, А.В. Конфликтология: Учеб. пособие для студентов вузов / А.В. Дмитриев. – М.: Гардарики, 2000.
6. Зеркин, Д. П. Основы конфликтологии: Курс лекций / Д.П. Зеркин. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1998.
7. Козырев, Г.И. Основы конфликтологии: учебник / Г.И. Козырев. – М.: ИД «ФОРУМ», ИНФРА-М, 2007.

8. Конфликтология / Под ред. А. С. Кармина. – СПб.: Лань, 1999.
9. Конфликтология: Учебник / Под ред. В.П. Ратникова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, – 2007.
10. Конфликтология: учебник / Под ред. В.П. Ратникова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 512 с.
11. Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Кибанов [и др.]. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2005. – 302 с.
12. Лебедева, М.М. Вам предстоит переговоры / М.М. Лебедева. – М., 1993.
13. Ликсон, Ч. Конфликт. Семь шагов к миру / Ч. Ликсон. – СПб., 1997.
14. Лукин, Ю.Ф. Конфликтология: управление конфликтами: Учебник для вузов / Ю.Ф. Лукин. – М.: Академический проект. Трикта, 2007.
15. Самыгин, С. И. Психология управления: Учебное пособие / С.И. Самыгин, Л.Д. Столяренко. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1997.
16. Фишер, Р. Подготовка к переговорам / Р. Фишер, Д. Этель. – М., 1996.
17. Фишер, Р. Путь к согласию или переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юри. – М.: Наука, 1992. – 158с.
18. Хасан, Б.И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность / Б.И. Хасан. – Красноярск, 1996.
19. Цепцов, В.А. Переговоры: психология, воздействие, практика / В.А. Цепцов. – М., 1996.
20. Чумиков, А.Н. Ведение переговоров: стратегия, коммуникация, фасилитация, медиация: Учеб. пособие / А.Н. Чумиков. – М., 1997.
21. Чумиков, А.Н. Управление конфликтами / А.Н. Чумиков. – М., 1995.
22. Шмидт, Р. Искусство общения /Р. Шмидт / Пер. с нем. – М., 1992.
23. Юри, У. Преодолевая «Нет», или Переговоры с трудными людьми / У. Юри. – М., 1993.

2.3. Методические рекомендации по написанию рефератов

Написание рефератов является одной из форм самостоятельной работы студентов и направлено на организацию и повышение уровня самостоятельной работы студентов, а также на усиление контроля за этой работой.

Целью написания рефератов - привитие студентам навыков самостоятельной работы над литературными источниками с тем, чтобы на основе их анализа и обобщения студенты могли делать собственные выводы теоретического и практического характера, обосновывая их соответствующим образом.

В отличие от семинарских занятий, при проведении которых студент приобретает, в частности, навыки высказывания своих суждений и изложения мнений других авторов в устной форме, написание рефератов даст ему навыки лучше делать то же самое, но уже в письменной форме, хорошем стиле.

Рефераты должны носить научно-проблемный характер. При написании такого реферата студент должен изучить и кратко изложить имеющиеся в литературе суждения по определенному, спорному в теории, вопросу (проблеме) по изучаемой теме, высказать по этому вопросу (проблеме) собственную точку зрения с соответствующим ее обоснованием.

Объем реферата должен быть в пределах 15 – 20 страниц (шрифт Times New Roman, полуторный интервал). Титульный лист должен содержать следующие сведения: наименование учебного заведения, наименование кафедры, тема, фамилия и инициалы студента, факультет, курс, номер группы, год выполнения. Реферат должен включать список использованной литературы.

Реферат сдается преподавателю. Как правило, на основании написанного реферата студент готовит небольшое (5 – 10 мин) выступление на занятии, в ходе которого он должен изложить основные положения своего реферата.

РАЗДЕЛ 3. ПРАКТИКУМ

3.1 Тестовые задания для проведения промежуточного контроля знаний студентов

(Данные задания могут быть использованы как для проведения промежуточного, так и итогового контроля знаний студентов)

№ п/п	Содержание тестового задания	Варианты ответов
Общая теория конфликта		
1	Конфликтология как относительно самостоятельная теория возникла:	а) в конце XIX века; б) в начале XX века; в) в 30-е годы XX века; г) в конце 50-х годов XX века; д) в 70-е годы XX века.
2	Становление конфликтологической практики произошло:	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.
3	Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:	а) К. Маркса и Ф. Энгельса, О. Конта; б) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда; в) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа; г) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотт; д) Р. Фишера, У. Юри, К. Томаса.
4	Первый международный центр разрешения конфликтов был создан:	а) в 1972 г. в США; б) в 1986 г. в Австралии; в) в 1989 г. в Германии; г) в 1985 г. в Швейцарии; д) в 1992 г. в России.
5	В России центр по разрешению конфликтов был создан:	а) в Москве в 1992 г.; б) в Санкт-Петербурге в 1993 г.; в) в Сочи в 1995 г.; г) во Владивостоке в 1993 г.; д) в Твери в 1998 г.

6	Предметом конфликтологии являются:	<ul style="list-style-type: none"> 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.
7	Слово, действие (или бездействие), которое может привести к конфликту:	<ul style="list-style-type: none"> а) конфликтоген; б) инцидент; в) конфликтная ситуация; г) эскалация; д) мотив.
8	Конфликт – это:	<ul style="list-style-type: none"> 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.
9	Противоборство – это:	<ul style="list-style-type: none"> а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу; б) столкновение интересов; в) нанесение взаимного ущерба; г) борьба мнений; д) соперничество по поводу какого-либо предмета.

10	Конфликтная ситуация – это:	<p>а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;</p> <p>б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;</p> <p>в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;</p> <p>г) причина конфликта;</p> <p>д) этап развития конфликта.</p>
11	Причина конфликта – это:	<p>а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;</p> <p>б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;</p> <p>в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;</p> <p>г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;</p> <p>д) то, из-за чего возникает конфликт.</p>
12	То, из-за чего возникает конфликт, – это:	<p>а) мотивы конфликта;</p> <p>б) позиции конфликтующих сторон;</p> <p>в) предмет конфликта;</p> <p>г) стороны конфликта;</p> <p>д) образ конфликтной ситуации.</p>

13	Образ конфликтной ситуации – это:	<p>а) то, из-за чего возникает конфликт;</p> <p>б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия, предмета конфликта;</p> <p>в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;</p> <p>г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;</p> <p>д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия, целей конфликта.</p>
14	Инцидент – это:	<p>а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;</p> <p>б) истинная причина конфликта;</p> <p>в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;</p> <p>г) то, из-за чего возникает конфликт;</p> <p>д) необходимое условие конфликта.</p>
15	Стороны конфликта – это:	<p>а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;</p> <p>б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;</p> <p>в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;</p> <p>г) субъекты социального взаимо-</p>

		<p>действия, находящиеся в состоянии конфликта и посредник (медиатор);</p> <p>д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.</p>
16	Бесконфликтная модель общества принадлежит:	<p>а) учению К. Маркса о конфликте;</p> <p>б) учению о конфликте Г. Зиммеля;</p> <p>в) теории социального действия Т. Парсонса;</p> <p>г) концепции социал-дарвинизма;</p> <p>д) конфликтной модели общества Р. Дарендорфа.</p>
17	Идея о естественной агрессивности человека, которая проявляется в разного рода конфликтах принадлежит:	<p>а) учению К. Маркса о конфликте;</p> <p>б) учению о конфликте Г. Зиммеля;</p> <p>в) теории социального действия Т. Парсонса;</p> <p>г) концепции социал-дарвинизма;</p> <p>д) конфликтной модели общества Р. Дарендорфа.</p>
18	Теоретик, абсолютизировавший положительные функции конфликта:	<p>а) Карл Маркс;</p> <p>б) Георг Зиммель;</p> <p>в) Толкотт Парсонс;</p> <p>г) Ральф Дарендорф;</p> <p>д) Льюис Козер.</p>
19	Автор точки зрения, что в конфликте находится творческое ядро всяких сообществ и возможность свободы, а также вызов рациональному овладению и контролю над социальными проблемами:	<p>а) Карл Маркс;</p> <p>б) Георг Зиммель;</p> <p>в) Толкотт Парсонс;</p> <p>г) Ральф Дарендорф;</p> <p>д) Льюис Козер.</p>
20	Перечислите цели конфликтологии:	<p>а) исследование всех конфликтов, выступающих объектом науки;</p> <p>б) интенсивное развитие конфлик-</p>

		<p>тологической теории;</p> <p>в) создание системы конфликтологического образования в стране;</p> <p>г) пропаганда конфликтологических знаний в обществе;</p> <p>д) реабилитация участников конфликта.</p>
21	Перечислите структурные составляющие социального конфликта:	<p>а) субъекты конфликта;</p> <p>б) взаимоотношения между субъектами конфликта;</p> <p>в) предмет конфликта;</p> <p>г) состояние окружающей среды, в которой конфликт возникает и развивается;</p> <p>д) характеристика второстепенных участников.</p>
22	Перечислите негативные функции конфликта:	<p>а) функция разрядки сложившейся политической напряженности;</p> <p>б) дестабилизирующая функция;</p> <p>в) коммуникативно-информационная функция;</p> <p>г) функция развития общества;</p> <p>д) функция изменения отношений власти.</p> <p>е) разрушительно-политическая функция.</p>
23	Перечислите динамические показатели конфликта:	<p>а) конфликтная ситуация;</p> <p>б) конфликтное взаимодействие;</p> <p>в) эскалация конфликта;</p> <p>г) завершение конфликта;</p> <p>д) послеконфликтное взаимодействие.</p>
24	Перечислите второстепенных участников конфликта:	<p>а) подстрекатели;</p> <p>б) пособники;</p> <p>в) организаторы;</p> <p>г) судьи;</p> <p>д) посредники.</p>

25	Какая стадия конфликта является собственно конфликтом:	а) скрытая; б) напряженности; в) антагонизма; г) несовместимости.
26	Конфликт - это:	а) отсутствие согласия между членами общности по поводу коллективных устремлений; б) межличностное и межгрупповое соперничество за лучшие профессиональные позиции; в) столкновение людей или групп, в котором они стремятся оттеснить и даже уничтожить друг друга.
27	Какой тип стратегии поведения властей при урегулировании конфликтов считается более приемлемым для общества:	а) отрицание наличия конфликта; б) репрессии; в) коренное разрешение конфликта; г) урегулирование конфликта до исчезновения его взрывоопасности.
28	Теория, усматривающая источник конфликта в порочном устройстве самого общества, благодаря которому одни имеют возможность присваивать результаты труда других:	а) учение К. Маркса о конфликте; б) учение о конфликте Г. Зиммеля; в) теория социального действия Т. Парсонса; г) концепция социал-дарвинизма; д) конфликтная модель общества Р. Дарендорфа.
29	Что является универсальным источником всех экономических конфликтов:	а) деньги; б) власть; в) престиж; г) нехватка средств к существованию.
30	Социобиологическая теория конфликта выводит его причину из:	а) социального неравенства людей; б) несовершенства человеческой психики; в) естественной агрессивности человека вообще.

31	Конфликт, который в силу объективных причин должен иметь место, но не актуализируется, называется:	а) ложным; б) латентным; в) неверно приписанным.
32	К деструктивным функциям конфликта можно отнести:	а) представление о другой стороне как о враге; б) увеличение враждебности между конфликтующими сторонами; в) содействие переоценке прежних ценностей и норм; г) вскрытие противоположных интересов и определение необходимых изменений.
33	К методам ненасильственного протеста и убеждения относятся:	а) лозунги, карикатуры и символы; б) письма поддержки или протеста; в) отказ от почестей; г) отлучение от церкви.
34	Что является решающим в определении роли и функции участника конфликта:	а) его материальное положение и культура; б) задачи, стоящие перед ним; в) его интересы и позиции.
35	Этап, на котором участники конфликта открыто заявляют о своих позициях и выдвигают требования:	а) начало открытого конфликтного взаимодействия; б) развитие открытого конфликта; в) разрешение конфликта.
36	Чем роль посредника в конфликте отличается от роли судьи:	а) посредник не является центральной фигурой; б) посредник не обладает никаким статусом; в) посредник не наделен властью выносить определенное решение.
37	Проявления функции конфликта как средства инновации:	а) разрядка напряженности в межличностных и межгрупповых отношениях; б) нахождение «общего языка»; в) повышение уровня осведомлен-

		ностисотрудников о положении дел; г) повышение активности мотивации к работе; д) содействие творчеству, новым и оптимальным решениям.
38	Эскалация противоборства характерна для какой стадии конфликта:	а) латентной; б) открытой; в) завершающей.
39	Этап развития конфликта, на котором стороны переходят к активным действиям, направленным на нанесение ущерба оппоненту:	а) начало открытого конфликтного взаимодействия; б) развитие открытого конфликта; в) разрешение конфликта.
40	Какого участника конфликта можно однозначно определить как заинтересованного в развитии конфликта:	а) подстрекатель; б) посредник; в) противоборствующая сторона; г) пособник; д) судья.
Особенности конфликтных ситуаций		
41	Конформизм означает:	а) устойчивость к групповому давлению; б) сознательное самоопределение человека в группе; в) отсутствие собственной позиции, некритическое следование любому образцу, обладающему наибольшей силой давления; г) полное отрицание группы, ее норм и мнений.
42	Формальные группы — это группы, в которых:	а) поведение членов группы и их положение строго регламентировано правилами организации; б) нечетко выражена цель совместной деятельности; в) ценности группы играют в жизни личности роль эталона; г) низкая зависимость от традиций.

43	Отрасль социально-психологических исследований межличностных отношений в малых группах, осуществляемая с помощью количественных методов — это:	а) социодрама; б) психодрама; в) социометрия; г) стратометрия; д) игротерапия.
44	Нонконформизм - это:	а) полное отрицание группы, ее норм и мнений; б) отсутствие собственной позиции; в) некритическое следование любому образцу, обладающему наибольшей силой давления; г) устойчивость к групповому давлению, сознательное самоопределение человека в группе.
45	Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) транзакции «Родителя»:	а) требует; оценивает; проявляет беспомощность; б) руководит; рассуждает; анализирует; в) разговаривает на равных; проявляет чувства обиды; покровительствует; г) работает с информацией; рассуждает; анализирует; д) требует; осуждает; учит.
46	Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) в транзакции «Ребенка»:	а) проявляет чувство обиды; подчиняется; шалит; б) требует; рассуждает; анализирует; в) осуждает; учит; покровительствует; г) оценивает; проявляет беспомощность, проявляет чувство страха; д) подчиняется; одобряет; уточняет ситуацию.

47	Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) в трансакции «Взрослого»:	<p>а) проявляет чувство вины; руководит; уточняет ситуацию;</p> <p>б) работает с информацией; анализирует; разговаривает на равных;</p> <p>в) требует; покровительствует; руководит;</p> <p>г) работает с информацией; покровительствует; руководит;</p> <p>д) уточняет ситуацию; работает с информацией; руководит.</p>
48	Негативизм - это:	<p>а) полное отрицание группы, ее норм и мнений;</p> <p>б) отсутствие собственной позиции;</p> <p>в) некритическое следование любому образцу, обладающему наибольшей силой давления;</p> <p>г) устойчивость к групповому давлению, сознательное самоопределение человека в группе.</p>
49	Укажите виды внутриличностных конфликтов человека:	<p>а) мотивационный конфликт;</p> <p>б) нравственный конфликт;</p> <p>в) конфликт нереализованного желания;</p> <p>г) ролевой конфликт;</p> <p>д) адаптационный конфликт;</p> <p>е) конфликт неадекватной самооценки.</p>
50	Гендер - это:	<p>а) биологический пол;</p> <p>б) социальное отношение, показывающее принадлежность к классу, группе, категории;</p> <p>в) часть общественной структуры предписанных отношений между полами, особенно структуры господства и подчинения.</p>

51	Перечислите основные последствия своевременно неразрешенного внутриличностного конфликта:	а) стресс; б) фрустрация; в) невроз; г) эйфория; д) экстаз.
52	При возникновении конфликта во время группового принятия решения, руководитель должен:	а) действовать авторитарно; б) контролировать ход процесса; в) дать возможность членам группы самим разобраться в ситуации; г) настоять на своем мнении.
53	Укажите виды причин внутриличностного конфликта:	а) внутренние причины, коренящиеся в противоречиях самой личности; б) внешние причины, обусловленные положением личности в социальной группе; в) внешние причины, обусловленные положением личности в обществе.
54	Грань, на которой взаимодействуют микро- и макросреда — это:	а) внутренний мир человека; б) межличностные связи и отношения; в) малые группы; г) личный опыт общения.
55	Кто внес значительный вклад в разработку вопроса о влияния рыночных отношений на внутриличностный конфликт:	а) Г. Гегель; б) З.Фрейд; в) Э. Фромм; г) Г.Зиммель; д) К.Маркс.
56	Перечислите отрицательные последствия внутриличностного конфликта, касающиеся состояния самой личности:	а) способствует мобилизации ресурсов личности; б) психическая и физиологическая дезорганизация личности; в) закаляет волю, укрепляет психику человека; г) состояние сомнения, психической подавленности, тревожности; д) общая депрессия.

57	Перечислите отрицательные последствия внутриличностного конфликта, касающиеся взаимодействия личности с другими людьми в группе:	<ul style="list-style-type: none"> а) деструкция существующих межличностных отношений; б) неожиданное обособление личности в группе; в) повышенная чувствительность к критике; г) пугающая информация; д) девиантное поведение.
58	Перечислите положительные последствия внутриличностного конфликта:	<ul style="list-style-type: none"> а) способствует мобилизации ресурсов личности; б) помогает самопознанию личности и выработке ее адекватной самооценке; в) снижение активности и эффективности деятельности; г) является средством и способом саморазвития и самоактуализации личности; д) прекращение развития личности.
59	Перечислите механизмы психологической защиты личности:	<ul style="list-style-type: none"> а) вытеснение и проекция; б) сублимация и замещение; в) агрессия и воображение; г) рационализация и обособление.
60	Какие проявления политического кризиса полнее раскрывают его суть:	<ul style="list-style-type: none"> а) массы открыто выражают свое недовольство политикой верхов; б) кризис правительства; в) кризис политического деятеля; г) паралич власти; д) кризис политической партии.
61	Противоречия, возникающие в трудовых отношениях и условиях, связанных с их обеспечением:	<ul style="list-style-type: none"> а) конфликт поколений в процессе совместной деятельности; б) конфликт в управлении; в) гендерный конфликт; г) конфликт в организации; д) вооруженный конфликт.

62	В рамках какой теории основу внутриличностного конфликта составляет категория противоречия, внутренней борьбы, возникающая на бессознательном уровне:	а) бихевиоризм; б) необихевиоризм; в) интеракционизм; г) когнитивизм; д) психоанализ.
63	По сферам существования межличностные конфликты делятся на:	а) конструктивные; б) семейные; в) деловые; г) латентные; д) имущественные.
64	Когнитивный диссонанс выражает:	а) конфликт познавательных структур личности; б) конфликт сознательных и бессознательных структур личности; в) противоречивые взгляды на вопросы обучения и воспитания личности; г) несогласованность, неопределенность, размытость прошлого жизненного опыта личности с настоящим; д) столкновение различных способов мышления
65	Конструктивная сторона межличностных конфликтов проявляется в том, что:	а) один из оппонентов дискредитирует и унижает, стремится психологически подавить партнеров; б) он (конфликт) зависит от легко изменяемых обстоятельств, что не всегда осознается сторонами; в) они могут способствовать прояснению взаимоотношений между сторонами; г) отсутствуют объективные основания конфликта и он существует только в силу ошибок восприятия и понимания; д) конфликт воспринимается адекватно.

66	Э. Эриксон выделил следующее количество стадий жизненного цикла личности:	а) 3; б) 4; в) 5; г) 8; д) 10.
67	В. Линкольн выделил следующие факторы межличностных конфликтов:	а) ценностные, поведенческие, ресурсные; б) информационные, иррациональные, ценностные, структурные; в) ресурсные, структурные, коммуникативные, ценностные, поведенческие; г) информационные, поведенческие, отношений, ценностные, структурные; д) рациональные, иррациональные, структурные, ресурсные.
68	Одной из причин организационного конфликта является:	а) темперамент руководителя; б) преобладание экстравертов в коллективе; в) преобладание интровертов в коллективе; г) преобладание в коллективе лиц одного пола; д) неравномерное и несправедливое распределение ресурсов и власти.
69	Как называется конфликт, возникший в организации в связи с какими-либо нововведениями:	а) структурный; б) инновационный; в) позиционный; г) динамический; д) конфликт ожиданий.
70	Выделяют следующие виды политических конфликтов:	а) конфликт между классами общества; б) конфликт между соц. группами общества, нацеленными на власть; в) конфликты с участием политических партий и других обществен-

		ных движений; г) межэтнические конфликты, носящие политический характер; д) все перечисленное.
71	Этнический конфликт:	а) конфликт, связанный с этическими нормами поведения граждан; б) конфликт, связанный с этикой поведения профессиональных групп общества; в) конфликт, связанный с правами, интересами, суверенитетом этнических и национальных групп г) конфликт различных культур, образа жизни и мышления; д) конфликт, характерный для прошедшего периода человеческой истории.
72	Объект политических конфликтов:	а) политическая власть; б) политическое влияние; в) политические ценности; г) статус политических групп.
73	Перечислите функции трудового конфликта:	а) функция влияния; б) сигнальная функция; в) творческая функция; г) социально-психологическая функция; д) мобилизационная.
74	Перечислите основные причины субъективного характера, приводящие к трудовым конфликтам:	а) сознательное нарушение работодателем или наемным работником трудового законодательства; б) незнание или неверное толкование норм трудового права; в) небрежное отношение работников к выполнению своих обязанностей; г) заблуждение сторон о наличии или отсутствии того или иного пра-

		ва у них по действующему законодательству; д) отсутствие трудового законодательства.
75	Какие основные стили поведения участников межличностного конфликта из перечисленных выделяют:	а) противоборство; б) единоборство; в) уклонение; г) нападение д) асертивность.
76	По занимаемой территории действия вооруженные конфликты бывают:	а) локальные; б) окружные; в) местные; г) крупномасштабные; д) региональные.
77	Методы предотвращения внутривнутриполитических конфликтов:	а) силовое давление; б) объединение политической контрэлиты; в) манипулирование; г) прогнозирование; д) пропаганда.
78	Специфика гендерного конфликта выражается:	а) в географическом расположении; б) в биологической направленности; в) в психологической составляющей; г) в философском осмыслении; д) в социальной направленности.
79	К особенностям деструктивного воспитания относят:	а) чрезмерные запреты для детей; б) использование угроз в требованиях к детям; в) непоследовательность и противоречивость действий родителей; г) осуждение неверных действий ребенка взамен похвале за достижения и успехи; д) несовпадение взглядов родителей в вопросах воспитания.

80	С точки зрения А. Маслоу к внутриличностному конфликту могут привести:	а) внутренние противоречия, борьба; б) внешние препятствия; в) утрата смысла существования; г) неудовлетворенные потребности; д) трудности в детском возрасте.
Технология разрешения конфликтов		
81	Торговый стиль соответствует стратегии:	а) сотрудничества; б) компромисса; в) приспособления; г) соперничества; д) избегания.
82	Ультиматум оппоненту предъявляется в ... переговорного процесса.	а) кульминационный момент; б) самом конце; в) самом начале; г) ходе всего конфликта; д) не предъявляется.
83	Прием, при котором одна из сторон конфликта утверждает, что находится в безвыходной ситуации и предоставляет своему оппоненту информацию, подтверждающую эти слова:	а) рассчитанная задержка; б) выбор из двух зол; в) «затвора»; г) перехода к насилию; д) улаживания инцидента.
84	Мягкий стиль выражается формулой:	а) «выигрыш-проигрыш»; б) «проигрыш-проигрыш»; в) «выигрыш-выигрыш»; г) «проигрыш-выигрыш».
85	Стратегии, соответствующие мягкому стилю:	а) сотрудничества; б) компромисса; в) приспособления; г) соперничества.
86	Сотрудническому стилю соответствует:	а) игра промежуточными предложениями; б) прием улаживания инцидента;

		<p>в) метод принципиальных переговоров;</p> <p>г) тактика сокрытия и открытия информации.</p>
87	<p>Прием, при котором переговоры откладываются до тех пор, пока обострение конфликта не дойдет до такой степени, что противник окажется в очень невыгодном положении:</p>	<p>а) рассчитанная задержка;</p> <p>б) выбор из двух зол;</p> <p>в) «затвора»;</p> <p>г) перехода к насилию.</p>
88	<p>Тактика, при которой с самого начала переговоров оппоненту предъявляются не все требования, а выдвигаются в ходе переговорного процесса последовательно, одно за другим:</p>	<p>а) ультимативная;</p> <p>б) выжимания уступок;</p> <p>в) поглощения стрел;</p> <p>г) психологического давления.</p>
89	<p>Жесткий стиль выражается формулой:</p>	<p>а) «выигрыш-проигрыш»;</p> <p>б) «проигрыш-проигрыш»;</p> <p>в) «выигрыш-выигрыш»;</p> <p>г) «проигрыш-выигрыш».</p>
90	<p>Стиль поведения в конфликте, при котором сторона стремится навязать другим свое решение проблемы, уповая только на свою силу, не приемлет совместных действий, проявляя элементы максимализма, включая силовое давление:</p>	<p>а) конфронтация;</p> <p>б) приспособление;</p> <p>в) сотрудничество;</p> <p>г) компромисс.</p>

91	Стиль реагирования в конфликте, построенный на уменьшении одной из сторон собственных притязаний, сглаживании противоречий, называется:	а) уклонением; б) компромиссом; в) приспособлением.
92	Какие из перечисленных ниже методов разрешения конфликта относятся к стратегическим:	а) планирование социального развития организации; б) сглаживание конфликта; в) материальное и моральное вознаграждение за труд; г) скрытые действия.
93	Метод ухода от конфликта неприменим в случаях:	а) тривиальности проблем конфликта; б) страха перед противоположной стороной; в) важности проблемы; г) давления более важных обстоятельств.
94	В случаях несущественных расхождений интересов, в условиях привычной модели действия сторон наиболее эффективным методом является:	а) метод «скрытых действий»; б) метод «быстрого решения»; в) метод сглаживания; г) метод «силы».
95	Определите, каких шагов требует стратегия «выиграть - выиграть»:	а) использовать конкуренцию; б) установить потребности другой стороны; в) использовать власть путем принуждения; г) разработать варианты решений, удовлетворяющие потребности каждого.
96	Какая стратегия поведения в конфликте делает из оппонентов партнеров:	а) «выиграть - выиграть»; б) «выиграть - проиграть»; в) уход от конфликта; г) подавление конфликта.

97	«Метод силы» применяется в следующих случаях:	а) когда необходимо быстрое, решительное действие; б) для выработки интегративного решения; в) когда более сильная сторона осознает свою правоту; г) при наличии времени для поиска альтернативы.
98	Сигналами конфликта в межличностных отношениях являются:	а) напряжение; б) недоразумение; в) дискомфорт; г) кризис; д) инциденты.
99	Какие из нижеперечисленных действий являются формами ухода от конфликта:	а) молчание; б) демонстративное удаление; в) затаенный гнев; г) депрессия; д) игнорирование обидчика; е) едкие замечания по «их» поводу; ж) переход на «чисто деловые отношения».
100	Подкуп, кулуарные переговоры, обман характерны для какого метода разрешения конфликта:	а) «сглаживания»; б) «быстрого решения»; в) «скрытых действий».
101	Модель конфликтного поведения, при которой личность стремится уладить конфликт, нацелена на поиск приемлемого решения, открыта, доброжелательна к сопернику:	а) конструктивная; б) деструктивная; в) конформистская; г) нонконформистская.
102	Метод компромисса применяется в случаях:	а) важности цели конфликта для обеих сторон; б) ограниченности ресурсов; в) нежелательности исхода «выигрыш – проигрыш».

103	Тип конфликтной личности, для которой характерны импульсивность, агрессивность, высокий уровень притязаний, несамокритичность:	а) неуправляемый; б) ригидный; в) бесконфликтный; г) демонстративный; д) сверхточный.
104	Основные способы разрешения конфликта в парламенте:	а) навязывание своей воли другим участникам; б) компромисс; в) консенсус.
105	Тип конфликтной личности у которой рациональное поведение выражено слабо, тогда как ярко выражено эмоциональное поведение, хорошо себя чувствует в ситуации конфликтного взаимодействия:	а) неуправляемый; б) ригидный; в) бесконфликтный; г) демонстративный; д) сверхточный.
106	Модель конфликтного поведения при которой личность стремится к расширению и обострению конфликта, принижает партнера, проявляет подозрительность и недоверие к сопернику, нарушает этику общения:	а) конструктивная; б) деструктивная; в) конформистская; г) нонконформистская.
107	Тип конфликтной личности для которой характерны подозрительность, завышенная самооценка, болезненная обидчивость, повышенная чувствительность:	а) неуправляемый; б) ригидный; в) бесконфликтный; г) демонстративный; д) сверхточный.

108	Какой из перечисленных ниже методов урегулирования конфликтов признается универсальным:	а) уход от конфликта; б) переговоры; в) откладывание разрешения конфликта; г) примирение сторон через посредника.
109	Конструктивное разрешение конфликта зависит от:	а) адекватности его восприятия; б) открытости общения; в) атмосферы сотрудничества; г) использования силы; д) ориентации на разовый выигрыш.
110	Наличие опыта выступает одним из существенных компонентов эффективности переговоров. Опытные участники переговоров больше времени отдают:	а) поиску альтернатив; б) диагностике; в) тактикам; г) поиску цели.
111	Какие из перечисленных ниже требований относятся к посреднику на переговорах:	а) в своих действиях он подчеркнуто нейтрален; б) переговоры - предмет его самореализации; в) он не должен подгонять дискутирующих; г) имеет административную власть в выработке решений; д) он задает вопросы уточняет их, выдвигает предложения обеим сторонам для преодоления разногласий; е) он отвечает за конкретное соглашение.
112	К особенностям арбитража относятся:	а) участие третьего лица в переговорах незначительно; б) действия третьего лица доминируют; в) участие третьего лица в перего-

		ворах воспринимается сторонами как добровольное; г) решение выносится на публичное обсуждение.
113	Разница между манипуляцией и открытым влиянием не всегда бросается в глаза. Что из перечисленного ниже относится к манипуляции:	а) информация, расходящаяся с желанием влияющей стороны, не оглашается; б) объекту влияния предоставляются все факты; в) объекту влияния предоставляется свобода выбора; г) объекту влияния не предоставляется возможность свободного выбора.
114	Посредничество предполагает, что третья сторона:	а) выносит рекомендации, обязательные к исполнению; б) имеет жесткий контроль над процессом переговоров, но не над их содержанием; в) отказывается от права принимать решения или рекомендации.
115	Договор, заключенный в устной форме, не имеющий характера официального договора, представляет собой:	а) протокол о намерениях; б) соглашение; в) джентльменское соглашение.
116	Прекращение действия договора обозначается термином:	а) пролонгация; б) пакт; в) денонсация.
117	Переговоры могут быть:	а) индивидуальными (между двумя участниками); б) требующими обращения к третьему лицу; в) групповыми (командными).
118	В качестве результатов переговоров выступают следующие акты:	а) договор; б) спор; в) пакт; г) конвенция.

119	Переговоры представляют собой:	а) перетягивание каната каждой стороной; б) стремление к торжеству собственной позиции; в) процесс взаимосогласованных действий с целью установления меры соответствия и меры несоответствия позиций.
120	Модель конфликтного поведения, которой соответствует данная поведенческая характеристика личности: пассивна, склонна к уступкам, непоследовательна в оценках, суждениях, поведении, легко соглашается с точкой зрения соперника, уходит от острых вопросов:	а) конструктивная; б) деструктивная; в) конформистская; г) нонконформистская.

3.2. Перечень примерных вопросов к экзамену

1. Конфликтология как наука: предмет и объект. Связь конфликтологии с другими науками.
2. Этапы становления и развития отечественной и зарубежной конфликтологии.
3. Понятие и структурные элементы конфликта.
4. Типологии конфликтов по различным основаниям.
5. Статус и роль участников конфликта.
6. Факторы возникновения конфликтов.
7. Функции конфликта.
8. Понятие границ конфликта в конфликтологии. Виды границ конфликта.
9. Основные этапы развития конфликта (динамика конфликта).
10. Понятие и виды эскалации конфликта.
11. Способы разрешения конфликтов.

12. Основные тестовые методики для определения уровня конфликтности личности.
13. Понятие «управление конфликтом». Управление конструктивными и деструктивными конфликтами.
14. Технологии регулирования конфликтов: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные.
15. Прямые методы разрешения конфликтов.
16. Косвенные методы разрешения конфликтов.
17. Понятие «стратегия поведения в конфликте». Основные стратегии.
18. Понятие «тактики поведения в конфликте». Основные виды тактик конфликтного взаимодействия.
19. Типология конфликтных личностей.
20. Переговоры. Сущность, виды, функции.
21. Основные этапы переговоров.
22. Психологические условия успеха на переговорах.
23. Психоаналитические теории изучения внутриличностных конфликтов (З.Фрейд, А. Лоудер, Э. Эриксон, Э. Фромм).
24. Традиция бихевиоризма в изучении внутриличностных конфликтов (Скиннер, Миллер).
25. Гуманистический подход к объяснению внутриличностных конфликтов (К. Роджерс, А. Маслоу).
26. Когнитивный подход к изучению внутриличностного конфликта (Л. Фестингер).
27. Мотивационный подход в изучении межличностных конфликтов.
28. Когнитивный подход в изучении межличностных конфликтов.
29. Деятельностный подход в изучении межличностных конфликтов.
30. Организационный подход в изучении межличностных конфликтов.
31. Типология межличностных конфликтов.
32. Уровни развития межличностного конфликта. Конфронтация, ссора, скандал.
33. Классификация групповых конфликтов.
34. Конфликт между личностью и группой.

35. Межгрупповые конфликты, их причины, функции, способы разрешения.
36. Классификация конфликтов в организации (Структурные, инновационные, позиционные, конфликты справедливости, динамические конфликты, ресурсные)
37. Управление и разрешение конфликтов в организации.
38. Манипулирование и влияние.
39. Специфика форм проявления управленческих конфликтов.
40. Понятие «стиль управления». Конфликты стиля управления.
41. Возможности предупреждения и разрешения управленческих конфликтов.
42. Семейный конфликт.
43. Политический конфликт.
44. Межнациональный конфликт.
45. Вооруженный конфликт.
46. Религиозный, расовый, этнический конфликты.
47. Конфликтологическая теория К. Маркса.
48. Конфликтологическая теория Л. Козера.
49. Конфликтологическая теория Р. Дарендорфа.
50. Общая теория конфликта К. Боулдинга.

Критерии проставления экзаменационной оценки по дисциплине

Цифровое выражение	Словесное выражение	Описание уровня овладения знаниями по изучаемой дисциплине
5	Отлично	Выполнен полный объем работы, ответ студента полный и правильный. Студент способен обобщить материал, сделать собственные выводы, выразить свое мнение, привести иллюстрирующие примеры. Студент разбирается в теории конфликта, типах и диагностике конфликтов, знает и владеет терминологией конфликтологии, умеет практически применять ее при выполнении практических заданий, имеет представление о приемах, тактиках и методах управления конфликтами, а также способах их разрешения.

4	Хорошо	Выполнено 75% работы, ответ студента правильный, но неполный. Не приведены иллюстрирующие примеры, обобщающее мнение студента недостаточно четко выражено. Студент в целом разбирается в теории конфликта, типах и диагностике конфликтов, понимает терминологию дисциплины, но имеет определенные трудности практического применения имеющихся знаний при выполнении практических заданий, имеет нечеткое представление о приемах, тактиках и методах управления конфликтами, а также способах их разрешения.
3	Удовлетворительно	Выполнено 50% работы, ответ правилен в основных моментах, нет иллюстрирующих примеров, нет собственного мнения студента, есть ошибки в деталях и/или они просто отсутствуют. Студент имеет определенные трудности в диагностике конфликтов при анализе различных практических ситуаций, имеет нечеткое представление о понятийном аппарате дисциплины, о приемах, тактиках и методах управления конфликтами, а также способах их разрешения.
2	Неудовлетворительно	Выполнено менее 50% работы, в ответе существенные ошибки - в основных аспектах темы. Студент не имеет необходимых знаний в области изучаемой тематики, не имеет навыков практического применения этих знаний при рассмотрении конкретных ситуаций (задач, проблем и пр.), не владеет понятийным аппаратом дисциплины, приемами, тактиками и методами управления конфликтами, а также способами их разрешения.

Раздел 4. СЛОВАРЬ ОСНОВНЫХ ПОНЯТИЙ

А

Абстракция - мысленное отвлечение от ряда свойств предметов и отношений между ними.

Авторитет - общепризнанное значение, влияние; человек или группа, пользующиеся общим признанием.

Агония - состояние, предшествующее наступлению смерти.

Агрессия - поведение в конфликте, связанное с нанесением психологического или физического ущерба одним из участников другому. Может проявляться как в словесном оскорблении, так и в физическом насилии.

Адаптация - приспособление строения и функции организма к условиям среды.

Адепт - ревностный приверженец какого-либо учения.

Администрация - должностные лица, руководящий персонал какого-либо учреждения или предприятия.

Антагонизм - непримиримое противоречие.

Антагонист - сторона конфликта, основанного на антагонистическом, непримиримом противоречии.

Альтруизм - бескорыстная забота о благе других людей, готовность жертвовать для других своими личными интересами.

Амбивалентность - двойственность переживания, выражающаяся в том, что один объект вызывает у человека одновременно два противоположных чувства, например, симпатию и антипатию.

Антипатия - чувство неприязни, недоброжелательность.

Антисемитизм - форма национальной и религиозной нетерпимости, выражающаяся во враждебном отношении к евреям.

Апатия - состояние, характеризующееся эмоциональной пассивностью, безразличием, равнодушием к событиям окружающей действительности и ослаблением интересов.

Арбитр - третья сторона в конфликте, наделенная определенными функциями для его урегулирования оппонентами конфликта.

Арбитраж - способ разрешения споров, состоящий в обращении к арбитру.

Аффект - сильное и относительно кратковременное эмоциональное состояние, связанное с резким изменением важных

для человека жизненных обстоятельств. В основе аффекта лежит переживаемое человеком состояние внутреннего конфликта.

Аффилиация - стремление человека быть в обществе других людей. Тенденция к аффилиации возрастает при вовлечении индивида в потенциально опасную стрессовую ситуацию. В известных пределах близость других приводит к снижению тревожности, смягчая последствия стресса.

Б

Бессознательное - совокупность психических процессов и состояний, обусловленных явлениями действительности, во влиянии которых человек не отдает себе отчета. Бессознательное находит свое выражение в интуиции, аффектах, панике, гипнозе, сновидениях, привычных действиях и других явлениях психической жизни человека.

В

Внутриличностный конфликт - состояние внутренней структуры личности, выражающееся в противоборстве противоположно направленных мотивов, целей, интересов и желаний личности при не возможности их одновременного удовлетворения. Всякий внутриличностный конфликт сопровождается отрицательными переживаниями и эмоциями, а на достаточно глубокой стадии его развития он может привести к появлению невротической личности.

Взаимодействие - процесс непосредственного или опосредованного воздействия объектов (субъектов) друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь.

Взаимодействие межличностное - личный контакт двух и более человек, имеющий следствием взаимные изменения их поведения, деятельности, отношения и установки.

Вытеснение - один из видов «психологической защиты» от внутреннего конфликта, в результате которого приемлемые для индивида мысли и переживания «изгоняются» из сознания и переводятся в сферу бессознательного.

Г

Границы конфликта - рамки и пределы конфликта, касающиеся количества его участников, территории, на которой происходит конфликт, и его продолжительности.

Гипноз - временное состояние сознания, характеризующееся сужением его объема и резкой фокусировкой на содержании внушения, что связано с изменением функции индивидуального контроля и самосознания.

Гомеостаз - подвижное равновесное состояние какой-либо системы, сохраняемое путем ее противодействия нарушающим это равновесие факторам.

Группа диффузная - общность, в которой отсутствует сплоченность как ценностно-ориентационное единство, нет совместной деятельности, способной объединить ее участников.

Группа неформальная (неофициальная) - социальная общность, не имеющая юридически фиксированного статуса, добровольно объединенная на основе интересов, симпатий или на основе прагматической пользы.

Группа официальная (формальная) - социальная общность, имеющая юридически фиксированный статус, нормативно закреплённую структуру, руководство, нормативно закреплённые права и обязанности ее членов.

Группа референтная - социальная общность, с которой индивид соотносит себя как с эталоном и на нормы, мнения, ценности и оценки которой он ориентируется в своем поведении и самооценке.

Д

Девиантное поведение (отклоняющееся поведение) - система поступков или отдельные поступки, противоречащие принятым в обществе правовым или нравственным нормам. Основные виды девиантного поведения — преступность, аморальное поведение, пьянство, распущенность и пр.

Деперсонализация - изменение самосознания личности, для которого характерно ощущение потери своего «Я» и мучительное переживание этого.

Диагностика конфликта - исследование конфликта с целью описания его сущности, содержания, функций и других характеристик.

Динамика конфликта - развитие конфликта, включающее его основные периоды и этапы.

Дистресс - отрицательное влияние, оказываемое стрессом на деятельность индивида, вплоть до ее полной дезорганизации.

З

Забастовка - разновидность конфликта, представляющее коллективное прекращение (сокращение объема) работы или отказ от участия в каком-либо регламентированном виде деятельности, с целью добиться удовлетворения требований социального, экономического или политического характера.

Защита психологическая - регулятивная система стабилизации личности, направленная на устранение или сведение до минимума чувства тревоги, вызванного внутриличностным конфликтом. Защита психологическая выражается в таких защитных механизмах, как: подавление, отрицание, сублимация, проекция, идентификация и других.

И

Идентификация - уподобление, отождествление с кем-либо или чем-либо. Процесс опознания того качества личности индивида (или социальной общности) на основании которого она может быть отнесена к какому-либо классу или типу, или же на основании которого личность (социальная общность) может быть признана целостной идентичной самой себе.

Инцидент - начальный этап в динамике открытого конфликта, характеризующийся прямым противоборством сторон.

К

Катарсис - очищение, освобождение от аффекта, ранее вытесненного в подсознание и являющегося причиной невротического конфликта.

Коллизия - столкновение противоположных взглядов, стремлений, интересов; расхождение между отдельными законами одного государства или противоречие законов, судебных решений различных государств.

Комплекс неполноценности — психопатологический синдром, стойкая уверенность человека в собственной неполноценности как личности, ведущая к невротическим отклонениям и невротическому конфликту.

Консенсус - согласие, способ урегулирования конфликтов, ориентированный на совместное согласованное решение проблемы.

Конфликт - противоборство сторон взаимодействия, имеющих противоположно направленные мотивы, цели и интересы.

Конфликт латентный - скрытый, неявный конфликт, начальная стадия в развитии конфликта, характеризующаяся отсутствием открытых действий оппонентов.

Конформность - податливость человека реальному или воображаемому давлению группы.

Конфронтация - противоборство, противопоставление различных мнений, интересов, целей.

Кризис - резкое обострение остроты конфликта, после которого наступает качественное изменение ситуации.

Л

Либи́до - одно из ключевых понятий психоанализа, обозначающее лежащую в основе всех сексуальных проявлений индивида психическую энергию. З. Фрейдом понятие либи́до вначале использовалось как синоним сексуального влечения, в более поздних работах — как синоним влечения к жизни (Эроса).

Лидер - член группы, за которым она признает право принимать решения в значимых для нее ситуациях в силу его личного авторитета или занимаемой должности.

Логотерапия - теория и практика психотерапии, разработанная В. Франклом. Она исходит из того, что основной движущей силой в поведении личности и ее развитии является поиск человеком смысла жизни и его реализация. Отсутствие у человека смысла жизни или невозможность его реализовать приводит к внутриличностному конфликту.

М

Медиатор - посредник в конфликте.

Медиация - посредничество в конфликте третьей, не участвующей в нем стороны.

Межгрупповая дискриминация - установление различий между собственной и другой группами, которое может служить предтечей конфликта.

Межличностные отношения - субъективно переживаемые взаимосвязи между людьми, проявляющиеся в характере и способах взаимных влияний, оказываемых людьми друг на друга в процессе совместной деятельности и общения.

Мозговая атака (брейнштурминг) - свободное высказывание идей членами группы по какому-либо вопросу. Методика стимуляция творческой активности и продуктивности, которая предполагает, что при обычных приемах обсуждения и решения проблем возникновению новаторских идей препятствуют контрольные механизмы сознания, которые сковывают поток этих идей под давлением стереотипов, привычных форм принятия решений.

Мотивация - влечение или побуждения, вызывающие активность субъекта и определяющие ее направленность.

Н

Навязчивые состояния - произвольные тягостные мысли, представления или побуждения к действию, воспринимаемые человеком как чуждые, эмоционально-неприятные, которые могут сопровождать внутриличностный конфликт.

Напряженность психическая - психическое состояние личности, обусловленное предвосхищением неблагоприятного дня ее развития событий.

Насилие - любые формы принуждения в отношении индивида или группы; один из крайних способов разрешения конфликта.

Неврозы - наиболее распространенные нервно-психические расстройства, в основе которых лежит невротический конфликт.

Невротический конфликт - непродуктивно разрешаемое противоречие между личностью и значимыми для нее сторонами действительности, сопровождаемое возникновением болезненно-тягостных переживаний неудачи, недостижимости жизненных целей, невосполнимости потери и т.д.

Негативизм - немотивированное поведение субъекта, проявляющееся в действиях, намеренно противоположных требованиям и ожиданиям других людей.

Ненависть - стойкое отрицательное чувство индивида, направленное на объекты, противоречащие его потребностям, убеждениям, ценностям и интересам.

О

Общение - многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, в основе которого лежат по-

требности в совместной деятельности и который включает в себя обмен информацией, взаимодействие и понимание другого человека.

Объект конфликта - материальная, социальная, политическая или духовная ценность, по поводу которой возникает противоборство сторон, стремящихся к обладанию или пользованию ею.

Организация социальная - дифференцированное и взаимноупорядоченное объединение индивидов и групп, действующих на основе общих целей, интересов и программ.

Отчуждение - проявление таких отношений человека с миром, при которых продукты его деятельности, он сам, а также другие индивиды и социальные группы осознаются как противоположные ему самому. Отчуждение выражается в соответствующих переживаниях субъекта — чувствах одиночества, обособленности, покинутости.

II

Пароксизм - острая форма переживания какой-либо эмоции (например, ярости, ужаса, отчаяния).

Переговоры - способ разрешения (урегулирования) конфликтов, совместная деятельность противоборствующих сторон по нахождению взаимоприемлемого решения проблемы.

Поведение агрессивное - форма действий человека, характеризующаяся демонстрацией превосходства в силе или угрозой применения силы по отношению к другому человеку или социальной группе, которым субъект стремится причинить ущерб.

Пограничная ситуация - ситуация индивидуального существования (личного бытия), в которой самосознание личности обостряется и она непроизвольно и глубже познает себя. Пограничные ситуации возникают перед лицом решающих или очень важных для жизни человека событий (например, смерти) и могут вызвать чрезмерное напряжение всех сил (стресс) и могут послужить причиной невротического конфликта.

Посредник - третья сторона в конфликте, призванная обеспечить конструктивное обсуждение и разрешение конфликта, однако сам посредник не имеет полномочий принимать решение.

Потребность - состояние индивида, создаваемое испытываемой им нуждой в каких-либо объектах, необходимых для его существования и развития. Потребность выступает источником активности субъекта.

Предмет конфликта - противоречие, лежащее в основе конфликта.

Претензия - притязание, заявление права на обладание чем-либо.

Прелиминарии - предварительные переговоры или соглашения, временные решения.

Проблемная ситуация - содержащее противоречие и не имеющее однозначного решения соотношение обстоятельств и условий, в которых развивается деятельность личности или группы.

Протекционизм - (социально-психологический аспект) — корыстное покровительство, оказываемое кому-либо лицом или группой лиц, обладающих властью. Протекционизм ведет к возникновению привилегированного круга лиц, культивированию конформизма и угодливости, готовности подчиняться авторитарному давлению. Вследствие этого протекционизм негативно сказывается на психологическом климате группы, он несовместим с социальной справедливостью и может вызвать недовольство и конфликт.

Психическая реабилитация – система медико-психологических, педагогических и социальных мероприятий, направленных на восстановление или корреляцию нарушенных психических функций и состояний личности.

Психическое здоровье - состояние душевного благополучия, характеризующееся отсутствием сильных внутриличностных напряжений, болезненных психических проявлений и обеспечивающее адекватную условиям окружающей среды регуляцию поведения и деятельности.

Психодрама - вид групповой психотерапии, в котором пациенты попеременно выступают в качестве актеров и зрителей с целью более глубокого самопознания.

Психоз - глубокое расстройство психики, проявляющееся в нарушении отражения реального мира, изменении поведения и отношения к окружающим.

Психопатия - патология характера, при которой у субъекта наблюдается практически необратимая выраженность свойств, препятствующих его адекватной адаптации в социальной среде.

Р

Ранг оппонента - потенциал, уровень возможностей по утверждению своих интересов и целей в конфликте.

Революция - коренной переворот в социально-политическом устройстве общества. Коренной вопрос всякой революции — вопрос о государственной власти.

Релаксация - состояние покоя, расслабленности, возникающее у субъекта вследствие снятия напряжения после сильных переживаний или физических усилий.

Роль - социальная функция личности; соответствующий принятым нормам способ поведения человека в зависимости от его статуса в обществе или в группе.

С

Самоактуализация - стремление личности к возможно более полному развитию своих личных возможностей.

Самооценка - оценка личностью самой себя, своих возможностей, качеств и места среди других людей. Самооценка является важным регулятором поведения личности.

Совесть - способность личности осуществлять нравственный самоконтроль, самостоятельно формулировать для себя нравственные обязанности и производить самооценку совершаемых поступков.

Соперничество - стратегия поведения оппонента в конфликте, характеризующаяся ориентацией на свои собственные интересы.

Сотрудничество - стратегия поведения оппонента в конфликте, характеризующаяся ориентацией на совместный поиск решений.

Социализация - процесс усвоения индивидом социального опыта в различных его формах, осуществляемый в общении и деятельности.

Социальная психология - отрасль психологии, изучающая закономерности поведения и деятельности людей, обу-

словленные фактором их включения в социальные группы, а также психологические характеристики самих этих групп.

Статус - положение субъекта в обществе или группе, определяющее его права и обязанности.

Стереотип социальный - относительно устойчивый и упрощенный образ социального объекта — группы, человека, события.

Стресс - состояние человека, возникающее в ответ на разнообразие экстремальные воздействия (стрессоры). Стресс может оказывать как положительное, мобилизующее воздействие, так и отрицательное влияние на деятельность (дистресс), вплоть до полной ее дезорганизации.

Стыд - эмоция, возникающая в результате осознания человеком реального или мнимого несоответствия его поступков принятым в данном обществе и разделяемым им самим требованиям морали. Стыд переживается как неудовлетворенность собой, осуждение или обвинение себя.

Сублимация - один из механизмов психологической защиты, снимающий напряжение в ситуации внутриличностного конфликта путем трансформации инстинктивных форм психики в более приемлемые для индивида и общества. Частным путем сублимации является переключение энергии либидо на процесс творчества, а также шутки, проявления остроумия и прочие действия, вызывающие разрядку напряжения в форме, санкционированной обществом.

Суицид - акт самоубийства, совершаемый человеком в состоянии сильного душевного расстройства либо под влиянием психической заболеванием.

Т

Террор - политика устрашения, подавления политических противников насильственными методами.

Толерантность - 1) терпимость к чужому образу жизни, поведению, обычаям, мнениям, идеям, верованиям; 2) отсутствие или ослабление реагирования на какой-либо неблагоприятный фактор.

Тоталитаризм - система насильственного политического господства, характеризующаяся полным подчинением общества, всех сфер его жизни власти господствующей элиты, органи-

зованной в целостный военно- бюрократический аппарат и возглавляемый лидером.

Третейский судья - третья сторона в конфликте, решения которой являются обязательными для оппонентов.

У

Уровень притязаний - 1) уровень трудности, достижение которого является идеальной целью будущих действий личности; 2) желаемый уровень самооценки личности.

Ф

Фобии - неадекватные переживания страхов, охватывающих человека в определенной обстановке. Фобии встречаются в рамках невротического конфликта.

Фрустрация - переживание неудачи, блокирование целенаправленного поведения.

Ц

Цель - осознанный образ предполагаемого результата, на достижение которого направлено действие личности.

Ценностные ориентации - идеологические, политические, моральные и другие основания для оценки человеком окружающей действительности.

Э

Эволюция конфликта - процесс постепенного развития конфликта от простых к более сложным формам.

Эйфория - повышенное радостное настроение, состояние благодушия и беспечности, не соответствующее объективным обстоятельствам.

Эмпатия - сочувствие, сопереживание чувствам другого человека.

Эскалация конфликта - нарастание остроты и размаха конфликтных действий, обусловленное обострением противоречий между оппонентами.

Этнический конфликт - форма межгруппового конфликта, когда группы с противоречивыми интересами поляризуются по этническому признаку.

Приложение

Самооценка своей психической устойчивости

Инструкция. Прочтите каждое утверждение, выберите тот вариант ответа, который наиболее справедлив для вас, выпишите номер утверждения и количество очков на выбранный вариант ответа (количество очков указано рядом с вариантом ответа).

1. Люди меня не понимают

- а) часто (0)
- б) редко (3)
- в) такого не бывает (5)

2. Чувствую себя «не в своей тарелке»

- а) редко (5)
- б) все зависит от ситуации (3)
- в) очень часто (0)

3. Я оптимист

- а) да (5)
- б) только в исключительных случаях (3)
- в) нет (0)

4. Радоваться чему попало, это

- а) глупость (0)
- б) помогает пережить трудные минуты (3)
- в) то, чему стоит поучиться (5)

5. Я хотел бы иметь такие же способности, как другие

- а) да(0)
- б) временами (3)
- в) нет, я обладаю более высокими способностями (5)

6. У меня слишком много недостатков

- а) это правда (0)
- б) это не мое мнение (3)
- в) неправда! (5)

7. Жизнь прекрасна!

- а) это действительно так (5),
- б) это слишком общее утверждение (3)
- в) вовсе нет (0)

8. Я чувствую себя ненужным

- а) часто (0)
- б) временами (3)
- в) редко (5)

9. Мои поступки окружающим непонятны

- а) часто (0)
- б) иногда (3)
- в) редко (5)

10. Мне говорят, что я не оправдываю надежд

- а) часто (0)
- б) иногда (3)
- в) очень редко (5)

11. У меня масса достоинств

- а) да (5)
- б) все зависит от ситуации (3)
- в) нет (0)

12. Я пессимист

- а) да (0)
- б) в исключительных случаях (3)
- в) нет (5)

13. Как всякий думающий человек, я анализирую свое поведение

- а) часто (0)
- б) иногда (3)
- в) редко (5)

14. Жизнь - грустная штука

- а) вообще, да (0)
- б) утверждение слишком общее (3)
- в) это не так (5)

15. «Смех - это здоровье»

- а) банальное утверждение (0)

- б) об этом стоит помнить в трудных ситуациях (3)
- в) вовсе нет (5)

16. Люди меня недооценивают

- а) увы, это так (0)
- б) не придаю этому большого значения (3)
- в) вовсе нет (5)

17. Я сужу о других слишком сурово

- а) часто (0)
- б) иногда (3)
- в) редко (5)

18. После полосы неудач всегда приходит успех

- а) верю в это, хотя и знаю, что это вера в чудеса (5)
- б) может и так, но научного подтверждения этому нет (3)
- в) не верю в это, потому что это вера в чудеса (0)

19. Я веду себя агрессивно

- а) часто (0)
- б) иногда (3)
- в) редко (5)

20. Бываю одинок

- а) очень редко (5)
- б) иногда (3)
- в) слишком часто (0)

21. Люди недоброжелательны

- а) большинство (0)
- б) некоторые (3)
- в) вовсе нет (5)

22. Не верю, что можно достичь того, что очень хочешь

- а) потому что не знаю того, кому это удалось (0)
- б) иногда это удается (3)
- в) это не так, я верю! (5)

23. Требования, которые передо мной поставила жизнь, превышали мои возможности

- а) часто (0)

б) иногда (3)

в) редко (5)

24. Наверно, каждый человек недоволен своей внешностью

а) я думаю, да (0)

б) наверное, иногда (3)

в) я так не думаю (5)

25. Когда я что-то делаю или говорю, бывает, меня не понимают

а) часто (0)

б) иногда (3)

в) очень редко (5)

26. Я люблю людей

а) да (5)

б) утверждение слишком общее (3)

в) нет(0)

27. Случается, я сомневаюсь в своих способностях

а) часто (0)

б) иногда (3)

в) редко (5)

28. Я доволен собой

а) часто (5)

б) иногда (3)

в) редко (0)

29. Считаю, что следует к себе быть более критичным, чем к другим людям

а) да (0)

б) не знаю (3)

в) нет (5)

30. Верю, что мне хватит сил реализовать свои жизненные планы

а) да (5)

б) по-разному бывает (3)

в) нет (0)

Оценка результатов

Внимание: если вы не набрали одинаковое количество очков (например, 0 и 0,3 и 3, 5 и 5) в следующих парах: 3 и 18, 9 и 25, 12 и 22 -то общий результат теста можно считать случайным, недостоверным.

0-40 очков - к сожалению, вы закомплексованы. Себя оцениваете негативно, "зациклились" на своих слабостях, недостатках, ошибках. Постоянно боретесь с собой, и это только усугубляет и ваши комплексы, и саму ситуацию, еще более осложняет ваши отношения с людьми. Попробуйте думать о себе иначе: сконцентрируйтесь на том, что есть в вас сильного, теплого, хорошего и радостного. Увидите, что очень скоро изменится ваше отношение к себе и к окружающему миру.

41-80 очков. У вас есть все возможности самому прекрасно справиться со своими комплексами. В общем-то, они не очень мешают вам жить. Временами вы боитесь анализировать себя, свои поступки. Запомните: прятать голову в песок - дело совершенно бесперспективное, до добра не доведет и может только на время разрядить обстановку. От себя не убежишь, смелее!

81-130 очков - вы не лишены комплексов, как и всякий нормальный человек, но прекрасно справляетесь со своими проблемами. Объективно оцениваете свое поведение и поступки людей. Свою судьбу держите в своих руках. В компаниях чувствуете себя легко и свободно, и люди чувствуют себя так же легко в вашем обществе. Совет: так держать!

131-150 очков - вы думаете, что у вас вообще нет комплексов. Не обманывайте себя, такого просто не бывает. Придуманный вами мир и собственный образ - далеки от реальности. Самообман и завышенная самооценка небезопасны. Попробуйте посмотреть на себя со стороны. Комплексы ведь для того, чтобы с ними справляться или... чтобы их полюбить. Вас хватит и на то, и на другое. В противном случае, ваш комплекс самовлюбленности перерастет в зазнайство, высокомерие, вызовет неприязнь к вам окружающим людям, существенно испортит вашу жизнь.

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.

Тест «Самооценка конструктивного взаимодействия в супружеских отношениях»

Инструкция. Проанализируйте и оцените по пятибалльной шкале свое поведение во взаимодействии с супругом (супругой) по 15 позициям, представленным в следующей матрице:

Позиция	Оценка
Я уважаю себя и тем более супруга (супругу)	5 4 3 2 1
Я всегда помню, что он (она) самый близкий для меня человек, отец (мать) моих детей	5 4 3 2 1
Я стараюсь не накапливать ошибки и обиды, а сразу реагирую на них	5 4 3 2 1
Я никогда не делаю сексуальных упреков	5 4 3 2 1
Я никогда не делаю замечания супругу (супруге) в присутствии других людей, в том числе в присутствии детей	5 4 3 2 1
Я никогда не преувеличиваю собственные способности и достоинства	5 4 3 2 1
Я не считаю себя всегда и во всем правым	5 4 3 2 1
Я никогда не ревную и всегда доверяю супругу (супруге)	5 4 3 2 1
Я всегда внимателен, умею слушать и слышать супруга (супругу)	5 4 3 2 1
Я постоянно работаю над своими недостатками, забочусь о своей физической привлекательности	5 4 3 2 1
Я никогда не говорю о недостатках супруга (супруги), а веду речь только о конкретном поведении в конкретной ситуации	5 4 3 2 1
Я всегда отношусь к увлечениям супруга (супруги) с интересом и уважением	5 4 3 2 1
Я не пытаюсь, во что бы то ни стало установить истину в семейных отношениях, если есть возможность не делать этого	5 4 3 2 1
Я стараюсь находить время для того, чтобы иногда отдохнуть друг от друга, и предоставляю такую возможность супругу (супруге)	5 4 3 2 1
В конфликте я никогда не делаю ставку на победу и всегда готов уступить	5 4 3 2 1

Оценка результатов:

1. Просуммируйте полученные баллы по всем 15 позициям и найдите среднее арифметическое от этой суммы.
2. Если полученный результат составляет от 4,5 до 5 баллов, то ваша готовность к конструктивному взаимодействию в супружеских отношениях высока и исключает конфликт.
3. Если полученный результат составляет от 4 до 4,5 баллов, то уровень вашей готовности к конструктивному взаимодействию выше среднего. Чтобы исключить конфликтность в отношениях с супругом (супругой), вам необходимо пересмотреть отдельные позиции вашего поведения.
4. Если полученный результат составляет от 3 до 4 баллов, то уровень вашей готовности к конструктивному взаимодействию средний и, следовательно, вероятность конфликтов с супругом (супругой) достаточно высока. Вам необходимо серьезно пересмотреть некоторые позиции вашего поведения.
5. Если результат меньше 3 баллов, то уровень вашей готовности к конструктивному взаимодействию низкий, а вероятность конфликта с супругом (супругой) очень высока. Вам необходимо очень серьезно пересмотреть большинство позиций вашего поведения, указанных в тесте, и активно работать над собой.

Тест Самооценка конструктивного поведения во взаимоотношениях с детьми

Позиция	Оценка
Я всегда помню об индивидуальности ребенка	5 4 3 2 1
Я всегда знаю и учитываю то, что каждая новая ситуация требует нового решения	5 4 3 2 1
Я всегда стараюсь понять потребности и интересы маленького ребенка	5 4 3 2 1
Противоречия я воспринимаю как фактор нормального развития	5 4 3 2 1
Я всегда стабилен в отношениях с ребенком	5 4 3 2 1
Я стремлюсь к уменьшению числа "нельзя" и увеличению числа "можно"	5 4 3 2 1
Для меня наказание является крайним средством воспитания	5 4 3 2 1

Я стремлюсь дать ребенку возможность прочувствовать неизбежность негативных последствий его поступков	5 4 3 2 1
При необходимости я использую метод логического разъяснения возможности негативных последствий	5 4 3 2 1
Я стремлюсь к расширению диапазона моральных, а не материальных стимулов	5 4 3 2 1
Я стремлюсь использовать положительный пример других детей и родителей. При этом соблюдаю меру и такт	5 4 3 2 1

Оценка результатов.

Просуммируйте полученные баллы по всем 11 позициям и найдите среднее арифметическое от этой суммы.

Если полученный результат составит величину от 4,5 до 5 баллов, то ваша готовность к воспитанию детей и взаимоотношениям с ними высока. Вы обладаете высокой психолого-педагогической культурой, позволяющей вам избежать серьезных конфликтов с детьми.

При результате от 3 до 4,5 баллов ваша готовность к воспитанию детей средняя. Во взаимодействии с детьми у вас могут возникать конфликты. Вам необходимо пересмотреть некоторые позиции вашего подхода к воспитанию детей.

Если результат меньше 3 баллов, то ваша готовность к воспитанию детей низкая. Вы не обладаете достаточной психолого-педагогической культурой. Чтобы избежать серьезных конфликтов с детьми, вам необходимо срочно заняться самообразованием, повышением психолого-педагогической культуры.

Деловая игра: «Реформирование организации»

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.

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).

Анализ «Организационно-управленческой ситуации и направленности руководителя»

Цель: выявление связи между личностными характеристиками и эффективностью деятельности руководителя через такие социально-психологические факторы, как позиция личности в коллективе, степень соответствия ее интересов с интересами членов коллектива.

Тест измеряет следующие четыре типа позиций, склонностей и ориентации руководителя:

- Д - ориентация на интересы дела;
- П - ориентация на отношения с людьми, психологический климат в коллективе;
- С - ориентация на себя;
- О - ориентация на официальную субординацию.

Инструкция. Вам будет предложено 20 производственных ситуаций и 4 варианта решений ситуации (А, Б, В или Г). Выберите, пожалуйста, те варианты решения, которые вам подходят, и отметьте их. Тест позволяет заочно оценить другого руководителя, тогда выбирайте варианты решений, подходящие ему. Старайтесь быть искренними и объективными.

Ситуация 1

Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает срочное задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и ваш начальник считаете свои задания неотложными.

Выберите наиболее приемлемый для вас вариант решения.

А. Не оспаривая задания начальника, буду строго придерживаться должностной субординации, предложу подчиненному отложить выполнение текущей работы.

Б. Все зависит от того, насколько для меня авторитетен начальник.

В. Выражу подчиненному свое несогласие с заданием начальника, предупрежу его, что впредь в подобных случаях буду отменять задания, порученные ему без согласования со мной.

Г. В интересах дела предложу подчиненному выполнить начатую работу.

Ситуация 2

Вы получили одновременно два срочных задания: от вашего непосредственного начальника и вашего вышестоящего начальника. Времени для согласования сроков выполнения заданий у вас нет, необходимо срочно начать работу.

Выберите предпочтительное решение.

А. В первую очередь начну выполнять задание того, кого больше уважаю.

Б. Сначала буду выполнять задание наиболее важное, на мой взгляд.

В. Сначала выполню задание вышестоящего начальника.

Г. Буду выполнять задание своего непосредственного начальника.

Ситуация 3

Между двумя вашими подчиненными возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к вам с просьбой, чтобы вы разобрались и поддержали его позицию.

Выберите свой вариант поведения в этой ситуации.

А. Я должен пресечь конфликт на работе, а разрешать конфликтные ситуации - это их личное дело.

Б. Лучше всего попросить разобраться в конфликте представителей общественных организаций.

В. Прежде всего лично попытаться разобраться в мотивах конфликта и найти приемлемый для обоих способ примирения.

Г. Выяснить, кто из членов коллектива служит авторитетом для конфликтующих, и попытаться через него воздействовать на этих людей.

Ситуация 4

В самый напряженный период завершения производственного задания в бригаде совершен неблагоприятный поступок, нарушена трудовая дисциплина, в результате чего допущен брак. Бригадир неизвестен виновник, однако выявить и наказать его надо. Как бы вы поступили на месте бригадира? Выберите приемлемый для вас вариант решения.

А. Оставлю выяснение фактов по этому инциденту до окончания выполнения производственного задания.

Б. Заподозренных в проступке вызову к себе, круто поговорю с каждым с глазу на глаз, предложу назвать виновного.

В. Сообщу о случившемся тем из рабочих, которым наиболее доверяю, предложу им выяснить конкретных виновных и доложить.

Г. После смены проведу собрание бригады, публично потребую выявления виновных и их наказания.

Ситуация 5

Вам предоставлена возможность выбрать себе заместителя. Имеется несколько кандидатур. Претенденты отличаются следующими качествами.

А. Первый стремится прежде всего к тому, чтобы наладить доброжелательные товарищеские отношения в коллективе, создать на работе атмосферу взаимного доверия и дружеского расположения, предпочитает избегать конфликтов, что не всеми понимается правильно.

Б. Второй часто предпочитает в интересах дела идти на обострение отношений "незвизрая на лица", отличается повышенным чувством ответственности за порученное дело.

В. Третий предпочитает работать строго по правилам, всегда аккуратен в выполнении своих должностных обязанностей, требователен к подчиненным.

Г. Четвертый отличается напористостью, личной заинтересованностью в работе, сосредоточен на достижении своей цели, всегда стремится довести дело до конца, не придает большого значения возможным осложнениям во взаимоотношениях с подчиненными.

Ситуация 6

Вам предлагается выбрать себе заместителя. Кандидаты отличаются друг от друга следующими особенностями взаимоотношений с вышестоящим начальником.

А. Первый быстро соглашается с мнением или распоряжением начальника, стремится четко, безоговорочно и в установленные сроки выполнить все его задания.

Б. Второй может быстро соглашаться с мнением начальника, заинтересованно и ответственно выполнять все его распоряжения и задания, но только в том случае, если начальник авторитетен для него.

В. Третий обладает богатым профессиональным опытом и знаниями, хороший специалист, умелый организатор, но бывает неуживчив, труден в контакте.

Г. Четвертый очень опытный и грамотный специалист, но всегда стремится к самостоятельности и независимости в работе, не любит, когда ему мешают.

Ситуация 7

Когда вам случается общаться с сотрудниками или подчиненными в неформальной обстановке, к чему вы более склонны?

А. Вести разговоры, близкие вам деловым и профессиональным интересам.

Б. Задавать тон беседе, уточнять мнения по спорным вопросам, отстаивать свою точку зрения, стремиться в чем-то убедить других.

В. Разделять общую тему разговоров, не навязывать своего мнения, поддерживать общую точку зрения, стремиться не выделяться своей активностью, а только выслушивать собеседников.

Г. Стремиться не говорить о делах и работе, быть посредником в общении, быть непринужденным и внимательным к другим.

Ситуация 8

Подчиненный второй раз не выполнил вашего задания в срок, хотя обещал и давал слово, что подобного случая больше не повторится. Как бы вы поступили?

А. Дождаться выполнения задания, а затем сурово поговорить наедине, предупредив в последний раз.

Б. Не дожидаясь выполнения задания, поговорить с ним о причинах повторного срыва, добиться выполнения задания, наказать за срыв рублем.

В. Посоветоваться с опытным работником, авторитетным в коллективе, как поступить с нарушителем? Если такого работника нет, вынести вопрос о недисциплинированности подчиненного на собрание коллектива.

Г. Не дожидаясь выполнения задания, передать вопрос о наказании работника на решение актива. В дальнейшем повысить требовательность и контроль за его работой.

Ситуация 9

Подчиненный игнорирует ваши советы и указания, делает все по-своему, не обращая внимания на замечания, не исправляя того, на что вы ему указываете.

Как вы будете поступать с этим подчиненным в дальнейшем?

А. Разобравшись в мотивах упорства и видя их несостоятельность, применю обычные административные меры наказания.

Б. В интересах дела постараюсь вызвать его на откровенный разговор, попытаюсь найти с ним общий язык, настроить на деловой контакт.

В. Обращусь к активу коллектива - пусть обратят внимание на его неправильное поведение и применят меры общественного воздействия.

Г. Попытаюсь разобраться в том, не делаю ли я сам ошибок во взаимоотношениях с этим подчиненным, потом решу, как поступить.

Ситуация 10

В трудовой коллектив, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новшеств, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны. Каким образом, по вашему мнению, ему лучше действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?

А. Прежде всего установить деловой контакт со сторонниками нового, не принимая всерьез доводы сторонников старого порядка, вести работу по внедрению новшеств, воздействуя на противников силой своего примера и примера других.

Б. Прежде всего попытаться разубедить и привлечь на свою сторону сторонников прежнего стиля работы, противников перестройки, воздействовать на них убеждением в процессе дискуссии.

В. Прежде всего выбрать актив, поручить ему разобраться и предложить меры нормализации обстановки в коллективе, опираться на актив, поддержку администрации и общественных организаций.

Г. Изучить перспективы развития коллектива и улучшения качества выпускаемой продукции, поставить перед коллективом новые перспективные задачи совместной трудовой деятельности, опираться на лучшие достижения и трудовые традиции коллектива, не противопоставлять новое старому.

Ситуация 11

В самый напряженный период завершения производственной программы один из сотрудников вашего коллектива заболел. Каждый из подчиненных занят выполнением своей работы. Ра-

бота отсутствующего также должна быть выполнена в срок. Как поступить в этой ситуации?

А. Посмотрю, кто из сотрудников меньше загружен и распоряжусь: «Вы возьмете эту работу, а вы поможете доделать это».

Б. Предложу коллективу: «Давайте вместе подумаем, как выйти из создавшегося положения».

В. Попрошу членов актива коллектива высказать свои предложения, предварительно обсудив их с членами коллектива, затем приму решение.

Г. Вызову к себе самого опытного и надежного работника и попрошу его выручить коллектив, выполнив работу отсутствующего.

Ситуация 12

У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого вам не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо, чтобы не страдала работа.

Что бы вы предприняли в первую очередь?

А. Открыто вызову коллегу на откровенный разговор, чтобы выяснить истинные причины натянутых взаимоотношений.

Б. Прежде всего попытаюсь разобраться в собственном поведении по отношению к нему.

В. Обращусь к коллеге со словами: «От наших натянутых взаимоотношений страдает дело. Пора договориться, как работать дальше».

Г. Обращусь к другим коллегам, которые в курсе наших взаимоотношений и могут быть посредниками в их нормализации.

Ситуация 13

Вас недавно выбрали руководителем трудового коллектива, в котором вы несколько лет работали рядовым сотрудником. На 8 часов 15 минут вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 минут. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас.

Как вы начнете беседу при встрече?

А. Независимо от своего опоздания сразу же потребую объяснений об опозданиях на работу.

Б. Извинюсь перед подчиненным и начну беседу.

В. Поздороваясь, объясню причину своего опоздания и спрошу его: «Как вы думаете, чего можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?».

Г. Забота об интересах дела, отменю беседу и перенесу ее на другое время.

Ситуация 14

Вы работаете бригадиром уже второй год. Молодой рабочий обращается к вам с просьбой отпустить его с работы на четыре дня за свой счет в связи с бракосочетанием.

- Почему же на четыре? - спрашиваете вы.

- А когда женился Иванов, вы ему разрешили на четыре, - невозмутимо отвечает рабочий и подает заявление. Вы подписываете на три дня, согласно действующему положению.

Однако подчиненный выходит на работу спустя четыре дня. Как вы поступите?

А. Сообщу о нарушении дисциплины вышестоящему начальнику, пусть он решит.

Б. Предложу подчиненному отработать четвертый день в выходной. Скажу «Иванов тоже отработал».

В. Ввиду исключительности случая (ведь люди женятся нечасто) ограничусь публичным замечанием.

Г. Возьму ответственность за его прогул на себя. Просто скажу: «Так поступать не следовало». Поздравлю, пожелаю счастья.

Ситуация 15

Вы руководитель производственного коллектива. В период ночного дежурства один из ваших рабочих в состоянии алкогольного опьянения испортил дорогостоящее оборудование. Другой, пытаясь его отремонтировать, получил травму. Виновик звонит вам домой по телефону и с тревогой спрашивает, что же им теперь делать? Как вы ответите на звонок?

А. «Действуйте согласно инструкции. Прочтите ее, она у меня на столе, и сделайте все, что требуется».

Б. «Доложите о случившемся вахтеру. Составьте акт на поломку оборудования, пострадавший пусть идет к дежурной медсестре. Завтра разберемся».

В. «Без меня ничего не предпринимайте. Сейчас я приеду и разберусь».

Г. «В каком состоянии пострадавший? Если необходимо, срочно вызывайте врача».

Ситуация 16

Однажды вы оказались участником дискуссии нескольких руководителей производства о том, как лучше обращаться с подчиненными. Одна из точек зрения вам понравилась больше всего. Какая?

А. Первый: «Чтобы подчиненный хорошо работал, нужно подходить к нему индивидуально, учитывать особенности его личности».

Б. Второй: «Все это мелочи. Главное в оценке людей - это их деловые качества, исполнительность. Каждый должен делать то, что ему положено».

В. Третий: «Я считаю, что успеха в руководстве можно добиться лишь в том случае, если подчиненные доверяют своему руководителю, уважают его».

Г. Четвертый: «Это правильно, но все же лучшими стимулами в работе являются четкий приказ, приличная зарплата, заслуженная премия».

Ситуация 17

Вы - начальник цеха. После реорганизации вам срочно необходимо перекомплектовать несколько бригад согласно новому штатному расписанию.

По какому пути вы пойдете?

А. Возьмусь за дело сам, изучу все списки и личные дела работников цеха, предложу свой проект на собрании коллектива.

Б. Предложу решить этот вопрос отделу кадров. Ведь это их работа.

В. Во избежание конфликтов предложу высказать свои пожелания всем заинтересованным лицам, создам комиссию по комплектованию новых бригад.

Г. Сначала определю, кто будет возглавлять новые бригады и участки, затем поручу этим людям подать свои предложения по составу бригад.

Ситуация 18

В вашем коллективе имеется работник, который скорее числится, чем работает. Его это положение устраивает, а вас нет.

Как вы поступите в данном случае?

А. Поговорю с этим человеком с глазу на глаз. Дам ему понять, что ему лучше уволиться по собственному желанию.

Б. Напишу докладную вышестоящему начальнику с предложением «сократить» эту единицу.

В. Предложу коллективу обсудить эту ситуацию и подготовить свои предложения о том, как поступать с этим человеком.

Г. Найду для этого человека подходящее дело, прикреплю наставника, усилю контроль за его работой.

Ситуация 19

При распределении коэффициента трудового участия (КТУ) некоторые члены бригады посчитали, что их незаслуженно обошли, это явилось поводом их жалоб начальнику цеха.

Как бы вы отреагировали на эти жалобы на его месте?

А. Отвечу жалобщикам примерно так: «КТУ утверждает и распределяет ваша бригада, я тут ни при чем».

Б. «Хорошо, я учту ваши жалобы и постараюсь разобраться в этом вопросе с вашим бригадиром».

В. «Не волнуйтесь, вы получите свои деньги. Изложите свои претензии на мое имя в письменной форме».

Г. Пообещав помочь установить истину, сразу же пойду на участок и побеседую с бригадиром, мастером и другими членами актива бригады. В случае подтверждения обоснованности жалоб предложу бригадиру перераспределить КТУ в следующем месяце.

Ситуация 20

Вы недавно начали работать руководителем современного цеха на крупном промышленном предприятии, придя на эту должность с другого завода. Идя по коридору, вы видите трех рабочих вашего цеха, которые о чем-то оживленно беседуют и не обращают на вас внимания. Возвращаясь через 20 минут, вы видите ту же картину.

Как вы себя поведете?

А. Остановлюсь, дам понять рабочим, что я новый начальник цеха. Вскользь замечу, что беседа их затянулась и пора браться за дело.

Б. Спрошу, кто их непосредственный начальник. Вызову его к себе в кабинет.

В. Сначала поинтересуюсь, о чем идет разговор. Затем представлюсь и спрошу, нет ли у них каких-либо претензий к администрации. После этого предложу пройти в цех на рабочее место.

Г. Прежде всего представлюсь, поинтересуюсь, как обстоят дела в их бригаде, как загружены работой, что мешает работать ритмично? Возьму этих рабочих на заметку.

НОМЕР СИТУАЦИИ	ТИП ОРИЕНТАЦИИ			
	Д	П	С	О
1	Г	Б	В	А
2	Б	А	Г	В
3	А	Г	В	Б
4	А	В	Б	Г
5	Б	А	Г	В
6	В	Б	Г	А
7	А	Г	Б	В
8	А	В	Б	Г
9	Б	В	Г	А
10	Г	Б	А	В
11	А	Б	Г	В
12	В	Г	Б	А
13	Г	Б	В	А
14	Б	В	Г	А
15	А	Г	В	Б
16	Б	А	В	Г
17	Г	В	А	Б
18	В	Г	А	Б
19	Г	Б	В	А
20	Г	В	А	Б

Оценка результатов.

Подсчитайте количество набранных вами баллов по каждой позиции, и определите полученные приоритеты личных ориентации в руководстве.

Ориентация на дело (Д) характеризует ваш уровень компетентности, способности к самостоятельному принятию решений, вашу личную продуктивность.

Ориентация на отношения с людьми (П) характеризует вашу воспитательную гуманную направленность, умение делегировать полномочия, вовлекать членов коллектива в процесс принятия решений.

Ориентация на себя (С) характеризует ваше стремление реализовать себя в руководящей работе, добиться личных целей, стремление к самостоятельности и независимости.

Ориентация на официальную субординацию (О) характеризует ваше стремление соблюдать внешние проявления деятельности руководителя, казаться руководителем, соблюдать большую дистанцию с подчиненными, сохранять авторитет любой ценой.

Тест К. Томаса «Выбор стратегий поведения в конфликтных ситуациях»

Предлагаемый тест поможет вам выявить формы своего поведения, используемые вами в конфликтных ситуациях. Перед вами 30 вариантов утверждений, каждый из которых имеет две разновидности ответов – «А» и «Б». Внимательно прочитайте каждый вариант и выберите то утверждение («А» или «Б»), которое в наибольшей степени соответствует вашему поведению в ситуациях конфликта, отметив их в опросном листе теста.

Вопросы

I.

а) Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

б) Прежде чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем оба согласны.

II.

а) Я стараюсь найти компромиссное решение,

б) Я пытаюсь уладить конфликт с учетом всех интересов другого человека и моих собственных.

III.

а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

IV.

а) Я стараюсь найти компромиссное решение.

б) Я стараюсь не обращать внимания на чувства другого человека.

V.

а) Улаживая спорную ситуацию, я постоянно ищу поддержку у другого.

б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

VI.

а) Я стараюсь избегать неприятностей,

б) Я стараюсь добиться своего.

VII.

а) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно.

б) Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.

VIII.

а) Я обычно настойчиво стремлюсь добиться своего.

б) Я прежде всего стараюсь определить, какие интересы затронуты и какие вопросы являются спорными.

IX.

а) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий.

б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

X.

- а) Я твердо стремлюсь добиться своего.
- б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.

XI.

- а) Я стремлюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
- б) Я стараюсь успокоить другого, главным образом сохранить наши отношения.

XII.

- а) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызывать споры.
- б) Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.

XIII.

- а) Я предлагаю среднюю позицию.
- б) Я настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.

XIV.

- а) Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.
- б) Я пытаюсь, аргументировано обосновать свою позицию и преимущество своей точки зрения.

XV.

- а) Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.
- б) Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.

XVI.

- а) Я стараюсь не задеть чувств другого.
- б) Я обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

XVII.

- а) Я обычно настойчиво стремлюсь добиться своего.

б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

XVIII.

а) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

б) Я дам другому остаться при своем мнении, если он пойдет мне навстречу.

XIX.

а) Прежде всего я пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

б) Я стараюсь отложить спорные вопросы, с тем чтобы со временем решить их окончательно.

XX.

а) Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

б) Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

XXI.

а) Ведя переговоры, стараюсь быть внимательным в обращении к другому.

б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

XXII.

а) Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и другого человека.

б) Я отстаиваю свою позицию.

XXIII.

а) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

б) Иногда предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

XXIV.

а) Если позиция кажется ему очень важной, я стараюсь идти, ему навстречу.

б) Я стараюсь убедить другого пойти на компромисс.

XXV.

а) Я пытаюсь убедить другого в своей правоте.

б) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к интересам другого.

XXVI.

а) Я обычно предлагаю среднюю позицию.

б) Я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.

XXVII.

а) Я зачастую стремлюсь избежать споров,

б) Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

XXVIII.

а) Я обычно настойчиво стремлюсь добиться своего.

б) Улаживая ситуацию, я обычно стремлюсь найти поддержку у другого.

XXIX.

а) Я предлагаю среднюю позицию.

б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.

XXX.

а) Я стараюсь не задеть чувств другого.

б) Я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли достигнуть успеха.

Опросник можно применять как для группы, так и для отдельных лиц.

Обработка результатов. Полученные данные сопоставляются таблицей, в которой дан ключ к ответам.

Ключ для опросника К. Томаса

№ п/п	Соперни- чество	Сотрудни- чество	Компро- мисс	Избега- ние	Приспособ- ление
I				а	б
II		Б	а		
III	а				б
IV			а		б
V		А		б	
VI	б			а	
VII			б	а	
VIII	а	Б			
IX	б			а	
X	а		б		
XI		А		б	
XII			б	а	
XIII	б		а		
XIX	б	А			
XX		А	б		
XXI		Б		а	
XXII	б		а		
XXIII		А		б	
XXI V			б		а
XXV	а				б
XXV I		Б	а		
XXV II				а	б
XXV III	а	Б			
XXI X			а	б	
XXX		Б			а

Ситуационно-ролевая игра «Переговоры»

Цель занятия: отработка навыков делового общения в переговорах; урегулирование конфликта; достижение соглашения.

Роли для участия в игре

1. **Специалисты**, ведущие переговоры, не менее трех человек. Обычно это лица, облеченные властью, полномочиями и доверием той стороны, которую они представляют. Кроме того, они должны быть людьми, принимающими решения, в том числе и в изменившихся обстоятельствах.
2. **Группа экспертов**, их задача - дать оценочную экспозицию конфликта. Экспертные решения и оценки должны носить предметный характер. Оценивая решения, принятые в процессе переговоров, эксперты должны подсчитать конкретные убытки и потери и выявить ошибки и их негативные последствия, предложить варианты действий. (Не менее трех человек.)
3. **Группа аналитиков**, их задача - осуществить прогнозирование на перспективу, проанализировать предлагаемые экспертами и переговорщиками решения с точки зрения их эффективности, появления потенциальных проблем. (Не менее трех человек.)

1 этап. Подготовка

- Создание игровых команд: специалисты по переговорам - по три человека от каждой из сторон; эксперты, аналитики.
 - Описание сложившейся ситуации, конфликта между сторонами.
- Примечание: Ситуацию можно предложить из реальной практики или дать студентам возможность придумать ее самим.
- Создать документ - ПАКЕТ ПРЕДЛОЖЕНИЙ. В него входит несколько статей. Одна из них - описание конфликта в терминах, принятых обеими сторонами. Это уже первый шаг к будущей договоренности. Далее описываются взаимные претензии. Список претензий должен быть достаточным для выражения собственной позиции, аргументированным и не чрезмерным.

Пакет предложений включает в себя:

1. Преамбула - в ней оговариваются цели, интерес и отношение к спорному положению.
2. Детализация преамбулы в формулировке собственной позиции по всем аспектам спорного положения.

3. Претензии к партнерам. Необходимо выделить принципиальные претензии и второстепенные. Первые описываются в категорических выражениях, а вторые по типу: «к тому же...», и «следует добавить, что...» и т. п.

4. Экспертные оценки, характеризующие те или иные положения. Группы экспертов и аналитиков готовят встречные предложения, описывая их значимость, эффективность и прогнозируя возможные последствия.

Примечание: Группе экспертов можно предложить вместо разработки новых предложений выработать систему оценки результатов деятельности специалистов по переговорам и аналитиков, принимаемых решений, выбираемых стратегии и тактики.

II этап. Регламент

Регламент должен определять: место, время, характер и упорядоченность переговоров. Регламент состоит из следующих частей.

1. Преамбула регламента - констатация общей цели переговоров, их характера, содержания и оснований. Цели переговоров должны определяться взаимным соглашением.

2. Формулирование характера переговоров связано с ориентацией на взаимосогласование, рассмотрение претензий, разбор конфликта, двусторонние или многосторонние переговоры, обращение к третьим лицам, предварительные раунды консультаций и т. п.

3. Соглашение относительно участников переговорного процесса, их полномочий, представительности.

4. Формулирование санкций, которые определяются как меры наказания, следующие за нарушение регламента.

5. Диспозиция - согласование места и времени проведения самих переговоров, консультаций, встреч посредников и пр.

Примечание: Выработка той или иной формулы регламента проводится на закрытых совещаниях каждой команды. Эксперты и аналитики могут вносить свои предложения каждой из сторон. Кроме того, проводятся предварительные раунды консультаций команд.

По итогам II этапа принимается согласованный регламент.

III этап. Решения

Началом данного этапа служит принятие взаимосогласованного пакета предложений. Реализация данного этапа будет продуктивной, если предыдущие этапы дали соответственно конструктивные результаты. Решение выражается в намерении обеих сторон действовать в направлении формулирования общих соглашений.

IV этап. Соглашения

Это последний этап переговоров. Он предполагает, что участники игры совершают несколько последовательных шагов:

1. Формулирование достигнутых договоренностей в виде соглашений.

2. Формулирование заключительного протокола.

Выработка СОГЛАШЕНИЯ и ПРОТОКОЛА тоже предполагает свою тактику, маневры, уступки и твердость позиции.

Заключительные документы переговоров оформляются в виде соответствующих соглашений:

ДОГОВОР - правовой акт, который устанавливает права и обязанности договаривающихся сторон. Договор формулируется (в зависимости от содержания переговорного процесса) как экономический, дипломатический, коммерческий, военный и т. п.

Это может быть договор о гарантиях, договор о дружбе и сотрудничестве, договор о взаимной помощи, о нейтралитете, о разделении сфер влияния.

ПАКТ - договор, имеющий в своем названии указание на содержание договора.

КОНВЕНЦИЯ - договор по отдельному вопросу.

СОГЛАШЕНИЕ - договор по вопросу сравнительно небольшого значения или временного характера, заключаемый на непродолжительный срок.

ПРОТОКОЛ - фиксация в кратко изложенном соглашении договоренности по определенному вопросу. Протокол может также служить пояснением к той или иной статье основного договора.

ПРОТОКОЛ О НАМЕРЕНИЯХ - соглашение сторон, не носящее юридического характера. Его статус - лишь прояснить и в определенной степени согласовать намерения сторон на основе установления в процессе переговоров общих интересов.

ДЕКЛАРАЦИЯ И МЕМОРАНДУМ - торжественные заявления сторон о том, что они будут придерживаться одинаковой линии поведения по спорному вопросу.

ДЖЕНТЛЬМЕНСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ - договор, заключаемый в устной форме между договаривающимися сторонами.

Примечание: Участники переговоров принимают тот вид соглашения, который адекватен обсуждаемой ситуации. По итогам игры проводится оценка принятых соглашений со стороны экспертов, а затем в коллективной дискуссии анализируются сами переговоры, достижения и потери участников, просчеты и ошибки, которые допущены из-за неэффективной подготовки к переговорам. Организатор игры подводит итоги, резюмируя все позитивное и конструктивное.

Примерный текст договора между организацией (фирма-поставщик, банк и др.) и клиентом

ДОГОВОР №

на осуществление расчетно-кассового обслуживания (на поставку и т. п.)

Заказчик _____ Исполнитель

_____ Место заключения _____ договора

Дата _____

Полное и точное наименование сторон

_____ Структурные компоненты договора:

1. Предмет договора.

Клиент хранит свои денежные средства на счете, открытом для него Банком.

Банк обязуется осуществлять расчетно-кассовое обслуживание Клиента.

2. Условия договора.

3. Обязанности сторон:

Банк обязуется _____ Клиент обязуется _____

4. Срок действия договора, порядок его изменения и расторжения:

4.1 Настоящий договор вступает в силу с момента его подписания. Срок действия - 5 лет (3 года; не ограничивается).

4.2. Изменения и дополнения производятся по соглашению сторон.

4.3. Каждая из сторон вправе расторгнуть договор, предупредив об этом другую сторону за один месяц.

5. Другие условия (о почтово-телеграфных расходах, о комиссионных расходах, как и где решаются споры и возникшие разногласия и т. д.).

6. Особые условия.

7. Юридические адреса сторон:

Клиент

Банк

8. Подписи сторон.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	3
Раздел 1. Методические рекомендации.....	6
1.1. Содержание разделов учебной дисциплины «Конфлик- тология».....	6
1.2. Темы семинарских занятий.....	10
Раздел 2. Рекомендации по самостоятельному изучению кур- са «Конфликтология».....	27
2.1. Общие методические рекомендации по самостоятель- ной работе.....	27
2.2. Темы для самостоятельного изучения.....	29
2.3. Методические рекомендации по написанию рефератов	66
Раздел 3. Практикум.....	67
3.1. Тестовые задания для проведения промежуточного контроля знаний студентов.....	67
3.2. Перечень вопросов к экзамену.....	91
Раздел 4. Словарь основных понятий.....	95

Учебное издание

Составитель: Галка Н.А.

Конфликтология

Методическое пособие

Компьютерная верстка И.А. Остапенко

Подписано в печать 10.08.2011. Формат 60x 84¹/₁₆

Бумага кн.-журн. Гарнитура Таймс.

Усл. п.л. 8,6. Тираж 80 экз. Заказ № 5179.

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего профессионального образования
«Воронежский государственный аграрный университет
имени императора Петра I»

Типография ФГБОУ ВПО Воронежский ГАУ
394087, Воронеж, ул. Мичурина 1.