

УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ  
«БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ МАКСИМА ТАНКА»

**УТВЕРЖДАЮ**

Первый проректор БГПУ

\_\_\_\_\_ С.И.Коптева

20 июня 2016 г.  
(дата утверждения)

Регистрационный № УД 32-02-1/20/16 уч.

**КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

Учебная программа учреждения высшего образования  
по учебной дисциплине для специальности

1-23 01 04 Психология

РЕПОЗИТОРИЙ БГПУ

Учебная программа составлена на основе образовательного стандарта «Высшее образование. Первая ступень. Специальность 1-23 01 04 Психология», утвержден и введен в действие постановлением Министерства образования Республики Беларусь от 30.08.2013 № 88.

### **СОСТАВИТЕЛЬ:**

Н.Л. Пузыревич, заведующий кафедрой социальной и семейной психологии учреждения образования «Белорусский государственный педагогический университет имени Максима Танка», кандидат психологических наук.

### **РЕЦЕНЗЕНТЫ:**

Е.Л. Малиновский, доцент кафедры психологии образования учреждения образования «Белорусский государственный педагогический университет имени Максима Танка», кандидат психологических наук, доцент;

Т.М. Недвецкая, заведующий кафедрой педагогики и психологии дошкольного и начального образования государственного учреждения образования «Минский областной институт развития образования», кандидат психологических наук.

### **РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:**

Кафедрой социальной и семейной психологии учреждения образования «Белорусский государственный педагогический университет имени Максима Танка»

(протокол № 9 от 5 мая 2016 г.) \_\_\_\_\_ Н.Л.Пузыревич;

Научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный педагогический университет имени Максима Танка»

(протокол № 6 от 15 июня 2016 г.)

Оформление программы и сопровождающих её материалов действующим требованиям Министерства образования Республики Беларусь соответствует.

Методист УМУ БГПУ

С.А. Стародуб

Ответственный за выпуск: Н.Л. Пузыревич

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная дисциплина «Конфликтология» предназначена для реализации на I ступени высшего образования.

Учебная программа дисциплины «Конфликтология» разработана в соответствии с Образовательным стандартом и учебным планом по специальности 1-23 01 04 Психология.

Конфликтология – это современная отрасль науки и социальной практики, которая соединяет в себе знания о природе, функциях, видах и методах разрешения конфликтов. Актуальность этой науки определяется неопровержимой значимостью решаемых задач: определение сущности конфликта, прогноз развития конфликтной ситуации, психологическая профилактика конфликта, определение конструктивной стратегии и тактики ее разрешения.

Человечество достигло в настоящее время того уровня цивилизации, на котором стало возможным осознание необходимости оказания профессиональной помощи в разных видах конфликтов – политических, экономических, супружеских, педагогических и др. Это отразилось в создании и эффективной работе Европейской, Международной (более 114) ассоциаций конфликтологов.

Изучение данной учебной дисциплины обеспечит формирование у студентов конструктивной направленности личностного развития, высокого уровня конфликтологической компетентности.

**Цель** учебной дисциплины «Конфликтология» заключается в формировании научных знаний о конфликте как социально-психологическом феномене, факторах его возникновения, методах конструктивного разрешения и эффективных стратегиях профилактики.

**Задачи учебной дисциплины:**

- формирование системы знаний о конфликте, его природе, видах конфликтов, этапах развития, последствиях;
- формирование знаний о механизмах психологической готовности личности к разрешению конфликта;
- развитие практических умений диагностики конфликта;
- развитие представлений о функциях конфликтолога, современных программах эффективных тактик разрешения конфликта;
- развитие умений психологической коррекции конфликтного взаимодействия в семье, в системе предпринимательской деятельности, в педагогическом взаимодействии.

Решение выдвинутых задач осуществляется с помощью следующих методов и педагогических технологий: информационная технология, построение развивающего образовательного пространства, проектирование, информационного поиска, активных методов психологического воздействия (дискуссия, деловая игра, фокус-группы), метод проблемного обучения, метод аналитического отчета.

Требования к уровню освоения содержания учебной дисциплины «Конфликтология» определены в соответствии с образовательным стандартом высшего образования I ступени.

Изучение учебной дисциплины должно обеспечить формирование у студентов академических, социально-личностных и профессиональных компетенций.

#### **Требования к академическим компетенциям специалиста**

Специалист должен:

- АК-1. Уметь применять базовые научно-теоретические знания для решения теоретических и практических задач.
- АК-2. Владеть системным и сравнительным анализом.
- АК-3. Владеть исследовательскими навыками.
- АК-4. Уметь работать самостоятельно.
- АК-5. Быть свободным, вырабатывать новые идеи (креативность).
- АК-6. Владеть междисциплинарным подходом при решении проблем.
- АК-7. Иметь навыки, связанные с использованием технических устройств, управлением информацией и работой с компьютером.
- АК-8. Иметь лингвистические навыки (устная и письменная коммуникация).
- АК-9. Уметь учиться, повышать свою квалификацию в течение всей жизни.

#### **Требования к социально-личностным компетенциям специалиста**

Специалист должен:

- СЛК-1. Обладать качествами гражданственности.
- СЛК-2. Быть способным к социальному взаимодействию.
- СЛК-3. Обладать способностью к межличностным коммуникациям.
- СЛК-4. Владеть навыками здорового образа жизни.
- СЛК-5. Быть способным к критике и самокритике (критическое мышление).
- СЛК-6. Уметь работать в команде.
- СЛК-7. Опирается в своей работе на профессиональные, этические нормы и стандарты поведения.

#### **Требования к профессиональным компетенциям специалиста**

Специалист должен быть способен:

##### **Научно-исследовательская деятельность**

- ПК-7. Планировать, организовывать и обеспечивать психологическое сопровождение внедрения результатов научных исследований.

##### **Научно-педагогическая деятельность**

- ПК-8. Использовать основные социально-гуманитарные знания в профессиональной деятельности.
- ПК-9. Планировать, организовывать и вести педагогическую (учебную, методическую, воспитательную) деятельность в учреждениях среднего и специального образования.
- ПК-10. Осуществлять мониторинг образовательного процесса, диагностику учебных и воспитательных результатов.

- ПК-11. Подготавливать научные публикации.
- ПК-12. Планировать и организовывать воспитательную работу с обучающимися.

#### **Учебно-методическая деятельность**

- ПК-13. Разрабатывать и использовать современное научно-методическое обеспечение.
- ПК-14. Преподавать психологические дисциплины на современном научно-теоретическом и методическом уровнях.
- ПК-15. Обеспечивать самостоятельную работу обучающихся и организацию их учебно-познавательной деятельности.
- ПК-16. Подготавливать учебно-методические публикации.

#### **Экспертно-аналитическая деятельность**

- ПК-17. Анализировать факты и прогнозировать развитие социальных явлений на основе психологической интерпретации текущих событий в обществе.
- ПК-18. Осуществлять моделирование и прогнозирование психологических процессов в различных сферах общественной жизни.
- ПК-19. Оценивать социальные проблемы и тенденции с позиций современной психологии.
- ПК-20. Выполнять функции эксперта при проведении психолого-педагогической комплексной судебной психолого-психиатрической, судебно-психологической воинской и трудовой экспертизы, при экспертизе принимаемых решений в различных сферах управления и общественной практики.

#### **Организационно-управленческая деятельность**

- ПК-21. Планировать и организовывать просветительскую, профилактическую, диагностическую, консультативную и психотерапевтическую работу.
- ПК-22. Владеть основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий, аварий, катастроф, стихийных бедствий.
- ПК-23. Пользоваться основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, наличием навыков работы с компьютером как средством управления информацией.
- ПК-24. Использовать методы и приемы воспитания в трудовых коллективах.
- ПК-25. Принимать самостоятельные и оптимальные профессиональные и управленческие решения с учетом их экономических, социокультурных и этических и индивидуально-личностных последствий.

#### **Инновационная деятельность**

- ПК-32. Осваивать и внедрять в учебный процесс инновационные образовательные технологии.
- ПК-33. Осваивать и внедрять современные психологические инновации в практическую деятельность.

– ПК-34. Осваивать и реализовывать управленческие инновации в профессиональной деятельности.

В результате освоения учебной дисциплины «Конфликтология» студенты должны *знать*:

- основные научные категории конфликта в философской, социологической и психологической парадигме;
- структурные, динамические составляющие конфликта;
- источники конфликтов и зоны разногласий в системах социального взаимодействия;
- современные методы и стратегии урегулирования и разрешения конфликтного взаимодействия.

В результате освоения учебной дисциплины «Конфликтология» студенты должны *уметь*:

- выполнять анализ конфликтной ситуации и конфликтного взаимодействия;
- использовать наиболее эффективные методы по конструктивному разрешению конфликтов.

В результате освоения учебной дисциплины «Конфликтология» студенты должны *владеть*:

- навыками диагностики конфликта, управления и конструктивного разрешения в основных системах социального взаимодействия;
- навыками разработки и реализации программы профилактики и урегулирования конфликтов.

Самостоятельная работа студентов организована через аналитический обзор литературных источников, подготовку рефератов, буклетов и памяток.

Форма получения высшего образования: очная, заочная.

На изучение учебной дисциплины «Конфликтология» учебным планом дневной формы получения образования отводится на IV курсе 158 учебных часов, из них 72 – аудиторных, примерное распределение которых по видам занятий включает:

в 7 семестре: 28 часов лекционных занятий (из них 4 часа УСР), 24 часа семинарских занятий (из них 4 часа УСР), 20 часов лабораторных занятий (из них 2 часа УСР), самостоятельная работа – 50 часов.

Форма контроля: экзамен (7 семестр).

На изучение учебной дисциплины «Конфликтология» учебным планом заочной формы получения образования отводится на IV и V курсе 158 учебных часов, из них 36 – аудиторных, примерное распределение которых по видам занятий включает:

в 8 семестре: 8 часов лекционных занятий, 6 часов семинарских занятий, 4 часа лабораторных занятий.

в 9 семестре: 14 часов лекционных занятий, 4 часа семинарских занятий.

Форма контроля: экзамен (10 семестр).

## СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

### **ТЕМА 1. ПРЕДМЕТ, СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ, ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ. КОНФЛИКТОЛОГ – КВАЛИФИКАЦИОННАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА, ФУНКЦИИ**

Становление конфликтологии как отрасли научного знания: теоретические и социально-исторические предпосылки. Интегральный характер конфликтологии как отрасли современного научного знания, изучающей закономерности формирования психологической культуры в решении конфликтных ситуаций. Философско-социологический подход к изучению конфликтов (К. Маркс, Г. Зиммель, Р. Дариндорф, Л. Козер). Психологические подходы к изучению конфликтов: сравнительный анализ (М. Дойч, К. Левин, М. Шириф). История становления конфликтологии как науки. Возникновение первых центров конфликтологической экспертизы.

Создание Академии мира и разрешения конфликтов. Международная и Европейская ассоциации конфликтологов: цели и содержание деятельности. Развитие конфликтологических центров на территории России и Беларуси. Современное состояние и направления развития конфликтологии. Раскрытие особенностей поведения людей в конфликте в современных психологических исследованиях: социальная психология, психология развития, педагогическая психология, семейная психология, политическая психология, менеджмент.

Предмет конфликтологии и его содержание. Задачи конфликтологии. Научные методы и принципы исследования конфликтологии.

Связь конфликтологии с другими науками. Место конфликтологии в системе наук и ее практическая актуальность.

Основные функции психолога-конфликтолога. Квалификационная характеристика конфликтолога. Функции конфликтолога: коммуникативная, перцептивная, релаксационная, функция генерация идей и контроля. Морально-этические принципы деятельности конфликтолога.

### **ТЕМА 2. ФЕНОМЕНОЛОГИЯ КОНФЛИКТА**

Понятие «конфликт» в современном научном знании. Основные категории проблемного поля описания конфликтов. Понятие о конфликте. Основные детерминанты конфликта. Характеристики проблемного поля описания конфликтов. Противоречие, противоположности и конфликт. Личностный смысл в конфликте. Основные и научные понятия в конфликтологии.

Структура конфликта. Мотивационная основа конфликта. Понятие о зонах разногласия. Основные компоненты структуры конфликта. Характеристика: субъектов и участников конфликта; объекта и предмета конфликта; мотивации конфликта; социального поля конфликта; конфликтных действий.

Симптоматика конфликта. Социально-психологический конфликт как возникающее и протекающее в сфере общения столкновение, вызванное

противоречивыми целями, способами поведения, установками людей в условиях их стремления. Симптоматика внутриличностных, межличностных, групповых и межгрупповых конфликтов.

Динамические характеристики конфликта. Понятие об эскалации конфликта и ее видах. Динамические характеристики конфликта. Понятие об эскалации конфликта и ее видах. Особенности динамических характеристик этапов развития конфликта: предконфликтная ситуация, инцидент, эскалация, кульминация, завершение конфликта и постконфликтная ситуация. Основные пути завершения конфликта с учетом этапа развития его.

Понятие о конфликтогене, виды конфликтогенов. Понятие о конфликтогенах. Виды конфликтогенов. Влияние конфликтогенов на развитие эскалации и завершение конфликта.

### **ТЕМА 3. ВИДЫ КОНФЛИКТОВ**

Понятие о зонах разногласия в социальных конфликтах. Критерии дифференциации конфликтов. Конфликты на микро- и макроуровнях; их взаимосвязь, механизмы и последствия персонификации макроконфликта. Зоны разногласий. Источники зон разногласий. Классификация конфликтов по зонам разногласия.

Мотивация конфликтных ситуаций и виды конфликтов. Научные точки зрения на природу конфликта. Основные виды групп мотивации в конфликте. Особенности взаимосвязи мотивации и зон разногласий в конфликте. Особенности межличностного, внутриличностного и межгруппового конфликта.

Специфика конфликтов в разных сферах жизнедеятельности. Особенности влияния потребностей, интересов и ценностей человека на сферы жизнедеятельности человека. Психологический конфликт в основных сферах жизнедеятельности и межличностного взаимодействия: служебный, педагогический, семейный. Классификация конфликтов по сферам жизнедеятельности человека. Классификации семейных, служебных и педагогических конфликтов.

Конфликты групп и больших социальных общностей. Конфликты групп и больших социальных общностей. Классификации конфликтов групп. Конфликтологическая актуальность проблемы групповой динамики. Контролируемая и спонтанная групповая динамика. Особенности изменения групповой структуры. Групповой конфликт как нарушение равновесия межличностных отношений и сплочение группы. Связь групповой динамики с психологическими и социологическими аспектами макросоциума.

Характеристики конструктивного и деструктивного конфликтов. Характеристики и функции конструктивного и деструктивного конфликтов. Особенности влияния конструктивного и деструктивного конфликта на личность, группу, группы. Использование конструктивных конфликтов в целях развития социальной компетентности личности.

Конфликтная личность в группе. Классификации конфликтных личностей. Синтонное взаимодействие. Понятие «конфликтности» как свойства



личности. Основные классификации конфликтных личностей и методы диагностики выявления их. Понятие «синтонного взаимодействия» с конфликтными людьми.

#### **ТЕМА 4. ПОВЕДЕНИЕ ЛИЧНОСТИ В КОНФЛИКТЕ**

Понятие об индивидуальном стиле личности и определяющих его факторах. Понятие об индивидуальном стиле личности. Детерминанты конфликтного стиля в конфликте (индивидуально-психологические, характерологические черты личности, объективные реальные обстоятельства конфликта, ранг личности). Ранг как совокупность личностных, статусных, материальных ресурсов личности.

Виды индивидуальных стилей поведения личности в конфликте. Классификации индивидуальных поведений личности в конфликте. Связь основного стиля поведения в конфликте с общим источником конфликта. Определение стиля поведения мерой стремления личности к удовлетворению собственных интересов и интересов другой стороны и характером активности – пассивности. Психологический анализ основных стилей поведения в конфликте Томаса-Килмена (конкуренция, сотрудничество, приспособление, уклонение, компромисс) и способов их эффективного корректного использования. Индивидуальный стиль поведения в конфликте как «ответный, создаваемый самой ситуацией» (Folkman and Lazarus, 1985). Приоритет личностных переменных в детерминации индивидуального стиля (Bolger, 1990; Terry, 1991, Nolanol and Moos, 1987). Нейротизм и экстраверсия – корреляты стиля преодоления стрессовых конфликтных ситуаций (Parkers, 1986). Психологическая характеристика проблемно-сфокусированного, эмоционально-сфокусированного и потенциально-дисфункционального стилей.

Методы диагностики индивидуального стиля. Использование в конфликтологии для определения индивидуального стиля поведения научные методы: наблюдение; лабораторный эксперимент; диагностические методы.

Методика диагностики индивидуального стиля в конфликте Томаса-Килмена; методика «определения конфликтности». Классификация конфликтных личностей. Определение основных типов конфликтных людей и стратегий построения с ними конструктивного взаимодействия.

Методы психологической коррекции индивидуального стиля поведения.

Методы коррекции индивидуального стиля поведения личности в конфликте.

Основные виды и формы консультации, занятий по изменению характеристик индивидуального стиля конфликтного поведения.

#### **ТЕМА 5. ПСИХОЛОГИЯ СЕМЕЙНОГО КОНФЛИКТА**

Психологические предпосылки семейных конфликтов. Понятие семейного конфликта. Зоны взаимодействия и жизнедеятельности семьи как источники конфликта.

Виды семейных конфликтов. Основные характеристики видов семейных конфликтов. Сферы семейного конфликта: супружеские отношения, детско-родительские, семьи и родственниками.

Причины конфликтов в супружеской паре. Факторы возникновения супружеских конфликтов: объективные обстоятельства, притягательная сила супругов, несовместимость, дисбаланс взаимоотношений. Основные причины супружеских конфликтов: депривация потребности в эмоциональном контакте; чувство неудовлетворенности общением (феномены «скука», «столкновение», «отчуждение»); пагубные модели общения и поведения; рассогласование реального и ожидаемого отношений; разность пространства психологического сближения; ревность.

Виды дисгармоний супружеских отношений: непроницательность, неоткровенность, недоверие.

Симптомокомплексы супружеского конфликта: «миф», «ритуальная ложь», «неоправданная подозрительность», «разлад». Психологические механизмы «парадокса страсти»; этапы развития, позиционные роли супругов.

Методы психологической коррекции и разрешения супружеских конфликтов. Программа психологической помощи супружеской паре. Основные тактики – безобвинительное общение, эмпатийное слушание, рефлексия.

Методика «здоровой дистанции» Д. Делиса как эффективный способ коррекции поведения «подчиненного» в супружеском конфликте и его конструктивного разрешения. Методы диагностики супружеского конфликта и психологической помощи супружеской паре Е. и А. Кроник, В. Сатир, Т. Гордон, Е. Мелибруда, Л. Ковач, Д. Делис и др.).

Модели «общения без обвинения», метод «карты семьи» и другие возможности их использования в целях развития синхронного взаимодействия супругов.

Семейный конфликт и развитие личности ребенка. Нарушения семейной ситуации – источник семейного конфликта. Типы нарушений семейной ситуации (Э. Эйдемиллер, В. Юстицкий). Факторы детско-родительских конфликтов, их симптоматика. Влияние семейных конфликтов на развитие ребенка на разновозрастных этапах развития личности.

Типы семейных нарушений как факторы аномального кризиса ребенка. Характеристика основных типов семейных нарушений и особенности их влияния на поведение и эмоциональное состояние ребенка. Методы диагностики конфликтных детско-родительских отношений: методика «АСВ» (Анализ семейных взаимоотношений) Э. Эйдемиллера и В. Юстицкого, «Опросник родительских отношений» (ОРО) А. Варга и В. Столина; рисунок «Семья» В. Хоментаскас, проективная методика Рене Жилия, «Почтальон» А.Т. Бене.

Основные пути профилактики конфликтного взаимодействия родителей с детьми. Модели эффективного общения и поведения в семье.

Детско-родительский конфликт как пусковой механизм нарушений поведения ребенка. Основные источники характеристики детско-родительского

конфликта. Особенности влияния детско-родительского конфликта на формирование конфликтного поведения ребенка. Основные виды акцентуации характера личности ребенка и особенности их формирования под влиянием семейных конфликтов. Влияние детско-родительского конфликта на формирование ненормативного поведения ребенка. Методы психокоррекции детско-родительского конфликта и отклоняющегося формирования личности. Анализ конфликтологических программ оптимизации межличностного взаимодействия в семье.

## **ТЕМА 6. ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОНФЛИКТ**

Феноменология педагогического конфликта. Основные факторы и источники педагогического конфликта. Педагогический конфликт как феномен педагогической деятельности. Педагогический конфликт и педагогическая ситуация. Условия развития конфликта в сложной педагогической ситуации. Конфликтогены в личности учителя и ученика. Стиль педагогического общения и конфликтность.

Виды конфликтов в системе педагогического взаимодействия и их специфика: дошкольное детство; младший школьный возраст; подростковый возраст; юношеский возраст. Виды педагогических конфликтов: конфликт деятельности, конфликт поведения, конфликт отношений. Специфика педагогических отношений. К. Юнг о значении аналитической психологии в понимании конфликтов воспитания. Психологический анализ педагогического конфликта с учениками младшего школьного возраста, подростками, старшеклассниками. Педагогические конфликты в системе средне-специальных и высших учебных заведений. Конфликты дидактического характера, конфликты этики, запредельно-этические конфликты, конфликты дисциплины у детей разного возраста. Психологический конфликт в группе детского сада. Конфликт «в операциях», конфликт «в мотивах» (А. Рояк). Симптоматика, этапы развития.

Коррекция операционального и мотивационного конфликтов. Развитие социальной креативности и коммуникативной компетентности детей как условие формирования миролюбия в группе дошкольников. Современные программы обучения детей миролюбивому взаимодействию. Психологические конфликты в подростковом обществе: источники, специфика конфликтного поведения.

Типы конфликтного поведения подростков. Влияние индивидуально-типологических черт на тип конфликтного поведения подростков. Дифференциация педагогического воздействия на подростков с разным типом конфликтного поведения. Психологические конфликты в юношеском возрасте. Источники и характеристики конфликтов в юношеском возрасте.

Условия оптимизации педагогического взаимодействия.

Особенности психологической культуры педагога. Основные условия педагогического эффективного взаимодействия. Основные личностные качества педагога, которые обуславливают минимизацию педагогического конфликта. Принципы управления педагогическим конфликтом.

Принципы разрешения педагогического конфликта. Принципы урегулирования педагогического конфликта. Психологический климат группы как фактор успешного преодоления конфликта. Современная программа обучения учителей и учащихся миролюбивому взаимодействию.

## **ТЕМА 7. КОНФЛИКТ В СЛУЖЕБНЫХ ОТНОШЕНИЯХ**

Феноменология служебного конфликта.

Социальный, социально-психологический и психологические подходы к пониманию служебного конфликта.

Объективные и субъективные факторы служебного конфликта.

Социально-психологическая типология служебных конфликтов: конфликты как реакция на препятствия к достижению основных целей трудовой деятельности; конфликты как реакция на препятствия к достижению личных целей сотрудников; конфликты как результат восприятия и оценки поведения сотрудниками друг друга; сугубо личные конфликты.

Проблема несовместимости и ее влияние на эмоционально-психологический климат коллектива.

Виды служебных конфликтов. Вертикальные, горизонтальные и смешанные конфликты в организации. Их причины, условия предупреждения, методы конструктивного управления. Организационные методы управления служебным конфликтом. Деловые встречи, споры, собрания как эффективные способы разрешения конфликтов. Этика делового общения.

Причины служебных конфликтов. Источники и причины служебных конфликтов (групповых, межгрупповых, группы и личности). Взаимосвязь внутриличностного, межличностного и группового конфликтов. Методы управления служебными конфликтами.

Типы эффективных и неэффективных руководителей. Типология эффективного (неконфликтного) и неэффективного (конфликтного) руководства коллективом. Эффективные типы поведения руководителя в служебном конфликте. Влияние конфликта на персонал; профилактика служебных конфликтов. Современные программы эффективного сотрудничества и деловых взаимоотношений.

Современные методы разрешения служебных конфликтов. Содержание основных современных программ эффективного сотрудничества деловых взаимоотношениях. Основные методы и ранняя диагностика конфликтов служебных отношений.

## **ТЕМА 8. ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ГОТОВНОСТЬ К РАЗРЕШЕНИЮ КОНФЛИКТА**

Сущность психологической готовности личности к разрешению конфликта. Психологическая готовность к разрешению конфликта – ключевой фактор, определяющий исход конфликта, характер его разрешения. Психологические барьеры формирования готовности к разрешению конфликта. Психологические механизмы развития готовности к разрешению конфликта: установка на признание в другом позитивных намерений; анализ собственной

позиции и признание своей вины в возникновении конфликта; конструктивный, созидательный стиль личности; устранение эмоциональных деструкций когнитивной деятельности и поведения.

Условия развития психологической готовности к разрешению конфликта.

Условия формирования готовности к разрешению конфликта: отказ от обвинительности в адрес другого конфликтанта; осознание механизмов психологической защиты; использование конструктивных моделей общения и поведения; самоанализ (подавленные потребности, неразрешенные проблемы прошлого, неприемлемые «теневые» качества своего Я).

Формирование психологической готовности к разрешению конфликта у другого конфликтанта.

Приемы психологической коррекции индивидуального самосознания с целью минимизации последствий стресса.

Коммуникативная компетентность и социальная креативность – условия предупреждения конфликтного взаимодействия. Виды и структура коммуникативной компетентности. Социальный интеллект как устойчивая, основанная на специфике мыслительных процессов, аффективного реагирования и социального опыта способность понимать самого себя, других, их взаимоотношения и прогнозировать межличностные события. Сензитивность, эмпатия – условия развития социального интеллекта. «Социальный интеллект как «дальновидность в межличностных отношениях» (Э. Торндайк).

Источники коммуникативной компетентности: жизненный опыт, общая эрудиция, искусство, научные социальные методы (дискуссионные, игровые, социально-психологический тренинг).

Понятие об обратной связи и ее роли в развитии коммуникативной компетентности личности.

Понятие о социальной креативности личности.

Социальная ригидность как конфликтоген.

Условия развития социальной креативности.

Программа построения психологической готовности к разрешению конфликта у партнера. Особенности влияния личностных переменных на формирование психологической готовности к разрешению конфликта. Использование метода логотерапии для развития психологической готовности к разрешению конфликтного взаимодействия. Использование интерактивных методов в формировании психологической готовности к разрешению конфликта.

## **ТЕМА 9. ОСНОВНЫЕ СТРАТЕГИИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА**

Понятие о стратегиях разрешения конфликта. Основные классификации стратеги разрешения конфликтов (Х. Корнелиус, Ш. Фэйр; Томаса-Килмена; Левина; Паркер).

Характеристики стратегий разрешения конфликтов: «выиграть-выиграть», «выиграть-проиграть», «замораживания конфликта». Основы стратегии «выиграть-выиграть». Эффективность данного стиля в управлении

конфликта. Творческий подход к выбору стратегии. Условия превращения конфликта в ситуацию открытия новых возможностей. Стратегия «выиграть-проиграть»: исторические корни и сущность. Ситуации эффективного использования стратегии. Негативные последствия использования данной стратегии поведения. Стратегия «замораживания» конфликта. Положительные и негативные последствия ее использования. Ситуации целесообразного использования стратегии «замораживания» конфликта.

## **ТЕМА 10. МЕТОДЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА**

Современные методы конфликтологии. Детерминация методов разрешения конфликта выбранной стратегией. Исторически сложившиеся в человеческом обществе методы разрешения конфликта: экономическое подавление, войны. Их последствия.

Метод разрешения конфликта «Рациональный-интуитивный» (Дж. Скотта). Техники контроля эмоциональной сферы в конфликте, использование разума и интуиции в распознавании причин конфликта и выработке идей его конструктивного разрешения. Техники преодоления барьеров общения.

Метод разрешения конфликта «Картография» (Х. Корнелиус, Ш. Фэйр).

Метод картографии конфликта Сферы использования метода, его сущность, техника использования.

Структурно-организационные методы разрешения конфликтов. Основные методы урегулирования служебных конфликтов, их сущность и метод применения.

Метод «Прямые переговоры». Метод принципиальных переговоров (Р. Фишер, У. Юри). Сущность метода и его основные принципы. Дифференциация «позиционного торга» и «принципиальных переговоров». Организационные методы разрешения конфликта. Психологическая оценка их эффективности.

Метод «Медиации». Посредничество как модель урегулирования конфликтного взаимодействия. Сущность метода и техника его использования.

## **ТЕМА 11. ОБУЧЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОМУ ПОВЕДЕНИЮ В КОНФЛИКТАХ И ИХ КОНСТРУКТИВНОМУ РАЗРЕШЕНИЮ**

Введение. Творческий подход к конфликту. Выработка правил межличностного взаимодействия в группе. Активизация и развитие навыков конструктивного взаимодействия в тренинговой группе. Определение основных принципов группового взаимодействия. Определение основных направлений работы группы. Исследование участниками группы различных сторон собственной личности и определение основных направлений группового взаимодействия. Формирование творческих откликов по преодолению проблем через конкретные задачи. Актуализация творческого потенциала членов группы в решении трудных (конфликтных) жизненных ситуаций. Формирование коммуникативных умений. Повышение социально-психологической компетентности участников группы.

Управление эмоциями в конфликте. Активизация развития навыков управления эмоциями и эмоциональными состояниями. Формирование умений, позволяющих не блокировать эмпатию. Осознание переживаний существующих различий между внутренним «Я» и ролевым поведением. Формирование умений не использовать стрессогенов. Формирование эмоционального восприятия информации. Формирование умений по принятию чувств другого человека.

Стили поведения в конфликте. Совместная власть. Формирование навыков использования различных стилей поведения в конфликте. Формирование умений использовать «Я» – высказывания. Формирование умений использовать различные стратегии поведения в конфликте. Формирование умений оценивать различные формы поведения в конфликте. Формирование умений влиять на других в общении. Формирование умений сотрудничества.

Картография конфликта и разработка альтернатив. Формирование умений использовать метод картографии конфликта. Развитие умений психологической готовности разрешения конфликта. Формирование умений разрабатывать генератор альтернатив. Формирование умений использовать метод картографии в различных трудных ситуациях.

Переговоры. Активизировать и развивать навыки конструктивного решения конфликтных ситуаций с помощью метода «Переговоров». Развитие умений задавать вопросы. Развитие умений раскрывать свою тактику поведения. Развитие умений менять свои решения в ходе переговоров. Развитие умений соглашаться и обсуждать проблему. Формирование умений использовать техники: юмор и т.д. Формирование умений ведения дискуссий. Формирование умений придерживаться своих целей и целей собеседников по ситуации с использованием обратной связи. Формирование умений анализа выхода из конфликта и принятия решений в конфликте.

Посредничество. Активизировать и развивать навыки конструктивного решения конфликтных ситуаций с помощью метода «Медиации». Формирование умений посредничества. Формирование умений применять на практике приемы по разрешению конфликтов. Формирование умений оказания последовательной психологической помощи клиенту. Формирование умений использовать правила и права посредника в консультировании. Формирование умений контроля, организации и проведения медиации.

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
(ДЛЯ ДНЕВНОЙ ФОРМЫ ПОЛУЧЕНИЯ ОБРАЗОВАНИЯ)**

Номер раздела, темы, занятия	Название раздела, темы, занятия	Количество аудиторных часов				Самостоятельная работа	Литература	Формы контроля занятий
		Лекции	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Управляемая самостоятельная работа студента			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	<b>КОНФЛИКТОЛОГИЯ (72 часа)</b>	<b>24</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>50</b>		
<b>1</b>	<b>Предмет, современное состояние, цели и задачи. Конфликтолог – квалификационная характеристика, функции</b> 1. Становление конфликтологии как отрасли научного знания: теоретические и социально-исторические предпосылки. 2. Предмет конфликтологии и его содержание. Задачи конфликтологии. 3. Связь конфликтологии с другими науками. 4. Основные функции психолога-конфликтолога.	4				6	[1] [2] [3] [5] [30]	Дискуссия
<b>2</b>	<b>Феноменология конфликта</b> 1. Понятие «конфликт» в современном научном		4		4	2	[2] [3]	Опрос, обсужде-



	<p>знании.</p> <p>2. Основные категории проблемного поля описания конфликтов.</p> <p>3. Структура конфликта.</p> <p>4. Симптоматика конфликта.</p> <p>5. Динамические характеристики конфликта.</p> <p>6. Понятие об эскалации конфликта и ее видах.</p> <p>7. Понятие о конфликтогене, виды конфликтогенов.</p>						[30]	<p>ние докладов и мультимедийных презентаций, анализ проблемных ситуаций</p>
<b>3</b>	<p><b>Виды конфликтов</b></p> <p>1. Понятие о зонах разногласия в социальных конфликтах.</p> <p>2. Мотивация конфликтных ситуаций и виды конфликтов.</p> <p>3. Специфика конфликтов в разных сферах жизнедеятельности.</p> <p>4. Конфликты групп и больших социальных общностей.</p> <p>5. Характеристики конструктивного и деструктивного конфликтов.</p> <p>6. Конфликтная личность в группе. Классификации конфликтных личностей. Синтонное взаимодействие.</p>	4	4	6	[2] [3] [42] [55] [56]	<p>Опрос, обсуждение докладов и мультимедийных презентаций, анализ проблемных ситуаций</p>		
<b>4</b>	<p><b>Поведение личности в конфликте</b></p> <p>1. Понятие об индивидуальном стиле личности и определяющих его факторах.</p> <p>2. Виды индивидуальных стилей поведения</p>	4	4	2	[1] [12] [49] [56]	<p>Опрос, обсуждение докладов и</p>		

	<p>личности в конфликте.</p> <p>3. Методы диагностики индивидуального стиля.</p> <p>4. Методы психологической коррекции индивидуального стиля поведения.</p>							<p>мультимедийных презентаций, анализ проблемных ситуаций</p>
<b>5</b>	<p><b>Психология семейного конфликта</b></p> <p>1. Психологические предпосылки семейных конфликтов.</p> <p>2. Виды семейных конфликтов.</p> <p>3. Причины конфликтов в супружеской паре.</p> <p>4. Методы психологической коррекции и разрешения супружеских конфликтов.</p> <p>5. Семейный конфликт и развитие личности ребенка.</p> <p>6. Типы семейных нарушений как факторы аномального кризиса ребенка.</p> <p>7. Детско-родительский конфликт как пусковой механизм нарушений поведения ребенка.</p>	4		4		6	<p>[4] [17] [18] [22] [36] [43]</p>	<p>Опрос, обсуждение докладов и мультимедийных презентаций, анализ проблемных ситуаций</p>
<b>6</b>	<p><b>Педагогический конфликт</b></p> <p>1. Феноменология педагогического конфликта.</p> <p>2. Виды конфликтов в системе педагогического взаимодействия и их специфика.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Дошкольное детство;</li> <li>- Младший школьный возраст;</li> <li>- Подростковый возраст;</li> </ul>		4			4	<p>[4] [43]</p>	<p>Опрос, обсуждение докладов и мультимедийных презентаций</p>

	- Юношеский возраст. 3. Условия оптимизации педагогического взаимодействия. 4. Принципы разрешения педагогического конфликта.							ций, анализ проблемных ситуаций
<b>7</b>	<b>Конфликт в служебных отношениях</b> 1. Служебные конфликты и их последствия. 2. Виды служебных конфликтов. 3. Причины служебных конфликтов. 4. Типы эффективных и неэффективных руководителей. 5. Современные методы разрешения служебных конфликтов.	4				6	[4] [70] [71]	Дискуссия
<b>8</b>	<b>Психологическая готовность к разрешению конфликта</b> 1. Сущность психологической готовности личности к разрешению конфликта. 2. Условия развития психологической готовности к разрешению конфликта. 3. Приемы психологической коррекции индивидуального самосознания с целью минимизации последствий стресса. 4. Программа построения психологической готовности к разрешению конфликта у партнера.		4	2		4	[22] [57]	Опрос, обсуждение докладов и мультимедийных презентаций, анализ проблемных ситуаций
<b>9</b>	<b>Основные стратегии разрешения конфликта</b> 1. Понятие о стратегиях разрешения конфликта. 2. Характеристики стратегий разрешения	4				6	[1] [12] [49]	Дискуссия

	конфликта: «выиграть-выиграть», «выиграть-проиграть», «замораживания конфликта».						[56]	
<b>10</b>	<b>Методы разрешения конфликта</b> 1. Современные методы конфликтологии. 2. Метод разрешения конфликта «Рациональный-интуитивный» (Дж. Скотта). 3. Метод разрешения конфликта «Картография» (Х. Корнелиус, Ш. Фэйр). 4. Структурно-организационные методы разрешения конфликтов. 5. Метод «Прямые переговоры». 6. Метод «Медиации».		4	4		6	[1] [12] [49] [56]	Опрос, обсуждение докладов и мультимедийных презентаций, анализ проблемных ситуаций
<b>11</b>	<b>Обучение эффективному поведению в конфликтах и их конструктивному разрешению</b> 1. Введение. Творческий подход к конфликту. 2. Управление эмоциями в конфликте. 3. Стили поведения в конфликте. Совместная власть. 4. Картография конфликта и разработка альтернатив. 5. Переговоры. 6. Посредничество.	4		4	2	2	[1] [2] [13] [21] [30] [33] [34] [56] [59] [62]	Опрос, обсуждение докладов и мультимедийных презентаций
	<b>Всего за 7 семестр</b>	<b>24</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>50</b>		<b>Экзамен</b>
	<b>Итого</b>	<b>24</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>50</b>		<b>Экзамен</b>

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
(ДЛЯ ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ПОЛУЧЕНИЯ ОБРАЗОВАНИЯ)**

Номер раздела, темы, занятия	Название раздела, темы, занятия	Количество аудиторных часов				Самостоятельная работа	Литература	Формы контроля занятий
		Лекции	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Управляемая самостоятельная работа студента			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	<b>КОНФЛИКТОЛОГИЯ (36 часов)</b>	<b>22</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	–	–		
<b>1</b>	<b>Предмет, современное состояние, цели и задачи. Конфликтолог – квалификационная характеристика, функции</b> 1. Становление конфликтологии как отрасли научного знания: теоретические и социально-исторические предпосылки. 2. Предмет конфликтологии и его содержание. Задачи конфликтологии. 3. Связь конфликтологии с другими науками. 4. Основные функции психолога-конфликтолога.	2	2					Дискуссия
<b>2</b>	<b>Феноменология конфликта</b> 1. Понятие «конфликт» в современном научном	2	2				[9] [10]	Опрос, обсужде-

	<p>знании.</p> <p>2. Основные категории проблемного поля описания конфликтов.</p> <p>3. Структура конфликта.</p> <p>4. Симптоматика конфликта.</p> <p>5. Динамические характеристики конфликта.</p> <p>6. Понятие об эскалации конфликта и ее видах.</p> <p>7. Понятие о конфликтогене, виды конфликтогенов.</p>						[14]	<p>ние докладов и мультимедийных презентаций, анализ проблемных ситуаций</p>
3	<p><b>Виды конфликтов</b></p> <p>1. Понятие о зонах разногласия в социальных конфликтах.</p> <p>2. Мотивация конфликтных ситуаций и виды конфликтов.</p> <p>3. Специфика конфликтов в разных сферах жизнедеятельности.</p> <p>4. Конфликты групп и больших социальных общностей.</p> <p>5. Характеристики конструктивного и деструктивного конфликтов.</p> <p>6. Конфликтная личность в группе. Классификации конфликтных личностей. Синтонное взаимодействие.</p>	2	2				[3] [4] [7] [8] [11]	<p>Опрос, обсуждение докладов и мультимедийных презентаций, анализ проблемных ситуаций</p>
4	<p><b>Поведение личности в конфликте</b></p> <p>1. Понятие об индивидуальном стиле личности и определяющих его факторах.</p> <p>2. Виды индивидуальных стилей поведения</p>	2		4				<p>Опрос, обсуждение докладов и</p>

	<p>личности в конфликте.</p> <p>3. Методы диагностики индивидуального стиля.</p> <p>4. Методы психологической коррекции индивидуального стиля поведения.</p>							<p>мультимедийных презентаций, анализ проблемных ситуаций</p>
	<b>Всего за 8 семестр</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>–</b>	<b>–</b>		
<b>5</b>	<p><b>Психология семейного конфликта</b></p> <p>1. Психологические предпосылки семейных конфликтов.</p> <p>2. Виды семейных конфликтов.</p> <p>3. Причины конфликтов в супружеской паре.</p> <p>4. Методы психологической коррекции и разрешения супружеских конфликтов.</p> <p>5. Семейный конфликт и развитие личности ребенка.</p> <p>6. Типы семейных нарушений как факторы аномального кризиса ребенка.</p> <p>7. Детско-родительский конфликт как пусковой механизм нарушений поведения ребенка.</p>	2	2				<p>[7]</p> <p>[8]</p> <p>[9]</p> <p>[12]</p>	<p>Дискуссия</p>
<b>6</b>	<p><b>Педагогический конфликт</b></p> <p>1. Феноменология педагогического конфликта.</p> <p>2. Виды конфликтов в системе педагогического взаимодействия и их специфика.</p>	2					<p>[7]</p> <p>[8]</p> <p>[9]</p> <p>[10]</p>	<p>Опрос, обсуждение докладов и</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Дошкольное детство;</li> <li>- Младший школьный возраст;</li> <li>- Подростковый возраст;</li> <li>- Юношеский возраст.</li> </ul> <p>3. Условия оптимизации педагогического взаимодействия.</p> <p>4. Принципы разрешения педагогического конфликта.</p>							<p>мультимедийных презентаций, анализ проблемных ситуаций</p>
7	<p><b>Конфликт в служебных отношениях</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Служебные конфликты и их последствия.</li> <li>2. Виды служебных конфликтов.</li> <li>3. Причины служебных конфликтов.</li> <li>4. Типы эффективных и неэффективных руководителей.</li> <li>5. Современные методы разрешения служебных конфликтов.</li> </ol>	2					<p>[7] [8] [9]</p>	<p>Опрос, обсуждение докладов и мультимедийных презентаций, анализ проблемных ситуаций</p>
8	<p><b>Психологическая готовность к разрешению конфликта</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сущность психологической готовности личности к разрешению конфликта.</li> <li>2. Условия развития психологической готовности к разрешению конфликта.</li> <li>3. Приемы психологической коррекции индивидуального самосознания с целью</li> </ol>	2						<p>Опрос, обсуждение докладов и мультимедийных презентаций,</p>



	минимизации последствий стресса. 4. Программа построения психологической готовности к разрешению конфликта у партнера.							анализ проблемных ситуаций
9	<b>Основные стратегии разрешения конфликта</b> 1. Понятие о стратегиях разрешения конфликта. 2. Характеристики стратегий разрешения конфликта: «выиграть-выиграть», «выиграть-проиграть», «замораживания конфликта».	2					[3] [4] [6] [7] [8] [9] [12]	Дискуссия
10	<b>Методы разрешения конфликта</b> 1. Современные методы конфликтологии. 2. Метод разрешения конфликта «Рациональный-интуитивный» (Дж. Скотта). 3. Метод разрешения конфликта «Картография» (Х. Корнелиус, Ш. Фэйр). 4. Структурно-организационные методы разрешения конфликтов. 5. Метод «Прямые переговоры». 6. Метод «Медиации».	2					[3] [4] [6] [7] [8] [9] [13]	Опрос, обсуждение докладов и мультимедийных презентаций, анализ проблемных ситуаций
11	<b>Обучение эффективному поведению в конфликтах и их конструктивному разрешению</b> 1. Введение. Творческий подход к конфликту. 2. Управление эмоциями в конфликте. 3. Стили поведения в конфликте. Совместная	2	2				[3] [4] [6] [7] [8]	Опрос, обсуждение докладов и мультиме-

власть. 4. Картография конфликта и разработка альтернатив. 5. Переговоры. 6. Посредничество.							[11]	дийных презентаций, анализ проблемных ситуаций
<b>Всего за 9 семестр</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>		
<b>Всего за 10 семестр</b>								<b>Экзамен</b>
<b>Итого</b>	<b>22</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>		<b>Экзамен</b>

РЕПОЗИТОРИЙ ВГПУ

## ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

### ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Анцупов, А.Я. Конфликтология / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – СПб., 2013. – 512 с.
2. Бабосов, Е.М. Конфликтология / Е.М. Бабосов. – Мн.: 2013. – 464 с.
3. Богданов, Е.Н. Психология личности в конфликте / Е.Н. Богданов, В.Г. Зазыкин. – СПб.: Питер, 2014. – 224 с.
4. Гришина, Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – СПб., 2014. – 576 с.
5. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – СПб., 2011. – 384 с.
6. Конфликтология / Под ред. А.С. Кармина. – СПб.: Лань, 2012. – 448 с.
7. Коузер, Л. Основы конфликтологии: Учеб. пособие / Л. Коузер. – СПб.: «Светлячок», 2012. – 192 с.
8. Левин, К. Разрешение социальных конфликтов / К. Левин. – СПб.: Речь, 2011.
9. Леонов, Н.И. Конфликты и конфликтное поведение. Методы изучения / Н.И. Леонов. – СПб.: Питер, 2015. – 240 с.
10. Рубин, Дж. Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение / Дж. Рубин, Д. Пруйт, К.Х. Сунг. – СПб.: прайм-ЕВРОЗНАК, 2012. – 352 с.
11. Фишер, Р. Путь к согласию или переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юри. – М.: Наука, 2013. – 158 с.

### ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

12. Авидон, И. Тренинги ведения переговоров: Материалы для подготовки и проведения / И. Авидон, О. Гончукова. – СПб.: Речь, 2008. – 192 с.
13. Авидон, И. Тренинги взаимодействия в конфликте: Материалы для подготовки и проведения / И. Авидон, О. Гончукова. – СПб.: Речь, 2008. – 192 с.
14. Азарнова, А.Н. Медиация: искусство примерять. Технология посредничества в урегулировании конфликтов / А.Н. Азарнова. – М., 2015. – 288 с.
15. Алешина, Ю.Е. Лекторская Е.В. Ролевой конфликт работающей женщины / Ю.Е. Алешина, Е.В. Лекторская // Вопросы психологии. – 1989. – №5. – С. 80 – 88.
16. Андреев, В.И. Конфликтология. Искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов / В.И. Андреев. – Казань, 1992.
17. Антология ненасилия. – М.-Бостон, 1992.
18. Анцупов, А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях / А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. – СПб.: Питер, 2013. – 304 с.

19. Анцупов, А.Я. Профилактика конфликтов в школьном коллективе / А.Я. Анцупов. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2003. – 208 с.
20. Анцупов, А.Я. Словарь конфликтолога / А.Я. Анцупов, А.И., Шипилов. – СПб.: Питер, 2006. – 528 с.
21. Бабосов, Е.М. Основы конфликтологии / Е.М. Бабосов. – Мн., 1997.
22. Бабосов, Е.М. Социология конфликта / Е.М. Бабосов. – Мн., 1991.
23. Бандурка, А.М. Конфликтология / А.М. Бандурка, В.А. Друзь. – Харьков: Ун-т ВД Украины, 1997. – 335 с.
24. Белкин, А.С. Конфликтология: наука о гармонии / А.С. Белкин, В.Д. Жаворонков, И.С. Зимица. – Екатеринбург, 1995.
25. Большаков, В.Ю. Психотренинг / В.Ю. Большаков. – СПб.: Изд-во «Социально-психологический центр», 1996. – 384 с.
26. Бородкин, Ф.М. Внимание: конфликт! / Ф.М. Бородкин, Н.М. Коряк. – Новосибирск: Наука, 1989. – 189 с.
27. Бродаль, Х. Девять ступеней вниз или ссоры, конфликты, войны / Х. Бродаль // Знание – сила. – №11. – 1991.
28. Васильев, Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов / Н.Н. Васильев. – СПб.: Речь, 2002. – 174 с.
29. Вересов, Н.Н. Формула противостояния, или как устранить конфликт в коллективе / Н.Н. Вересов. – М.: Флинта, 1998. – 108 с.
30. Вишнякова, Н.Ф. Конфликт – это творчество? Тренинговый практикум / Н.Ф. Вишнякова. – Мн., 1996.
31. Вишнякова, Н.Ф. Конфликтология / Н.Ф. Вишнякова. – Мн.: Изд-во «Университетское», 2000. – 248 с.
32. Войтов, М.Ф. Конфликты в деловом общении / М.Ф. Войтов. – Витебск, 1999.
33. Волков, Б.С. Конфликтология / Б.С. Волков, Н.В. Волкова. – М.: Академический проект, 2007. – 384 с.
34. Ворожейкин, И.Е. Конфликтология: Учебник / И.Е. Ворожейкин, А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров. – М.: ИНФРА-М, 2003. – 240 с.
35. Галустова, О.В. Конфликтология / О.В. Галустова. – М., 2006.
36. Гиляров, Е.М. Конфликтология. Лекции / Е.М. Гиляров. – Домодедово, 1993.
37. Гостев, А.А. На путях становления отечественной конфликтологии / А.А. Гостев, В.А. Соснин, Е.И. Степанов // Психологический журнал. – 1996. – №2. – С. 110 – 128.
38. Гостев, А.А. Эволюция сознания и разрешения глобальных конфликтов (очерки по конфликтологии) / А.А. Гостев. – М., 1993.
39. Грановская, Р.М. Творчество и конфликт в зеркале психологии / Р.М. Грановская. – СПб.: Речь, 2006. – 416 с.
40. Гребенкин, Е.В. Школьная конфликтология для педагогов и родителей / Е.В. Гребенкин. – Ростов н/Дону, 2013. – 171 с.
41. Гришина, Н.В. Давайте договоримся. Практическое пособие для тех, кому приходится разрешать конфликты / Н.В. Гришина. – СПб., 1993.

42. Гулевич, О.А. Индивидуальные особенности членов группы как причина межгрупповых конфликтов / О.А. Гулевич // Психологический журнал. – 2007. – №2. – С. 68 – 77.
43. Гуминский, А.П. Конфликты в повседневной жизни: практическое руководство по разрешению / А.П. Гуминский. – Мн.: Тесей, 2002. – 108 с.
44. Дарендорф, Р. Элементы теории социального конфликта / Р. Дарендорф // Социологические исследования. – 1994. – № 5. – С. 142–147.
45. Дмитриев, А.В. Введение в общую теорию конфликтов / А.В. Дмитриев, В. Кудрявцев, С. Кудрявцев. – М.: РАН, 1993. – 211 с.
46. Дмитриев, А.В. Конфликтология / А.В. Дмитриев. – М.: Гардарики, 2000. – 318 с.
47. Дурин, В.П. Логика конфликта / В.П. Дурин. – Хабаровск, 1993.
48. Дойч, М. Конструктивное разрешение конфликтов: принципы, обучение и исследования / М. Дойч // Психология конфликта/ Сост. и общая редакция Н.В. Гришиной. – СПб., 2001. – С. 173–198.
49. Донцов, А.И. Проблема конфликта в западной социальной психологии / А.И. Донцов, Т.А. Полозова // Психологический журнал. – 1980. – №6. – С. 119 – 133.
50. Журавлев, В.И. Основы педагогической конфликтологии / В.И. Журавлев. – М., 1995.
51. Зазыкин, В.Г. Психологическая реальность конфликтов / В.Г. Зазыкин, Ю.В. Оболонский. – М., 2013. – 384 с.
52. Зайчев, А.К. Социальный конфликт на предприятии / А.К. Зайчев. – Калуга, 1993.
53. Здравомыслов, А.Г. Исследование конфликта на макроуровне. Теоретические предпосылки / А.Г. Здравомыслов. – Нижн. Новгород, 1994.
54. Здравомыслов, А.Г. Социология конфликта / А.Г. Здравомыслов. – М.: Аспект Пресс, 1994. – 317 с.
55. Зедгенидзе, В.Я. Предупреждение и разрешение конфликтов у дошкольников: пособие для практических работников ДОУ / В.Я. Зедгенидзе. – М.: Айрис-пресс, 2006. – 112 с.
56. Зеркин, Д.П. Основы конфликтологии. Курс лекций / Д.П. Зеркин. – Р-н/Д.: Феникс, 1998. – 480 с.
57. Игра: универсальное средство формирования творческой личности. – Мн., 1998.
58. Калашников, А.И. Наука побеждать. Тренинги лидерства и преодоления конфликтов / А.И. Калашников. – СПб.: Речь, 2008. – 215 с.
59. Караяни, А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. – М., 2014. – 247 с.
60. Карпендер, С.Л. Урегулирование споров в обществе / С.Л. Карпендер. – М., 1992.

61. Козлов, А.С. Конфликтология социальных групп и организаций / А.С. Козлов, Е.В. Левина, П.А. Эстрова. – М., 2015. – 272 с.
62. Козырев, Г.И. Введение в конфликтологию / Г.И. Козырев. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 1999. – 176 с.
63. Козырев, Г.И. Конфликтология / Г.И. Козырев. – М., 2014. – 304 с.
64. Коломинский, Я.Л. Социально-психологический анализ конфликтов между детьми в игровой деятельности / Я.Л. Коломинский, Б.П. Жизневский // Вопросы психологии. – 1990. – №2. – С. 35 – 42.
65. Кононенко, А.Ф. Информационные аспекты принятия решение в условиях конфликта / А.Ф. Кононенко. – М., 1994.
66. Конфликтная этничность и этнические конфликты. – М., 1994.
67. Конфликтология. Хрестоматия / Составитель Н.И. Леонов. – М., 2011. – 568 с.
68. Конфликтология: Учеб. пособие для вузов / Ю.Г. Запрудский и др. – Р-н/Д., 2001.
69. Конфликты в коллективе и пути их преодоления. – Л., 1991.
70. Конфликты в школьном возрасте: пути их преодоления и предупреждения. – М., 1986.
71. Конфликты и переговоры. Практич. рук-во для менеджеров. – Р-н/Д., 1997.
72. Корнелиус, Х. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр. – М.: Стрингер, 1992. – 212 с.
73. Корэн, Л. Искусство торговаться или все о переговорах / Л. Корэн, П. Гудмен. – М., 1995.
74. Кравченко, Л.С. Прикладные психотехнологии: в 2-х ч. Часть 2. Управление конфликтами: учеб.-методическое пособие / Л.С. Кравченко. – Мн.: Аккад. упр. при Президенте Респ. Беларусь, 2007. – 80 с.
75. Кристофер, Э. Тренинг лидерства / Э. Кристофер, Л. Смит. – СПб.: Питер, 2001. – 320 с.
76. Кричевский, Р.Л. Психология малой группы / Р.Л. Кричевский, Е.М. Дубовская. – М.: Изд-во МГУ, 1991. – 206 с.
77. Крогиус, Н.В. Личность в конфликте / Н.В. Крогиус. – Саратов, 1976.
78. Курбатов, В.И. Конфликтология / В.И. Курбатов. – Ростов н/Д.: Феникс, 2009. – 445 с.
79. Лабунская, В.А. Психология затрудненного общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция / В.А. Лабунская, Ю.А. Менджерицкая, Е.Д. Бреус. – М.: Издательский центр «Академия», 2001. – 288 с.
80. Латынов, В. Конфликт: протекание, способы разрешения, поведение конфликтующих сторон. Обзор зарубежных исследований по психологии конфликта / В. Латынов // Иностранная психология. – 1993. – №2. – С. 87 – 92.

81. Лебедев, А.Н. Прогнозирование и профилактика межличностных производственных конфликтов в условиях нововведений / А.Н. Лебедев // Психологический журнал. – 1992. – №6. – С. 71 – 79.
82. Лебедева, М.М. Политическое урегулирование конфликтов / М.М. Лебедева. – М., 1997.
83. Левин, К. Типы конфликтов / К. Левин // Психология конфликта / Сост. и общая редакция Н.В. Гришиной. – СПб., 2001. – С. 113 – 118.
84. Левкович, В.П. Социально-психологический подход к изучению супружеских конфликтов / В.П. Левкович, О.Э. Зуськова // Психологический журнал. – 1995. – №3. – С. 126 – 137.
85. Левкович, В.П. Методика диагностики супружеских отношений / В.П. Левкович, О.Э. Зуськова // Вопросы психологии. – 1987. – №4. – С. 128 – 134.
86. Лендрэт, Г.Л. Игровая терапия: искусство отношений / Г.Л. Лендрэт. – М., 1994.
87. Леонов, Н.И. Конфликтология / Н.И. Леонов. – М., 2010. – 232 с.
88. Лобан, Н.А. Конфликтология: учебно-методический комплекс для студентов очной и заочной форм обучения / Н.А. Лобан. – Мн.: Изд-во МИУ, 2008. – 471 с.
89. Лупьян, Я.А. Барьеры общения, конфликты, стресс... / Я.А. Лупьян. – Мн., 1988.
90. Макграт Х. Трудные люди / Х. Макграт, Х. Эдвардс. – Минск, 2014. – 336 с.
91. Мастенбрук, У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации / У. Мастенбрук. – М., 1996.
92. Ментс, М. ван Эффективное использование ролевых игр в тренинге / М. ван Ментс. – СПб.: Питер, 2001. – 208 с.
93. Митина, Л.М. Психологические особенности внутриличностных противоречий учителя / Л.М. Митина, О.В. Кузьменкова // Вопросы психологии. – 1998. – №3. – С. 3 – 15.
94. Мокшанцев, Р.И. Конфликтология в социальной работе / Р.И. Мокшанцев. – Ростов н/Д.: Феникс, 2008. – 314 с.
95. Моница, Г.Б. Коммуникативный тренинг (педагоги, психологи, родители) / Г.Б. Моница, Е.К. Лютова-Робертс. – СПб.: Речь, 2006. – 224 с.
96. Муштук, О.З. Конфликтология: учеб. пособие / О.З. Муштук, А.Ю. Деев, О.С. Которова. – М.: Маркет ДС, 2010. – 160 с.
97. Основы конфликтологии / Под ред. В.Н. Кудрявцева. – М., 1997.
98. Петровская, Л.А. Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг / Л.А. Петровская. – М., 1989.
99. Петровская, Л.А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта / Л.А. Петровская // Психология конфликта / Сост. и общая редакция Н.В. Гришиной. – СПб., 2001. – С. 298 – 309.
100. Платов, В.Я. Деловые игры / В.Я. Платов. – М., 1991.

101. Платонов, Ю.П. Психология конфликтного поведения / Ю.П. Платонов. – СПб.: Речь, 2009. – 544 с.
102. Подростковый конфликт / авт.-сост. С.Г. Кажарская. – Мн.: Красико-Принт, 2006. – 64 с.
103. Полозова, Т.А. Методические проблемы изучения межличностного конфликта в группе / Т.А. Полозова // Вопросы психологии. – 1980. – №4. – С. 123 – 129.
104. Прикладная конфликтология. Хрестоматия / Сост. К.В. Сельченко. Мн.: АСТ, Мн.: Харвест, 2003. – 624 с.
105. Психогимнастика в тренинге / под ред. Н.Ю. Хрящевой. – СПб.: «Речь», Институт тренинга, 2000. – 256 с.
106. Психологические основы поведения в конфликте / автор-составитель И.И. Семененя. – Мозырь: Содействие, 2007. – 92 с.
107. Психология деловых конфликтов. Хрестоматия / Редактор-сост. Д.Я. Райгородский. – Самара, 2007. – 768 с.
108. Психология конфликта и пути его разрешения. – Мн., 1997.
109. Психология конфликта / Сост. и общая редакция Н.В. Гришиной. – СПб.: Питер, 2001. – 448 с.
110. Разрешение конфликтов: игры и упражнения. Практическое пособие. – Мн., 1996.
111. Редлих, А. Модерация конфликтов в организации / А. Редлих, Е. Миронов. – СПб.: Речь, 2009. – 240 с.
112. Решетникова, К.В. Организационная конфликтология / К.В. Решетникова. – М.: ИНФРА-М, 2009. – 175 с.
113. Романчик, Н.В. Конфликтология / Н.В. Романчик. – Мн.: РИВШ, 2007. – 84 с.
114. Росс, Л. Наивный реализм в повседневной жизни и его роль в изучении социальных конфликтов и непонимания / Л. Росс, Э. Уорд // Вопросы психологии. – 1999. – №5. – С. 61 – 70.
115. Рубин, Дж. Психологический подход к процессам международных переговоров / Дж. Рубин, Д. Колб // Психологический журнал. – 1990. – №2. – С. 63 – 72.
116. Рыданова, И.И. Педагогические конфликты: пути преодоления / И.И. Рыданова. – Мн., 1998.
117. Сегрера, А.С. Разрешение социального конфликта: личностно-центрированная модель / А.С. Сегрера, М. Арайза // Вопросы психологии. – 1993. – №5. – С. 109 – 113.
118. Сидоренко, Е.В. Психодраматический и недирективный подходы в групповой работе с людьми: Методич. описания и комментарии / Е.В. Сидоренко. – СПб., 1992.
119. Сидоренко, Е.В. Тренинг влияния и противостояния влиянию / Е.В. Сидоренко. – СПб.: Речь, 2001. – 256 с.
120. Скотт, Дж. Сила ума: способы разрешения конфликтов / Дж. Скотт. – СПб., 1993.



121. Скотт, Дж.Г. Конфликты и пути их преодоления / Дж.Г. Скотт. – Киев: Внешторгиздат, 1991. – 191 с.
122. Смахов, В.А. Опыт психологической диагностики и коррекции конфликтного общения в семье / В.А. Смахов // Вопросы психологии. – 1985. – №4. – С. 83 – 92.
123. Соколов, С.В. Социальная конфликтология / С.В. Соколов. – М., 2001.
124. Соснин, В.А. Урегулирование и разрешение конфликтов: проблема посредничества в прикладной исследовательской практике Запада / В.А. Соснин // Психологический журнал. – 1994. – №5. – С.130 – 141.
125. Социальные конфликты в современном обществе. – М., 1993.
126. Социальный конфликт: современные исследования. – М., 1991.
127. Сысенко, В.А. Супружеские конфликты / В.А. Сысенко. – М.: Финансы и статистика, 1983. – 175 с.
128. Ташева, А.И. Атрибутивные процессы в супружеских конфликтах: Автореф. дис. ... канд. психол. наук / А.И. Ташева. – М., 1987.
129. Ташева, А.И. Методика исследования межличностного восприятия в конфликтной ситуации / А.И. Ташева // Методы исследования межличностного восприятия. Спецпрактикум по социальной психологии/ Под ред. Г.М. Андреевой, В.С. Агеева. – М., 1984. – С. 37 – 43.
130. Трофименко, Г.В. Конфликтология: Учебно-метод. комплекс для студентов специальности «Психология» / Г.В. Трофименко. – Мн.: Изд-во МИУ, 2004. – 47 с.
131. Турнер, Д. Ролевые игры. Практическое руководство / Д. Турнер. – СПб.: Питер, 2002. – 352 с.
132. Уизерс, Б. Управление конфликтом / Б. Уизерс. – СПб.: Питер, 2004. – 174 с.
133. Уткин, Э.А. Конфликтология. Теория и практика / Э.А. Уткин. – М.: Экмос, 1998. – 264 с.
134. Фанталова, Е.Б. Диагностика внутриличностного конфликта / Е.Б. Фанталова. – М., 1997.
135. Фанталова, Е.Б. Об одном методическом подходе к исследованию мотивации и внутренних конфликтов / Е.Б. Фанталова // Психологический журнал. – 1992. – № 4. – С. 107 – 117.
136. Фесенко, О.П. Практикум по конфликтологии / О.П. Фесенко, С.В. Колесникова. – М., 2015. – 128 с.
137. Финькевич, Л.В. Конфликтология / Л.В. Финькевич. – Мн., 2001.
138. Фопель, К. Как научить детей сотрудничать. Психологические игры и упражнения: Практическое пособие / К. Фопель. – М., 2003.
139. Хасан, Б.И. Конструктивная психология конфликта / Б.И. Хасан. – СПб.: Питер, 2003. – 250 с.
140. Хащенко, В.А. Способы разрешения межличностного конфликта в экстремальных условиях жизнедеятельности / В.А. Хащенко // Психологический журнал. – 1993. – №3. – С. 38 – 46.

141. Хесль, Г. Посредничество в разрешении конфликтов. Теория и технология / Г. Хесль. – СПб.: Речь, 2004. – 144 с.
142. Цветков, В.Л. Психология конфликта. От теории к практике / В.Л. Цветков. – М., 2013. – 183 с.
143. Цзен, Н.В. Психотренинг: игры и упражнения / Н.В. Цзен, Ю.В. Пахомов. – М., 1988.
144. Чернышев, А.С. Практикум по решению конфликтных педагогических ситуаций / А.С. Чернышев. – М., 1999.
145. Чумиков, А.Н. Конфликтологический менеджмент в бизнес-структурах и «PR» как способ его реализации / А.Н. Чумиков // Социальные конфликты. Экспертиза. Прогнозирование. Технология разрешения. – М., 1994. – №6. – С. 87 – 107.
146. Чумиков, А.Н. Управление конфликтом и конфликтное управление как новые парадигмы мышления и действия / А.Н. Чумиков // СОЦИС. – 1995. – №3. – С. 52 – 57.
147. Шапиро, С.А. Работа без конфликтов: тактика успешного сотрудничества / С.А. Шапиро, И.Ю. Котенко. – М.: Издательство «Альфа-Пресс», 2007. – 264 с.
148. Шапиро, Д. Конфликт и общение. Путеводитель по лабиринту регулирования конфликтов / Д. Шапиро. – М., 1999.
149. Шейнов, В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение / В.П. Шейнов. – Мн.: Амалфея, 1997. – 277 с.
150. Юнг, К.Г. Конфликты детской души / К.Г. Юнг. – М.: Канон, 1995.
151. Юри, У. Как избежать отказа: успех на переговорах с помощью перехода от конфронтации к кооперации / У. Юри. – М., 1998.
152. Юри, У. Преодолевая «нет», или переговоры с трудными людьми / У. Юри. – М.: Наука, 1993.
153. Юридическая конфликтология / Под ред В.Н. Кудрявцева. – М., 1995.

## ЛАБОРАТОРНЫЕ ЗАНЯТИЯ

### Лабораторное занятие 1. Виды конфликтов (4 часа)

**Цель занятия:** актуализация творческого потенциала студентов в решении трудных жизненных ситуаций.

**Задачи занятия:**

- Повышение социально-психологической компетентности участников группы. Выработка правил межличностного взаимодействия в группе.
- Определение основных направлений работы группы.
- Формирование творческих откликов по преодолению проблем через конкретные задачи.
- Формирование коммуникативных умений.

**Оборудование, материал:** конспекты лабораторных занятий, бумага, карандаши, фломастеры, бейджи, ручки.

**Знания:** об использовании интерактивных методов в формировании психологической культуры и психологической готовности принятия решений различных трудных ситуаций.

**Умения:**

социально-психологической компетентности в групповом взаимодействии, конструктивного реагирования на ситуацию конфликта, творческих откликов по преодолению проблем, коммуникативных умений.

**Навыки:**

активизации и развития навыков конструктивного взаимодействия в группе.

### Лабораторное занятие 2. Психология семейного конфликта (4 часа)

**Цель занятия:**

осознания получения опыта переживаний в конфликтных ситуациях.

**Задачи занятия:**

Активизация развития умений и навыков управления эмоциями и эмоциональными состояниями.

Формирование умений, позволяющих не блокировать эмпатию.

Осознание переживаний существующих различий между внутренним «Я» и ролевым поведением.

Формирование умений в различных конфликтных ситуациях не использовать конфликтогены.

Формирование эмоционального восприятия информации.

**Оборудование, материал:** конспекты лабораторных занятий, бумага, карандаши, фломастеры, бейджи, ручки.

**Знания:**

о технологиях управления эмоциями в конфликте.

**Умения:**

активизация развития управления эмоциями и эмоциональными состояниями; проявление эмпатии, осознание собственных переживаний и

различий между внутренним «Я» и ролевым поведением, позитивного эмоционального восприятия информации;

**Навыки:**

использование эффективных техник эмоциональной саморегуляции.

**Лабораторное занятие 3. Психологическая готовность к разрешению конфликтов (2 часа)**

**Цель занятия:**

повышению социально-психологической компетентности по принятии решений в конфликтных ситуациях.

**Задачи занятия:**

Формирование умений и навыков использования индивидуальных стилей поведения в конфликте.

Формирование умений и навыков по эффективному использованию «Я»-высказывания;

стратегий и тактик поведения в конфликте;

влиянию на других в конфликте.

Формирование умений и навыков по сотрудничеству.

**Оборудование, материал:** конспекты лабораторных занятий, бумага, карандаши, фломастеры, бейджи, ручки.

**Знания:**

об эффективных стилях поведения и использовании их в конфликтной ситуации.

**Умения:**

психологической готовности использования различных стилей поведения в конфликте, в использовании «Я»-высказываниях, сотрудничества в конфликте.

**Навыки:**

эффективного использования конструктивных стилей поведения в различных конфликтных ситуациях при принятии решений.

**Лабораторное занятие 4. Методы разрешения конфликта (2 часа)**

**Цель:**

Формировать систему знаний, умений, навыков по использованию и назначению диагностических методик

1. Методика диагностики индивидуального стиля в конфликте Томаса-Килмена.

2. Методика «Определения конфликтности личности» А. Розановой.

**Задачи:**

1. Использовать инструментарий по изучению индивидуального стиля личности в конфликте Томаса-Килмена, определения конфликтности личности (А. Розанова).

2. Организовывать и проводить диагностическое исследование.

3. Обработать и интерпретировать полученные эмпирические данные исследования.

4. Объяснять и прогнозировать поведение личности в конфликтной ситуации на основе полученных данных исследования.

**Материалы:**

Бланки для диагностического обследования, диагностические методики.

**Ход занятия:**

1. Создать бланки опроса по методикам изучения индивидуального стиля личности в конфликте и конфликтности личности.

2. Организовать и провести диагностическое исследование.

3. Осуществить интерпретацию исследовательских данных по методикам Томаса-Килмена и А. Розановой.

4. Охарактеризовать поведение личности в конфликтной ситуации на основании эмпирических данных исследования.

5. Обсудить эффективность использования диагностических методик.

**Компетенции, приобретенные на лабораторном занятии:**

умения использовать диагностические методики по определению индивидуального стиля личности в конфликте и конфликтности личности, обосновывать результаты исследования.

**В ходе лабораторной работы формируются умения и навыки:**

организации и проведения диагностического исследования, разработки бланковой документации, интерпретации и объяснение поведение личности в конфликтной ситуации.

**Форма контроля:** лабораторный отчет.

**Лабораторное занятие 5. Методы разрешения конфликта (2 часа)**

**Цель:**

Формировать систему знаний, умений, навыков по использованию и назначению диагностических методик.

1. Ситуационный метод исследования конфликта А.Я. Анцупова.

**Задачи:**

1. Использовать инструментарий по изучению поведения личности в конфликте (А.Я. Анцупов).

2. Организовывать и проводить диагностическое исследование по выявлению конфликта между руководителями.

3. Обрабатывать и интерпретировать полученные эмпирические данные исследования.

4. Объяснять и прогнозировать поведение личности в конфликтной ситуации на основе полученных данных исследования.

**Материалы:**

Бланки для диагностического обследования, диагностические методики.

**Ход занятия:**

1. Изучить бланки опроса по методикам изучения поведения руководителя в конфликте.

2. Организовать и провести диагностическое исследование.

3. Осуществить интерпретацию исследовательских данных.
4. Охарактеризовать поведение руководителя в конфликтной ситуации на основании эмпирических данных исследования.
5. Обсудить эффективность использования диагностической методики и ситуационного метода А.Я. Анцупов).

**Компетенции, приобретенные на лабораторном занятии:**

умения использовать ситуативный метод изучения поведения руководителя в конфликтной ситуации, обосновывать результаты исследования.

**В ходе лабораторной работы формируются умения и навыки:**

организации и проведения диагностического исследования, разработки бланковой документации, интерпретации и объяснение поведение личности в конфликтной ситуации.

**Форма контроля:** лабораторный отчет.

**Лабораторное занятие 6. Обучение эффективному поведению в конфликтах и их конструктивному разрешению (1 час)**

**Цель занятия:**

активизировать и развить умения и навыки конструктивного решения конфликтных ситуаций с помощью метода «Переговоров» Р. Фишер, У. Юри.

**Задачи занятия:**

Развитие умений и навыков по конкретизации проблемы через вопросы в переговорах.

Развитие умений и навыков раскрытия тактики собственного поведения в переговорах.

Развитие умений и навыков по выбору решений проблемы в ходе переговоров.

Развитие умений и навыков использования эффективного общения при обсуждении проблемы.

Развитие умений и навыков по выбору наилучшего решения проблемы в переговорах.

**Оборудование, материал:** конспекты лабораторных занятий, бумага, карандаши, фломастеры, бейджи, ручки.

**Знания:**

о технологии использования метода переговоров.

**Умения:**

конкретизации проблемы через вопросы, раскрытия тактики через собственное поведение, выбора решений проблемы в ходе переговоров, эффективного общения при обсуждении проблемы.

**Навыки:**

эффективного использования метода переговоров.

**Лабораторное занятие 7. Обучение эффективному поведению в конфликтах и их конструктивному разрешению (1 час)**

**Цель занятия:**

активизировать и развить умения и навыки конструктивного решения конфликтных ситуаций с помощью метода «Медиаторство».

**Задачи занятия:**

Формирование умений и навыков посредничества.

Формирование умений применять на практике различные приемы и методы по разрешению конфликтов.

Формирование умений оказания последовательной психологической помощи клиенту.

Формирование умений использовать правила и права посредника в консультировании.

Формирование умений контроля, организации и проведения техники медиаторства.

**Оборудование, материал:** конспекты лабораторных занятий, бумага, карандаши, фломастеры, бейджи, ручки.

**Знания:**

о технологии использования метода «Медиаторство».

**Умения:**

посредничества;

использовать различные приемы и техники по разрешению конфликтов в процессе медиаторства, оказывать последовательную психологическую помощь, использовать правила и права посредников в консультировании.

**Навыки:**

эффективного контроля, организации и проведения метода «Медиаторство».

**Лабораторное занятие 8. Обучение эффективному поведению в конфликтах и их конструктивному разрешению (2 часа)****Цель занятия:**

формирования умения использовать метод картографии конфликта Корнелиус Х., Фэйр Ш.

**Задачи занятия:**

Развитие умений и навыков психологической готовности разрешения конфликта.

Формирования умений разрабатывать генератор альтернатив.

Использования метода мозгового штурма при выборе конструктивного решения ситуации.

Формирование умений по использованию метода картографии в различных трудных ситуациях.

**Оборудование, материал:** конспекты лабораторных занятий, бумага, карандаши, фломастеры, бейджи, ручки.

**Знания:**

о технологии использования метода картографии конфликта Корнелиус Х., Фэйр Ш.

**Умения:**

психологической готовности использования метода картографии конфликта, разрабатывать генератора альтернатив, использовать метод мозгового штурма.

**Навыки:**

эффективного использования метода картографии конфликта  
Корнелиус Х., Фэйр Ш.

РЕПОЗИТОРИЙ БГПУ



## ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ЗАДАНИЙ УПРАВЛЯЕМОЙ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

**Цель:** развитие навыков самостоятельной работы с психологическими первоисточниками, ознакомление с методиками диагностики семейных отношений.

**Задачи:**

1. Ознакомление с современной литературой по конфликтологии.
2. Приобретение навыков планирования диагностического исследования семьи, анализа и интерпретации психодиагностической информации.
3. Расширение и углубление знаний по диагностике семейных отношений.
4. Развитие профессиональной эрудиции.

**Форма управления:** индивидуальные и групповые консультации.

### ТЕМА 2. ФЕНОМЕНОЛОГИЯ КОНФЛИКТА

**УСРС 1 (4 часа).**

**1 модуль (уровень узнавания)**

Выполните тестовое контрольное задание.

- 1. Конфликтология как наука зародилась в рамках**  
а) социологии б) педагогики в) психологии г) медицины
- 2. Конфликтология как самостоятельная наука была признана за рубежом**  
а) в 19 веке б) в начале 20 века в) в середине 20 века г) в конце 20 века
- 3. Впервые термин «Социология конфликта» появился в работах**  
а) Эпикура б) Г.Зиммеля в) Ф.Бэкона г) К.Маркса
- 4. Впервые подверг основательному теоретическому анализу систему причин социальных конфликтов внутри страны, рассмотрел материальные, политические и психологические условия социальных беспорядков**  
а) Эпикур б) Г.Зиммель в) Ф.Бэкон г) К.Маркс
- 5. Автор, который считал, что в основе конфликта лежат эмоциональные отношения между людьми, которые следует изучать с помощью социометрии, это**  
а) Я.Морено б) Э.Берн в) К.Томас г) Т.Шибутани
- 6. Автор, который считал, что в основе конфликта лежат пересекающиеся трансакции, это**  
а) Я.Морено б) Э.Берн в) К.Томас г) Т.Шибутани

**7. Основы современной социологической Общей теории конфликта создал**

- а) Льюис Козер    б) Ральф Дарендорф    в) Кеннет Боулдинг  
г) Элтон Мэйо

**8. Предметом исследования конфликтологии являются**

- а) способы поведения людей в конфликтах  
б) способы предупреждения конфликтов  
в) закономерности и механизмы возникновения и развития конфликтов, а также принципы и технологии управления ими  
г) источники возникновения конфликтов в социуме

**9. Внутренней побудительной силой, подталкивающей субъектов социального взаимодействия к конфликту, является**

- а) предмет конфликта    б) образ конфликтной ситуации    в) мотив конфликта  
г) позиция конфликтующей стороны

**10. Отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия называется**

- а) предмет конфликта    б) образ конфликтной ситуации    в) мотив конфликта  
г) позиция конфликтующей стороны

**11. Первое столкновение сторон, являющееся поводом для начала открытого конфликта, называется**

- а) конфликтная ситуация    б) предмет конфликта    в) инцидент    г) пик конфликта

**12. По социальным последствиям выделяются следующие виды конфликта:**

- а) деструктивные    б) реалистические    в) социально-бытовые  
г) межгрупповые

**13. По количеству субъектов конфликтного взаимодействия выделяются следующие виды конфликтов:**

- а) деструктивные    б) реалистические    в) социально-бытовые  
г) межгрупповые

**14. Верны ли следующие суждения**

А. Конфликт явление противоречивое. Он имеет как конструктивные, так и деструктивные функции.

Б. Одной из конструктивных функций конфликта является то, что он позволяет обнаружить и зафиксировать наличие противоречий и проблем в обществе, организации, группе.

- а) верно только А  
б) верно только Б  
в) верны оба суждения  
г) оба суждения неверны

**15. Ход развития, изменения конфликта под влиянием действующих на него факторов и условий называется**

а) динамикой конфликта б) границы конфликта в) диспозиция конфликта

г) конфликтная тактика

**16. Не является формой завершения конфликта**

а) насилие б) разъединение в) примирение г) компромисс

**17. Психологическая концепция, в которой утверждается, что сущность внутриличностного конфликта состоит в преодолении противоречия между биологическими влечениями и социально-культурными нормами, между сознательным и бессознательным, принадлежит**

а) З.Фрейду б) А.Маслоу в) В.Франклу г) А.Леонтьеву

**18. Психологическая концепция, в которой утверждается, что противоречивое взаимодействие «вершин» мотивационной сферы, различных мотивов личности образуют внутриличностный конфликт, принадлежит**

а) З.Фрейду б) А.Маслоу в) В.Франклу г) А.Леонтьеву

**19. Стиль взаимодействия в конфликте, при котором субъекты конфликта ориентированы на определенные уступки, называется**

а) приспособление б) конкуренция в) компромисс

г) сотрудничество

**20. Стиль взаимодействия в конфликте, при котором интересы другой стороны предпочтительнее, чем собственные, называется**

а) приспособление б) конкуренция в) компромисс

г) сотрудничество

**21. Терпимость к чужому образу жизни, мнению, поведению, ценностям называется**

а) ригидность б) социализация в) установка

г) толерантность

**22. Психологическое состояние людей (индивидов или групп), возникающее из-за длительной неудовлетворенности существующим положением дел и приводящее к социальным конфликтам, называется**

а) конфликтная установка б) социальная напряженность

в) управление конфликтом г) генерализация конфликта

**23. Чрезмерное напряжение, понижающее возможности организма адекватно реагировать на требования внешней среды, называется**

а) стресс б) дистресс в) усталость

г) заторможенность

**24. Разновидностью конфликта в организации не является**

а) организационный конфликт б) трудовой конфликт

в) инновационный конфликт г) невротический конфликт

**25. Верны ли следующие суждения**

А. Профилактика конфликта представляет собой такой вид управленческой деятельности, который состоит в заблаговременном распознавании, устранении или ослаблении конфликтогенных факторов и

ограничении таким путем возможности их возникновения или деструктивного развития в будущем.

Б. Поддержания сотрудничества может рассматриваться как универсальный способ предотвращения конфликтов.

- а) верно только А
- б) верно только Б
- в) верны оба суждения
- г) оба суждения неверны

**26. Технология регулирования конфликта, которая состоит в работе с неформальными лидерами и микрогруппами, в снижении социальной напряженности и укреплении социально-психологического климата в группе**

- а) информационная
- б) коммуникативная
- в) социально-психологическая
- г) организационная

**27. Проведение переговоров с участием специально подготовленного посредника называется**

- а) коллизия
- б) консенсус
- в) медиация
- г) арбитраж

**28. Укажите пункт, который не является принципом медиации**

- а) добровольность
- б) конфиденциальность
- в) равноправие сторон
- г) честность

**29. Верны ли следующие суждения**

А. В педагогической деятельности авторитарный стиль обеспечивает жесткий контроль деятельности учеников, тем самым позволяет предупреждать появления конфликтов.

Б. Вертикальные и горизонтальные конфликты на линиях взаимодействия «администрация – учитель», «учитель – учитель» и «администрация – администрация» по представляют собой типичные организационные конфликты.

- а) верно только А
- б) верно только Б
- в) верны оба суждения
- г) оба суждения неверны

**30. В конфликтной ситуации педагог обязан выбирать следующий стиль поведения:**

- а) сотрудничество
- б) компромисс
- в) приспособление
- г) нет правильного ответа

## **2 модуль (уровень воспроизведения)**

Выполните тестовое контрольное задание.

### **1. Верны ли следующие суждения**

А. Конфликтология как наука зародилась в рамках психологии.

Б. Конфликтология как самостоятельная наука была признана за рубежом в начале 20 века.

- а) верно только А

- б) верно только Б
- в) верны оба суждения
- г) оба суждения неверны

**2. Под наиболее острым способом разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, и обычно сопровождаемым негативными эмоциями, понимается**

- а) борьба
- б) конфликт
- в) столкновение
- г) война

**3. Мысль о том, что единственный всеобщий закон, царящий в космосе, - это «война - отец всего и царь всего» принадлежит древнегреческому философу**

- а) Гераклиту
- б) Платону
- в) Геродоту
- г) Эпикуру

**4. Основы современной социологической теории «Конфликтная модель общества» заложил**

- а) Льюис Козер
- б) Ральф Дарендорф
- в) Кеннет Боулдинг
- г) Элтон Мэйо

**5. Тестовую методику определения склонности людей к одному из способов поведения в конфликтной ситуации предложил**

- а) К.Юнг
- б) Э.Берн
- в) Э.Мэйо
- г) К.Томас

**6. Исследователь, который рассматривал насилие как основополагающую форму правления и творческое начало истории, это**

- а) Вильфредо Парето
- б) Гаэтано Моска
- в) Жорж Сорель
- г) Франц Оппенгеймер

**7. В современной конфликтологии исследования ведутся в рамках**

- а) социал-дарвинизма
- б) марксистской теории
- в) структурного функционализма
- г) общей теории

конфликта

**8. Верны ли следующие суждения**

А. Предметом исследования конфликтологии являются источники возникновения конфликтов в социуме и способы предупреждения конфликтов

Б. Отношение к предмету, выступающему в качестве объекта конфликта, обусловлено конкретно-исторически.

- а) верно только А
- б) верно только Б
- в) верны оба суждения
- г) оба суждения неверны

**9. К объективным элементам конфликта не относится**

- а) объект конфликта
- б) участник конфликта
- в) среда конфликта
- г) мотив конфликта

**10. Третьей стороной в конфликте, призванной обеспечить конструктивное обсуждение и разрешение конфликта, называется**

- а) начальник
- б) посредник
- в) организатор

г) зачинщик

**11. Стечение обстоятельств, которое объективно создает почву для реального противоборства между социальными субъектами, называется**

- а) конфликтной ситуацией б) инцидентом в) конфликтом  
г) предмет конфликта

**12. По сферам проявления выделяются следующие виды конфликтов (укажите лишний):**

- а) экономические б) идеологические в) социально-бытовые  
г) открытые

**13. Внутриличностный конфликт между желанием и долгом, между моральными принципами и личными привязанностями называется**

- а) нравственный конфликт  
б) мотивационный конфликт  
в) ролевой конфликт  
г) адаптационный конфликт

**14. Позитивная функция конфликта, обеспечивающая стабильность социальной системы, формирование и консолидацию групп, называется**

- а) интеграция б) активизация в) инновация г) сигнальная

**15. Этап осознания проблемной ситуации субъектами взаимодействия относится к**

- а) латентному периоду б) открытому периоду  
в) постконфликтному периоду в) эскалации конфликта

**16. Один из крайних способов разрешения конфликтов, при котором используются формы принуждения в отношении индивида или группы, называется**

- а) негативизм б) ненависть в) пароксизм  
г) насилие

**17. Психологическая концепция, в которой утверждается, что внутриличностный конфликт порождается экзистенциальным вакуумом, принадлежит**

- а) З.Фрейду б) А.Маслоу в) В.Франклу  
г) А.Леонтьеву

**18. Психологическая концепция, в которой утверждается, что внутриличностный конфликт появляется в результате разрыва между стремлением к самоактуализации и невозможностью реализовать эту высшую потребность в реальной жизни, принадлежит**

- а) З.Фрейду б) А.Маслоу в) В.Франклу  
г) А.Леонтьеву

**19. Верны ли следующие суждения**

А. Стилль взаимодействия в конфликте, при котором субъекты конфликта ориентированы на определенные уступки, называется приспособление.

Б. Стиль взаимодействия в конфликте, при котором сохранение взаимоотношений сторон важнее, чем достижение конкретных целей, называется сотрудничество.

- а) верно только А
- б) верно только Б
- в) верны оба суждения
- г) оба суждения неверны

**20. Стиль взаимодействия в конфликте, который характеризуется отсутствием стремления к кооперации и отсутствием стремления к достижению собственных целей, называется**

- а) приспособление      б) уход      в) компромисс
- г) сотрудничество

**21. Разрешение конфликта может быть достигнуто административными средствами, к которым относятся (укажите лишнее)**

- а) перевод на другую работу      б) убеждение      в) увольнение
- г) решение суда

**22. Форма проявления управленческого конфликта, при которой существующие групповые нормы, административно-бюрократические правила приходят в несоответствие с новыми условиями и факторами, называется**

- а) дезорганизция      б) несогласие      в) напряженность
- г) конфронтация

**23. Напряжение, мобилизующее, активизирующее организм для борьбы с источником негативных эмоций называется**

- а) стресс      б) дистресс      в) усталость
- г) заторможенность

**24. Столкновение интересов и мнений, оценок, между представителями различных групп по поводу трудовых отношений (условий, содержания, организации труда и его оплаты) называется**

- а) организационный конфликт      б) трудовой конфликт
- в) инновационный конфликт      г) невротический конфликт

**25. Вид межгрупповых конфликтов, при котором объектом конфликта выступают ресурсы, называется**

- а) политический конфликт      б) социальный конфликт
- в) экономический конфликт      г) духовно-идеологический конфликт

**26. Технология регулирования конфликта, которая состоит в ликвидации дефицита информации, исключении ложной искаженной информации, устранении слухов-**

- а) информационная      б) коммуникативная
- в) социально-психологическая      г) организационная

**27. Форма посредничества в конфликте, отличающаяся четко разработанной, законодательно закрепленной процедурой**

**разбирательства, а также обязательностью для исполнения участниками конфликта принятых третьей стороной решений, называется**

- а) медиация                      б) суд                      в) арбитраж  
г) социальное давление

**28. Стратегия переговоров, ориентированная на реализацию партнерского подхода и предполагающая стремление участников к позитивному взаимодействию, называется**

- а) позиционный торг                      б) альтернативный переговоры  
в) «игра с нулевой суммой»                      г) конструктивные переговоры

**29. Верны ли следующие суждения**

А. В педагогической деятельности следует избегать любых конфликтов.

Б. Знание конфликтологии помогает педагогу в выборе стиля поведения в конфликтной ситуации.

- а) верно только А  
б) верно только Б  
в) верны оба суждения  
г) оба суждения неверны

**30. Проведите трансактный анализ межличностного взаимодействия**

Учитель обращается к ученику со словами упрека: «Ты должен всегда своевременно готовить домашнее задание». Ученик отвечает: «Но нам так много задают другие учителя».

- а) В – В                      б) Р – Д                      в) В – Д                      г) Р – Р

**3 модуль (уровень применения полученных знаний)**

Выполните тестовое контрольное задание.

**1. Верны ли следующие суждения**

А. Конфликтология как наука зародилась в рамках социологии.

Б. Конфликтология как самостоятельная наука была признана за рубежом только в конце 20 века.

- а) верно только А  
б) верно только Б  
в) верны оба суждения  
г) оба суждения неверны

**2. Впервые понятийная схема описания конфликта была предложена**

- а) А.Я.Анцуповым      б) Л.А.Петровской      в) А.И.Шиловым  
г) Н.В.Гришиной

**3. Мысль о том, что «негативные последствия столкновений вынудят когда-то людей жить в состоянии мира» принадлежит древнегреческому философу**

- а) Гераклиту                      б) Платону                      в) Геродоту  
г) Эпикуру



**4. Создателем Теории элиты является**

- а) Вильфредо Парето б) Макс Вебер в) Жорж Сорель  
г) Франц Оппенгеймер

**5. Основы современной социологической теории «позитивно-функционального конфликта» заложил**

- а) Льюис Козер б) Ральф Дарендорф в) Кеннет Боулдинг  
г) Элтон Мэйо

**6. Автор, который считал, что в основе конфликта лежат противоположные интересы людей, это**

- а) Я. Морено б) Э. Берн в) К. Томас  
г) Т. Шибутани

**7. В современной конфликтологии исследования ведутся в рамках**

- а) социал-дарвинизма б) марксистской теории  
в) структурного функционализма в) теории «Конфликтная модель общества»

**8. Верны ли следующие суждения**

А. Предметом исследования конфликтологии являются закономерности и механизмы возникновения и развития конфликтов, а также принципы и технологии управления ими.

Б. Противоречия, вызывающие конфликт, всегда носят объективный характер.

- а) верно только А  
б) верно только Б  
в) верны оба суждения  
г) оба суждения неверны

**9. К косвенным участникам конфликта не относятся**

- а) зачинщики б) пособники в) посредники г) оппоненты

**10. Слова, действия (или отсутствие действий), которые могут привести к конфликту, вызывают возмущение, ярость, злость и другие отрицательные эмоциональные состояния называются**

- а) условия конфликта б) конфликтогены в) причины конфликта  
г) катарсис

**11. Укажите лишний фактор в данной классификации причин возникновения конфликтов**

- а) информация б) структура в) отношения  
г) мотивация д) ценности е) поведение

**12. Конфликт внутри психического мира личности, представляющий собой столкновение ее противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, ценностей, целей, идеалов и пр.), называется**

- а) конструктивный б) деструктивный в) внутриличностный  
г) реалистический

**13. Непродуктивно разрешаемое противоречие между личностью и значимыми для нее сторонами действительности, сопровождаемое**

**возникновением болезненно-тягостных переживаний неудачи, недостижимости жизненных целей, невосполнимости потери, называется**

- а) деструктивный конфликт                      б) невротический конфликт  
в) нереалистический конфликт                  г) латентный конфликт

**14. Роль, которую выполняет конфликт по отношению к обществу и его различным структурным образованиям: социальным группам, организациям, индивидуум, является**

- а) динамикой конфликта                          б) структурой конфликта  
в) функцией конфликта                          г) причиной конфликта

**15. В динамике конфликта инцидент относится к**

- а) латентному периоду                              б) открытому периоду  
в) постконфликтному периоду                  г) эскалации конфликта

**16. Функция конфликта, при которой происходит выявление нерешенных проблем и обнаружение недостатков, называется**

- а) интеграция              б) активизация              в) инновация              г) сигнальная

**17. Психологическая концепция, в которой утверждается, что внутриличностный конфликт порождается диссонансом между «Я-концепцией», с одной стороны, и идеальным «Я» - с другой, принадлежит**

- а) К.Левину                      б) К.Роджерсу              в) А.Адлеру  
г) К.Юнгу

**18. Психологическая концепция, в которой утверждается, что внутриличностный конфликт порождается сформировавшимся у человека комплексом неполноценности, принадлежит**

- а) К.Левину                      б) К.Роджерсу              в) А.Адлеру  
г) К.Юнгу

**19. Верны ли следующие суждения**

А. Стиль взаимодействия в конфликте, при котором субъекты конфликта ориентированы на определенные уступки, называется компромисс.

Б. Стиль взаимодействия в конфликте, при котором сохранение взаимоотношений сторон важнее, чем достижение конкретных целей, называется приспособление.

- а) верно только А  
б) верно только Б  
в) верны оба суждения  
г) оба суждения неверны

**20. Стиль взаимодействия в конфликте, при котором отстаиваются только собственные интересы без учета интересов другой стороны, называется**

- а) приспособление              б) конкуренция              в) компромисс  
г) сотрудничество

**21. Разрешение конфликта может быть достигнуто педагогическими средствами, к которым относятся (укажите лишнее)**

- а) перевод на другую работу              б) убеждение              в) просьба

в) беседа

**22. Самая острая форма проявления управленческого конфликта, которая ведет к расколу и ликвидации существующей системы управления, называется**

- а) дезорганизация    б) несогласие    в) напряженность  
г) конфронтация

**23. Способ разрешения внутриличностных конфликтов, при котором происходит переход психической энергии в другие сферы деятельности личности, называется**

- а) вытеснение    б) идеализация    в) вытеснение  
г) сублимация

**24. Столкновение противоположно направленных действий участников конфликта, вызванное расхождением интересов, норм поведения и ценностных ориентаций возникающие вследствие несовпадения формальных организационных начал и реального поведения членов коллектива называется**

- а) организационный конфликт    б) трудовой конфликт  
в) инновационный конфликт    г) невротический конфликт

**Тема 5. Основы предупреждения и разрешения конфликтов**

**25. Вид межгрупповых конфликтов, при котором объектом конфликта выступают власть и влияние, называется**

- а) политический конфликт    б) социальный конфликт  
в) экономический конфликт    г) духовно-идеологический конфликт

**26. Технология регулирования конфликта, которая состоит в организации общения между субъектами конфликтного взаимодействия и их сторонниками, обеспечении эффективного общения, переговоров, это**

- а) информационная    б) коммуникативная  
в) социально-психологическая    г) организационная

**27. Технология регулирования конфликта, которая состоит в решении кадровых вопросов, использовании методов поощрения и наказания, кадровых перестановках, это**

- а) информационная    б) коммуникативная  
в) социально-психологическая    г) организационная

**28. Способ урегулирования конфликтов через совместную деятельность противоборствующих сторон по нахождению взаимоприемлемого решения проблемы называется**

- а) переговоры    б) презентация    в) сотрудничество  
г) диагностика конфликта

**29. Верны ли следующие суждения**

А. В педагогической деятельности следует избегать резкой, нетактичной реакции учителя на отклоняющееся поведение школьников.

Б. Педагогический процесс невозможен без различного рода конфликтов.

- а) верно только А
- б) верно только Б
- в) верны оба суждения
- г) оба суждения неверны

**30. Проведите трансактный анализ межличностного взаимодействия**

Отец ученика обращается к учителю со словами «Вы должны поставить ему отличную оценку, он будет поступать в институт». Учитель отвечает: «Давайте посмотрим журнал успеваемости».

- а) В – В
- б) Р – В
- в) В – Д
- г) Р – Р

### Ключ к заданиям

№ вопроса	Вариант 1	Вариант 2	Вариант 3	Кол-во баллов
1.	А	Г	А	1
2.	В	Б	Б	1
3.	Б	А	Г	1
4.	В	Б	А	1
5.	А	Г	А	1
6.	Б	В	В	1
7.	В	В	В	1
8.	В	Б	А	1
9.	В	Г	Г	1
10.	Б	Б	Б	1
11.	В	А	Г	1
12.	А	Г	В	1
13.	Г	А	Б	1
14.	В	А	В	1
15.	А	А	А	1
16.	Г	Г	Г	1
17.	А	В	Б	1

18.	Г	Б	В	1
19.	В	Б	А	1
20.	А	Б	Б	1
21.	Г	Б	А	1
22.	Б	А	Г	1
23.	Б	А	Г	1
24.	Г	Б	А	1
25.	В	В	А	1
26.	В	А	Б	1
27.	В	Б	Г	1
28.	Г	Г	А	1
29.	Б	Б	В	1
30.	Г	Б	Б	1

Максимальное количество баллов – 30

**Критерии оценивания** (за правильный ответ дается 1 балл)

Необходимо правильно выполнить:

«1 модуль» – 61-80%    «2 модуль» – 81-90%    «3 модуль» – 91-100%

#### **ТЕМА 4. ПОВЕДЕНИЕ ЛИЧНОСТИ В КОНФЛИКТЕ**

**УСРС 2 (4 часа).**

##### **1 модуль (уровень узнавания)**

**Задание 1.** Кому из мыслителей Нового времени принадлежат следующих два противоположных по смыслу высказывания о природе социальных конфликтов:

**А**

- В природе человека три основные причины войны: соперничество, недоверие, жажда славы.
- В естественном состоянии каждый имеет право на все.

- Пока люди живут без общей власти, держащей всех их в страхе, они находятся в таком состоянии, которое называется войной, и именно в состоянии войны всех против всех.

## Б

- Начал к природе! Назад к первобытной идиллии!
- До тех пор пока люди довольствовались своими убогими хижинами, пока они ограничивались тем, что шили себе одежды из звериных шкур с помощью древесных шипов или рыбьих костей, украшали себя перьями и раковинами, расписывали свое тело в различные цвета, совершенствовались или украшали свои луки и стрелы, выдалбливали с помощью острых камней какие-нибудь рыбачьи лодки или грубые музыкальные инструменты, словом, пока они были заняты таким трудом, который пол силу одному человеку..., они жили свободные, здоровые, добрые и счастливые... и продолжали в отношениях между собой наслаждаться всеми радостями общения, не нарушившими их независимость.

- За уничтожением равенства последовали ужаснейшие смуты; так несправедливые захваты богатых, разбои бедных и разнузданные страсти тех и других, заглушая естественную сострадательность и еще слабый голос справедливости, сделали людей скупыми, честолюбивыми и злыми. Начались постоянные столкновения права сильного с правом того, кто пришел первым, которые могли заканчиваться только лишь сражениями и убийствами. Нарождающееся общество пришло в состояние самой страшной войны: человеческий род, погрязший в пороках и отчаявшийся, не мог уже ни вернуться назад, ни отказаться от злосчастных приобретений, им сделанных: он только опозорил себя, употребляя во зло способности, делающие ему честь, и сам привел себя на край гибели.

Какая из этих двух концепций представляется вам более убедительной? Ответ обоснуйте.

**Задание 2.** Кому из современных психологов принадлежит следующая классификация типов человеческой психики:

Каждое человеческое существо располагает ограниченным репертуаром эго-состояний, подразделяющихся на три типа.

Родительские эго-состояния заимствованы у родительских фигур и воспроизводят чувства, установки, повеление и реакции этих людей.

Взрослые эго-состояния занимают независимым сбором и обработкой информации и оценкой вероятностей, что является основой для действия.

Детские эго-состояния являются следами детства индивида и воспроизводят его поведение и психическое состояние в какой-то конкретный или переломный момент его развития, используя однако возросшие возможности, имеющиеся в распоряжении взрослого человека.

Каким образом с точки зрения данной классификации объясняются источники профессиональных и семейных конфликтов?

**Задание 3.** Определите типы возникающих конфликтов в зависимости от тех или иных вариантов их регулирования.

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

а) постараетесь сами объяснить ребенку, что стучать ножкой по креслу нельзя;

б) обратитесь к родителям ребенка с просьбой, чтобы они «уговорили свое чадо»;

в) вызовите стюардессу и попросите ее, чтобы она обеспечила вам надлежащий покой.

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

а) случите металлическим предметом по трубам центрального отопления;

б) поднимаетесь к соседям и лично «выясняете отношения»;

в) обращаетесь к управдому или в милицию, чтобы вам обеспечили надлежащий покой.

## 2 модуль (уровень воспроизведения)

### ВАРИАНТ 1<sup>1</sup>.

**Задание 1.** Раскройте содержание следующих понятий: арбитраж, инцидент, компромисс, внутриролевой конфликт, реалистический конфликт, конфликтная личность, модерация, предмет конфликта, разрешение конфликта, деэскалация.

**Задание 2.** Охарактеризуйте такие стили поведения в конфликтной ситуации как уклонение и приспособление. Оцените преимущества и недостатки каждого из них. Каковы условия эффективности применения этих стилей?

**Задание 3.** Раскройте содержание 3-х вопросов на выбор<sup>2</sup>:

1.1 Теоретические и социально-исторические предпосылки выделения конфликтологии в самостоятельную отрасль знания.

1.2 Психологическая традиция в изучении конфликта: интрапсихическая интерпретация конфликта.

1.3 Особенности восприятия в конфликте.

<sup>1</sup> Задания варианта 1 выполняются теми студентами, чьи фамилии начинаются на буквы А, Д, З, Л, П, У, Ч.

<sup>2</sup> Средний объем ответа на вопрос – 1-3 страницы. Ответы на вопросы должны содержать ссылки на использованные источники.

1.4 Психологические механизмы переговорного процесса.

1.5 Возможности использования «жетонной экономики» в практике управления конфликтами.

1.6 Косвенные методы работы с конфликтами.

1.7 Личностно-центрированная модель разрешения социального конфликта (А.С. Сегрера, М. Арайза).

**Задание 4.** Составьте реестр методик диагностики внутриличностного конфликта. Необходимо указать названия и авторов методик, их краткое описание, характеристику области применения, а также привести ссылки на использованные источники.

**Задание 5.** Решите следующие задачи:

**Задача 1.** Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

*Вопрос:* Является ли данная ситуация конфликтной? Как поступить в данной ситуации? Рассмотрите возможные варианты, оцените их преимущества и недостатки.

**Задача 2.** Ваш непосредственный начальник, минуя Вас, дает задание Вашему подчиненному, который уже занят выполнением срочной работы. Вы и Ваш начальник считаете свои задания неотложными.

*Вопрос:* Является ли данная ситуация конфликтной? Как поступить в данной ситуации? Рассмотрите возможные варианты, оцените их преимущества и недостатки.

**Задача 3.** Какие утверждения отражают специфику современных представлений о природе конфликтов? Выберите все правильные варианты ответов из нижеперечисленных:

1. Конфликты управляемы. При чем подавление или «отмена» конфликтов являются неэффективными способами обращения с ними.

2. В любой социальной системе обнаруживаются отсутствие равновесия, напряженность, конфликтные интересы.

3. Конфликт не следует рассматривать как исключительно деструктивное явление.

4. В будущем возможно установление постоянного мира и бесконфликтного существования общества.

5. Конфликт – это распространенная черта социальных систем, он неизбежен и неотвратим.



6. Основным способом урегулирования конфликтов является их подавление единоличной властью руководителя; решающую роль в преодолении социальных беспорядков играет государство и сильная государственная власть.

7. Конфликт содержит в себе потенциально позитивные возможности.

8. Конфликты заслуживают осуждения как исключительно деструктивное явление: войны, вооруженные столкновения – величайшее зло и бедствие для враждующих сторон.

**Задание 6.** Осуществите анализ известного Вам межличностного или межгруппового конфликта по плану, представленному в приложении 1.

### ВАРИАНТ 2<sup>3</sup>.

**Задание 1.** Раскройте содержание следующих понятий: конфликт, безатрибутивный конфликт, конфликтологическая компетентность, конфликтное взаимодействие, межролевой конфликт, посредничество, регулирование конфликта, приспособление, управление конфликтом, эскалация.

**Задание 2.** Охарактеризуйте такие стили поведения в конфликтной ситуации как сотрудничество и компромисс. Оцените преимущества и недостатки каждого из них. Каковы условия эффективности применения этих стилей?

**Задание 3.** Раскройте содержание 3-х вопросов на выбор<sup>4</sup>:

1.1 Цели и задачи конфликтологии.

1.2 Конфликтология в Беларуси.

1.3 Психологическая традиция в изучении конфликта: ситуационные концепции конфликта.

1.4 Динамика деструктивного конфликта.

1.5 Переговорные стили.

1.6 Психологическое посредничество: основные принципы.

1.7 Рационально-интуитивная модель овладения конфликтами Дж. Скотт.

**Задание 4.** Составьте реестр методик диагностики уровня конфликтности личности. Необходимо указать названия и авторов методик, их краткое описание, характеристику области применения, а также привести ссылки на использованные источники.

<sup>3</sup> Задания варианта 2 выполняются теми студентами, чьи фамилии начинаются на буквы Б, Е, Й, М, Р, Ф, Ш, Э.

<sup>4</sup> Средний объем ответа на вопрос – 1-3 страницы. Ответы на вопросы должны содержать ссылки на использованные источники.

**Задание 5.** Решите следующие задачи:

**Задача 1.** Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную — молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

*Вопрос.* Является ли данная ситуация конфликтной? Как поступить в данной ситуации? Рассмотрите возможные варианты, оцените их преимущества и недостатки.

**Задача 2.** При распределении премии некоторые работники коллектива посчитали, что их незаслуженно обошли и обратились к Вам с жалобой.

*Вопрос:* Является ли данная ситуация конфликтной? Как поступить в данной ситуации? Рассмотрите возможные варианты, оцените их преимущества и недостатки.

**Задача 3.** Какие из утверждений справедливы для когнитивистских подходов к пониманию природы конфликта. Выберите все правильные варианты ответов из нижеперечисленных:

1. Конфликт – изначальная и постоянная форма столкновения противоположных принципов, влечений, амбивалентных стремлений и т.д., в которых выражается противоречивость природы человека;

2. Конфликт – особая форма агрессивного ответа на фрустрирующую ситуацию;

3. Конфликт – следствие неадекватного поведения в противоречивой ситуации;

4. Конфликт выступает как специфическое содержание знания, центральным элементом которого является убеждение о несовместимости целей различных сторон;

5. Объективное противоречие интересов является необходимым и достаточным условием возникновения и развития конфликта;

6. Развитие конфликта детерминируется субъективной интерпретацией ситуации как конфликтной;

7. Стойкая тенденция личности к конфликтному реагированию является следствием закрепления соответствующих моделей в ее поведенческом репертуаре;

8. Сущность интерперсональных конфликтов состоит в рассогласовании между системой представлений индивида и его знаниями о представлениях и поведении других.

**Задание 6.** Осуществите анализ известного Вам межличностного или межгруппового конфликта по плану, представленному в приложении 1.

**ВАРИАНТ 3<sup>5</sup>.**

**Задание 1.** Раскройте содержание следующих понятий: конкуренция, деструктивный конфликт, нереалистический конфликт, конфликтная компетентность, конфликтология, конфликтоген, объект конфликта, оппоненты, переговоры, сотрудничество.

**Задание 2.** Охарактеризуйте такие формы участия третьей стороны в урегулировании конфликта как посредничество и арбитраж. Оцените преимущества и недостатки каждой из них. Каковы условия эффективности их применения?

**Задание 3.** Раскройте содержание 3-х вопросов на выбор<sup>6</sup>:

- 1.1 Методы конфликтологии.
- 1.2 Отечественная психология конфликта: организационный, деятельностный, личностный и ситуационный подходы.
- 1.3 Классификации внутриличностных конфликтов.
- 1.4 Функциональные характеристики конфликта.
- 1.5 Психологические пути снижения уровня конфликтности личности.
- 1.6 «Мозговой штурм» как метод поиска стратегий выхода из конфликтной ситуации.
- 1.7 Навыки конструктивного поведения в конфликте. Социально-психологический тренинг как способ повышения конфликтной компетентности.

**Задание 4.** Составьте реестр методик диагностики межличностных внутригрупповых конфликтов. Необходимо указать названия и авторов методик, их краткое описание, характеристику области применения, а также привести ссылки на использованные источники.

**Задание 5.** Решите следующие задачи:

**Задача 1.** Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

*Вопрос:* Является ли данная ситуация конфликтной? Как следует поступить руководителю? Рассмотрите возможные варианты, оцените их преимущества и недостатки.

<sup>5</sup> Задания варианта 3 выполняются теми студентами, чьи фамилии начинаются на буквы В, Ё, И, Н, С, Х, Щ, Ю.

<sup>6</sup> Средний объем ответа на вопрос – 1-3 страницы. Ответы на вопросы должны содержать ссылки на использованные источники.

**Задача 2.** В самый напряженный период завершения планового задания в Вашем коллективе совершен неблагоприятный поступок: нарушена трудовая дисциплина, в результате чего допущен брак. Вам неизвестен виновник или виновники.

*Вопрос:* Является ли данная ситуация конфликтной? Что предпринять в данной ситуации? Рассмотрите возможные варианты, оцените их преимущества и недостатки.

**Задача 3.** Какие из утверждений справедливы для психодинамического подхода к пониманию природы конфликта? Выберите все правильные варианты ответов из нижеперечисленных:

1. Интерперсональные конфликты имеют интрапсихическое происхождение.

2. Конфликт возникает в глубинах психики как результат взаимодействия внутренних структур и тенденций психики в силу законов ее собственного существования;

3. Конфликт выступает как неадекватная реакция, закрепившаяся в поведенческом репертуаре его участника (или участников);

4. Конфликты возникают в случае, если восприятие и интерпретация происходящего у участников взаимодействия не совпадают;

5. Конфликт выступает как специфическое содержание знания, центральным элементом которого является убеждение о несовместимости целей различных сторон;

6. Конфликт – особая форма агрессивного ответа на фрустрирующую ситуацию;

7. Психический конфликт есть постоянный элемент душевной жизни человека, характеризующийся непрерывным столкновением влечений, желаний, психических систем и сфер личности;

8. Развитие конфликта детерминируется субъективной интерпретацией ситуации как конфликтной.

**Задание 6.** Осуществите анализ известного Вам межличностного или межгруппового конфликта по плану, представленному в приложении 1.

#### **ВАРИАНТ 4<sup>7</sup>.**

**Задание 1.** Раскройте содержание следующих понятий: конструктивный конфликт, ложный конфликт, конфликтная ситуация, образ конфликта, противоречие, уклонение, исход конфликта, профилактика

---

<sup>7</sup> Задания варианта 1 выполняются теми студентами, чьи фамилии начинаются на буквы Г, Ж, К, О, Т, Ц, Ы, Я.

конфликта, стратегия поведения в конфликте, косвенные участники конфликта.

**Задание 2.** Охарактеризуйте такие методы ведения переговоров как «позиционный торг» и «метод принципиальных переговоров». Оцените возможности и ограничения каждого из них. Каковы условия эффективности их применения?

**Задание 3.** Раскройте содержание 3-х вопросов на выбор<sup>8</sup>:

1.1 Основные этапы развития зарубежной и отечественной конфликтологии.

1.2 Психологическая традиция в изучении конфликта: конфликт как когнитивный феномен.

1.3 Картография как метод анализа конфликта: достоинства и ограничения.

1.4 Транзактный анализ в управлении конфликтами.

1.5 Методы управления эмоциональным состоянием в конфликте.

1.6 Практика игрового имитационного моделирования в управлении конфликтами.

1.7 Методика разрешения конфликтов «Последовательные и обоюдные инициативы по разрядке напряженности» (ПОИР, Ч. Осгуд). Основные стратегии вовлечения оппонента в переговоры.

**Задание 4.** Составьте реестр методик диагностики стратегии и стиля конфликтного взаимодействия. Необходимо указать названия и авторов методик, их краткое описание, характеристику области применения, а также привести ссылки на использованные источники.

**Задание 5.** Решите следующие задачи:

**Задача 1.** Молодая работница М. пожаловалась, что ее обижает сотрудница Т., и попросила, перевести ее в другой отдел. При этом оказалось, что рабочие места М. и Т. находятся рядом и что Т. действительно часто делает М. замечания, многие из которых несправедливы. При этом Т. объяснила, что М. годится ей во внучки, а потому все ее замечания должна принимать с благодарностью. Руководителю показалось, что М. своей подвижностью и непоседливостью раздражает пожилую Т.

*Вопрос.* Является ли данная ситуация конфликтной? Как следует поступить руководителю? Рассмотрите возможные варианты, оцените их преимущества и недостатки.

**Задача 2.** Один из членов Вашего коллектива внезапно заболел. Все

<sup>8</sup> Средний объем ответа на вопрос – 1-3 страницы. Ответы на вопросы должны содержать ссылки на использованные источники.

сотрудники заняты срочной работой. Работа отсутствующего тоже должна быть выполнена в срок.

*Вопрос:* Является ли данная ситуация конфликтной? Что предпринять в данной ситуации? Рассмотрите возможные варианты, оцените их преимущества и недостатки.

**Задача 3.** Как отмечает М. Дойч, в конфликте встречаются мотивационные ориентации трех типов: кооперативная, конкурентная, индивидуалистическая. Каждая из сторон может иметь любую из трех ориентаций. Теоретически возможно 9 комбинаций. Какие из перечисленных ниже утверждений согласуются с результатами исследований М. Дойча? Выберите все правильные варианты ответов:

1. Диада, в которой одна сторона ориентирована на конкуренцию, а вторая – на кооперацию, развивается в индивидуалистически ориентированную диаду;

2. Диада, в которой хотя бы одна из сторон ориентирована индивидуалистически, имеет тенденцию развиваться в индивидуалистически ориентированную диаду;

3. Индивидуалистически ориентированная диада имеет тенденцию двигаться в сторону обоюдной кооперации;

4. Индивидуалистически ориентированная диада имеет тенденцию двигаться в сторону обоюдной конкуренции;

5. Индивидуалистически ориентированная диада может двигаться в сторону обоюдной кооперации или взаимной конкуренции, в зависимости от внешних обстоятельств и способствующих ситуативных факторов;

6. Нересiproкные комбинации имеют тенденцию развиваться в направлении взаимной конкуренции, если хотя бы одна из сторон имеет конкурентную ориентацию;

7. Нересiproкные комбинации имеют тенденцию развиваться в направлении обоюдной кооперации, если хотя бы одна из сторон ориентирована на кооперацию;

8. Стабильными являются только комбинации, в которых хотя бы одна из сторон ориентирована на кооперацию.

**Задание 6.** Осуществите анализ известного Вам межличностного или межгруппового конфликта по плану, представленному в приложении 1.

### **3 модуль (уровень применения полученных знаний)**

**Задание 1.** Выберите одно или несколько периодических изданий, содержащих статьи по конфликтологии, и проанализируйте их. Анализ могут быть подвергнуты темы статей, частота встречаемости этих тем, полнота, с которой освещаются те или иные вопросы и др. Может быть проанализирована одна статья, в этом случае анализ статьи должен включать:

1. Название статьи; Ф.И.О. автора; источник (из какого периодического издания взята статья), место и год издания, название и адрес сайта.
2. Краткое изложение проблемы, рассматриваемой в статье.
3. Варианты решения данной проблемы, предлагаемые автором.
4. Выводы из статьи.
5. Оценка актуальности рассмотрения данной проблемы (насколько актуальна для Вас тема, рассматриваемая в статье).

**Задание 2.** Подготовьте рефераты по актуальным проблемам конфликтологии.

Выбор темы осуществляется в соответствии со списком тем рефератов. Реферат должен быть написан по плану, общая структура плана: введение, два-три раздела, заключение, литература, приложение.

Во введении обосновывается актуальность темы, указывается цель работы и представляется общая стратегия ее разработки в виде задач. Основное содержание может представлять собой обзор ряда литературных источников по теме. По форме это должен быть анализ направлений и подходов к проблеме. В заключении подводятся итоги выполненной работы и делаются основные выводы. Необходимо продемонстрировать собственное отношение к раскрываемой теме. В конце работы следует представить список используемой литературы, содержащий для реферата не менее 5-10, для сообщения – 3-5 источников (монографий, статей, интернет-ресурсов), соответствующих выбранной теме. При подборе литературы можно ориентироваться на источники, рекомендуемые преподавателем, и самостоятельно подбирать необходимую литературу. В выступлении с докладом по реферату должны быть отражены все основные вопросы плана. Выступающий должен хорошо знать содержание реферата или сообщения и уметь отвечать на вопросы аудитории.

**Задание 3.** Выступите с презентацией книги по конфликтологии. Для презентации может быть выбрана монография, учебник или учебное пособие по конфликтологии. В презентации должны быть отражены следующие моменты:

1. Ф.И.О. автора, название книги, место издания, год издания, количество страниц, указание библиотеки или другого места нахождения книги.
2. Информация об авторе (когда жил, кто по профессии, какие научные звания имел (имеет), изучением каких вопросов занимался (занимается). Информация об авторе может быть взята из других источников.
3. О чем книга, основные разделы и главы книги (аннотации из самой книги недостаточно, это всего лишь помощь для создания Вашей аннотации).
4. Кем и для чего может быть использована данная книга.
5. Что Вам в этой книге понравилось, почему Вы ее рекомендуете другим?
6. Ваша субъективная оценка уровня сложности изложения материала в данной книге по 7 балльной шкале (0 – книга доступна даже для ребенка; 7- книга очень сложная, почти ничего не понял).

Вся презентация не должна занимать более 5 минут. За оформление работы в электронном виде добавляется 3 балла.

**Задание 4.** Используя редактор Power Point, разработайте электронную презентацию по одной из тем учебной дисциплины «Конфликтология». Для подбора слайдов используйте план:

1. Название темы презентации.
2. Основные понятия (не более трех) и основные тезисы (т.е. мысли, без которых содержание Вашей темы не может быть раскрыто).
3. Интересная информация по теме, статистика, эксперименты и т. д.
4. Задания на проверку усвоения материала темы (вопросы, тест, проверочное задание и т. д.)
5. Список литературы для самостоятельного изучения темы.
6. Ф.И.О. автора презентации, группа.

При создании презентации необходимо обратить внимание на эстетику, логичность построения материала, полноту изложения.

**Задание 5.** Выполните диагностическую контрольную работу, которая предполагает разработку заданий 6-ти уровней сложности. Разработка включает следующие шаги: выбор темы, составление контрольных вопросов по уровням. Каждый уровень оценивается определенным количеством баллов (формулируя вопросы, используйте приведенную ниже таблицу); составление примерных ответов к заданиям.

Как формулировать вопросы:

<i>Уровень</i>	<i>Ключевые слова и фразы в формулировании задания</i>	<i>Количество баллов</i>
Знание	Перечислите, сформулируйте, опишите, соотнесите	0 – 1
Понимание	Интерпретируйте, обоснуйте, выявите, объясните смысл, покажите взаимосвязь, изложите основную идею	0 – 2
Применение	Продемонстрируйте, примените, выберите вариант, решите, смоделируйте, спрогнозируйте, воспользуйтесь этим, чтобы решить	0 – 3
Анализ	Оцените, проанализируйте, объясните причины, разложите на составляющие, найдите ошибки в логике рассуждений, сравните, проверьте, классифицируйте	0 – 4
Синтез	Сочините, придумайте, сделайте вывод, обобщите, создайте, разработайте новый вид продукта, оформите, измените, предложите	0 – 5
Оценка	Оцените логику построения материала, выделите критерии, обсудите все за и против, оцените соответствие выводов имеющимся данным, выберите лучший вариант, выскажите критические	0 – 6



замечания, что вы думаете о ...

Критерии отметки: 0 – 6 баллов – «1-3», 7 – 11 баллов – «4-5», 12 – 17 баллов – «6-8», 18 – 21 балл – «9-10».

**Задание 6.** Составьте «Копилку мудрых мыслей о конфликте». В «Копилку мудрых мыслей о конфликте» может войти любое количество остроумных или просто интересных высказываний разных авторов о конфликте и подобных ему явлениях.

Все высказывания обязательно должны сопровождаться ссылками на авторов или источники.

**Задание 7.** Составьте рекомендации для родителей и педагогов по работе с конфликтными подростками. В работе должны содержаться ссылки на использованные источники литературы.

**Задание 8.** Проведите самоанализ познавательной деятельности в рамках учебной дисциплины «Конфликтология», заполнив таблицу:

Знал и умел до изучения конфликтологии	Узнал, изучая конфликтологию	Научился, изучая конфликтологию	Хотел бы узнать, осталось невыясненным	Хотел бы научиться
--	------------------------------	---------------------------------	--	--------------------

## ТЕМА 11. ОБУЧЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОМУ ПОВЕДЕНИЮ В КОНФЛИКТАХ И ИХ КОНСТРУКТИВНОМУ РАЗРЕШЕНИЮ

УСРС 3 (2 часа).

1 модуль (уровень узнавания)

**Задание 1. «Пишем синквейны».**

**Синквейн** – поэтическая форма, которая позволяет обобщить фактический или ассоциативный материал по какой-либо теме.

**Синквейн** состоит из пяти строк и выстраивается следующим образом:

строка 1 – определяемое понятие;

строка 2 – два прилагательных к нему;

строка 3 – три глагола к нему;

строка 4 – фраза из четырех-пяти слов;

строка 5 – вывод (обобщенное понятие, синоним и т.п.)

**Например:** образ жизни

1. Форма деятельности.

2. Индивидуальная, групповая.

3. Трудиться, проявлять, действовать.

4. Особенности поведения, обобщения и склада мышления.

## 5. Стилъ жизни.

### **Задание 2. «Алфавит эмоций»**

Вспомните и запишите возникающие в конфликтной ситуации – по одной эмоции на каждую букву алфавита. В общем кругу создается единый банк данных (устно или на доске/флипчарте).

**Задание 3.** В предложенной ситуации выявите и проанализируйте следующие элементы и факторы конфликта:

- конфликтную ситуацию
- объект конфликта
- предмет конфликта
- участников конфликта
- ранг оппонентов
- среду конфликта
- переход конфликта из сферы деловых отношений в личностную сферу
- личностные элементы конфликта.

*Ситуация.* Шло совещание у начальника ОРСа. Пол полились итоги трудового соревнования за год среди предприятий общественного питания. По всем показателям на первое место претендовала столовая №3. Возражения были только у главного инженера-кулинара ОРСа Евдокимова, сообщившего, что проведенные им на днях анализы в столовой №3 выявили занижение калорийности пищи против нормы, причиной которой может быть либо недовложение продуктов, либо нарушение технологии. В связи с этим он считает, что присваивать столовой классное место пока рано.

Выступление Евдокимова вызвало негодование директора столовой Ширковой, уже немолодой, но энергичной женщины, с большим опытом работы в общественном питании. «Как вам не стыдно, – обрушилась она на Евдокимова, – использовать служебное положение для сведения личных счетов». А комиссии пояснила: «Моя столовая – ближайшая к управлению и Евдокимов часто заходил к нам обедать. Но в перерыв очереди всегда большие, поэтому он обычно обедал у меня в кабинете, я сама его обслуживала, чтобы никого не отрывать от работы. Но вот однажды, месяца два назад, я не смогла его обслужить – была занята – и попросила Евдокимова пообедать в общем зале. Он, как видите, запомнил этот случай. Его анализам я не верю. У нас всегда аккуратно готовят, я сама бываю на закладке продуктов».

## **2 модуль (уровень воспроизведения)**

### **Задача 1.**

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно

беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

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

*Подойти к курящим, представится, узнать их имена и должности, сказать, что в мои должности входит слежение за соблюдением порядка в рабочее время за работниками, оценивать их ценность для фирмы, что они произвели не самое хорошее впечатление на меня и во избежание дальнейших конфликтов лучше будет, чтобы они были на своих рабочих местах, а не в курилке. И если они еще будут замечены в нарушениях дисциплины мне придется действовать уже другими методами, а не разговорами. Сказать, что надеюсь, что мы поняли друг друга и в будущем будем разговаривать только на приятные темы.*

### **Задача 2.**

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

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

*Поздороваться, поинтересоваться, кого она ждет в аэропорту. Сказать, что немедленно жду ее на работе, что она ценный сотрудник и если она завтра выйдет на работу и будет старательно работать, то ее поведение закончится этим выговором. Если же нет, то придется искать другого сотрудника.*

*Объяснение: в обычной ситуации следовало бы применить более жесткие меры, вплоть до увольнения, но поскольку срываются сроки работ сотрудница нужна коллективу.*

### **Задача 3.**

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

**Вопрос.** В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

*Причина конфликта – одна сотрудница делает слишком много ошибок из-за которых страдает вторая сотрудница, которой приходится их исправлять. Личностно-функциональная конфликтная ситуация.*

### **Задача 4.**

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

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

*Взвесить, ценен ли принятый сотрудник, если ценен, поговорить с заместителем, что его не устраивает в его подчиненном. Постараться урегулировать отношения заместителя с новым работником, сказать получше присмотреться к нему еще некоторое время. Послать работника на курсы повышения специализации, если нужно. Если работник не очень ценен позвать его себе, указать на недостатки и не профессиональность, указанные в записке заместителя. Дать срок влиться в коллектив и исправить свои ошибки. Если не справится – уволить.*

**Задача 5.**

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

**Вопрос.** В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

*Причина конфликта в неприязни друг к другу на основе несовпадения ценностей, установок, норм и принципов. Ситуативно-управленческие конфликтная ситуация.*

**Задача 6.**

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

**Задача 7.**

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

**Задача 8.**

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Беседа с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности.

Вновьпринятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

**Задача 9.**

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

**Задача 10.**

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

**Задача 11.**

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и, добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

**Задача 12.**

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полушутливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».

**3 модуль (уровень применения полученных знаний)**

Решите ситуационные задачи.

**Задача 1.**

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

**Вопросы:**

1. Какую позицию в данной ситуации занимают руководитель А, его коллеги и руководитель Б?
2. Определите стратегию выхода из конфликтной ситуации.

**Задача 2.**

Ниже приведен перечень качеств, которыми должен обладать современный менеджер. Вам необходимо определить к какому виду они относятся. (В таблицу можете вписать номера указанных качеств) 1. ум. 2. интуиция. 3. активность. 4. авторитетность. 5. здоровье. 6. стремление к

успеху. 7. творческое начало. 8. сила. 9. умение принять нужное решение. 10. энергичность. 11. уверенность в себе. 12. приспособляемость.

Физические качества. Личностные качества. Интеллектуальные качества.

### **Задание 3.**

**Ситуация:** Руководитель дает задание подчиненному приобрести оборудование определенной марки. Подчиненный пытается объяснить ему, что этот тип оборудования не стоит покупать и по какой причине. Но руководитель, за которым последнее слово, подбирает внешне весомые аргументы в пользу своего решения и убеждает подчиненного в его неправомерности. Подчиненный соглашается: «Ну хорошо, если Вы так думаете, то я приобрету это оборудование», одновременно тоном речи и набором слов и интонацией в фразе давая понять руководителю на скрытом уровне, что он не согласен с решением и не будет нести никакой ответственности за его последствия. Через некоторое время мнение Б. подтверждается, и оборудование демонтируется. Когда руководитель вызывает к себе подчиненного, чтобы проанализировать причину неудачи, тот отвечает: «Вы же сами хотели приобрести именно это. А я с самого начала предупреждал Вас, что оборудование никуда не годиться». Таким образом скрытая коммуникация становится явной и порождает смену ролей и напряженность в общении. Назревает конфликтная ситуация.

#### **Вопросы:**

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

### **Задача 4.**

Ли Якокка в своей книге «Карьера менеджера» утверждает, что, увидев работающими своих коллег, японский рабочий скажет «не могли я чем-нибудь помочь?», американский – «это не моё дело». А что скажете Вы?

### **Задача 5.**

**Ситуация:** Пенсионерка – врач К. с 25-летним стажем, уйдя на пенсию, стала посещать платные курсы кройки и шитья в районном доме культуры. Через несколько занятий пенсионерка К. была исключена с курсов: ее обвинили в том, что она «противопоставила себя коллективу». Об этом свидетельствуют такие события. Во время одного из занятий в помещение вошел сотрудник дома культуры с врачом-психиатром. Прервав занятие, сотрудник сказал, что все будут слушать лекцию. Пенсионерка К. сказала, что ей лекция не нужна, и она будет заниматься своим делом. Лектор (знакомая К. по прежней работе) потребовала, чтобы К. покинула аудиторию. К. ответила, что она пришла на оплачиваемые ею занятия по кройке и шитью, а не на лекцию. Тогда лектор хлопнула дверью и ушла. И все стали

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

**Вопросы:**

1. Почему произошел конфликт?
2. Что надо предпринять, чтобы не допустить конфликта?
3. Как преодолеть конфликт?

**Задача 6.**

Проблемная ситуация: На участке быта радиозавода уволили двух рабочих. В протоколах собраний заводского коллектива значилось, что они «пошли не в ногу» с остальными, поставив себя «выше всех». Увольнение суд признал законным. Что же произошло? На участок быта пришел квалифицированный слесарь Б. С тех пор в коллективе начались всякие неурядицы. Вначале они были неуловимыми. Как-то выяснилось, что каждый работник стал прятать свой инструмент и запирать его в тумбочку верстака. Стали делить работу на «свою» и «чужую». Потом пошел слух, что сдружившийся с Б. бригадир, завел «амбарную книгу», куда стал записывать «факты нарушений». Эти факты бригадир берег «на случай». Мастером на участке тогда временно был опытный специалист, ушедший на пенсию, но по просьбе администрации вернувшийся вновь на завод». Пойдешь перетаскивать кондиционер» – как-то сказал он слесарю Б. Тот окинул мастера презрительным взглядом: «Я, между прочим, тебе не такелажник». И тут мастер не выдержал: «Я тебе покажу, как демагогию разводить», – закричал он. «Ах, ты... – задохнулся от ярости Б. – Да я ... тебя...». Такие сцены стали на участке привычными. В дальнейшем позиции определились четко: на одном полюсе Б, с бригадиром, на другом – администрация, профсоюзная организация, большинство коллектива.

**Вопросы:**

1. Дайте психологическую характеристику слесарю Б. и его бригадиру..
2. В чем состоит причина описанной ситуации?
3. Как нормализовать ситуацию?

**Задача 7.**

**Ситуация:** Заводу было дано задание освоить новое изделие. Сложностей для этого руководство завода не видело. Быстро создали бригаду в 16 человек. Бригадиром был назначен опытный кадровый рабочий А., имеющий большой бригадирский опыт работы на других участках. Было установлено ненапряженное плановое задание, и рабочие приступили к изготовлению изделий. Однако вскоре выяснилось, что бригада не справляется с заданием. Никакие меры, предпринимаемые администрацией, в том числе и аккордная оплата, не помогали. Производительность труда оставалась низкой. Кроме того, в бригаде одна за другой возникали конфликтные ситуации, шли жалобы по разным поводам, были случаи отказа

от работы. После откровенных бесед с рабочими администрация завода выявила феномены несовместимости в бригаде. Оказалось, что там кроме назначенного бригадира работают два активных рабочих «Б» и «В», вокруг которых группировалось по несколько человек. Как правило, мнения этих рабочих шли вразрез с мнением бригадира. В сущности, вся бригада была «поделена» между тремя лидерами. Администрация завода учла психологическую ситуацию в бригаде и приняла соответствующее решение, после чего план стал выполняться и перевыполняться.

**Вопросы:**

1. Выберите из предложенных ниже альтернатив одну, которая была реализована на заводе: а) бригадира А. перевели на другой участок; е) бригаду разделили на две, бригадирами назначили А. и Б., который взял к себе в бригаду В.
2. Почему вы выбрали именно такую альтернативу?
3. Спрогнозируйте поведение коллектива бригады после нормализации отношений.

**Задача 8.**

**Ситуация:** В доменном цехе металлургического завода произошла авария. «Но авария не техническая, хотя и не обошлось без таковой, – как сказал директор, – это была авария в человеческих взаимоотношениях». Доменный цех считался на заводе благополучный. Но после назначения нового начальника началась неприятность за неприятностью. Начальником цеха выдвинули ветерана, проработавшего на заводе более четверти века. Он вырос в цехе, Все его знали как активного и способного работника. Когда его назначили начальником цеха, никто не удивился, но никто и предположить не мог, что он так резко изменит свое поведение. Начальник цеха так возомнил о себе, что перестал считаться с мнением специалистов. Даже с коллегами, которые пытались дать совет, входил в конфликт и месяцами не разговаривал. Перессорился со всеми, кто был с ним на равных, подчиненных заставил трепетать перед ним. Все затаились, появилось ощущение беды. И она пришла. «Был крупный перебой с рудой. Наконец, она поступила. Но оказалась не та, что надо. А он сам не глянул, с других не спросил. От предостережений, как всегда, отмахнулся. «Без вас знаю, что делаю!» Чугун из печи выпустить не смогли. «Козел» выбивали более двадцати суток... Авария стряслась летом, но до конца года из прорыва выйти так и не удалось, С последствиями помогали справляться специалисты из разных городов страны.

**Вопросы:**

1. Почему эту аварию назвали аварией в человеческих отношениях?
2. Какой стиль руководства был присущ начальнику цеха?
3. Как, по Вашему мнению, можно было предотвратить аварию?
4. Как бы Вы наладили слаженную работу в цехе?



**Задача 9.**

Придумайте ситуацию, в которой явно прослеживалась бы такая закономерность как эскалация конфликтогенов. Что нужно сделать, чтобы добиться бесконфликтного общения?

**Задача 10.**

**Ситуация:** Работник А. в целом знает свое дело хорошо и выполняет его достаточно качественно. Но при этом постоянно совершает мелкие ошибки, которых вполне можно избежать. Начальник Б. каждый раз вызывает его к себе для объяснений и А получает «пинок», который на время делает его внимательнее. Затем ситуация повторяется. В итоге работа не была выполнена достаточно качественно.

**Вопросы:**

1. Посоветуйте, какие действия должен был предпринять руководитель, чтобы предотвратить сложившуюся ситуацию.
2. Что необходимо было делать работнику при возникновении конфликта с руководством из-за ошибок в его работе?

**Задача 11.**

Группа американских исследователей в канун Хэллоуина наблюдала за 1352 детьми, ходившими по домам с традиционным: «Угости, а не то подшутим». Когда дети поодиночке или группой подходили к одному из 127 домов в разных частях города, экспериментаторы приветливо приглашали их в дом и предлагали каждому взять по одной шоколадке. После этого исследователи выходили в другую комнату и скрыто наблюдали за детьми. В итоге был зафиксирован следующий результат: дети в группе были в два с лишним раза более склонны схватить еще одну шоколадку сверх разрешенной, чем те, кто заходил поодиночке.

**Вопрос:** Объясните, какую особенность группового поведения подтвердил данный эксперимент?

Выполнение заданий **I модуля (уровень узнавания)** – оценивается в пределах 4-5 баллов.

Выполнение заданий **II модуля (уровень воспроизведения)** – оценивается в пределах 6-8 баллов.

Выполнение заданий **III модуля (уровень применения полученных знаний)** – оценивается в пределах 9-10 баллов.

### План анализа конфликта

1. Описание конфликта (конфликтной ситуации). Описание должно быть достаточно подробным, чтобы обеспечить понимание сути конфликта. Необходимо указать источник информации о конфликте.

2. Вид конфликта (используйте несколько классификаций конфликтов).

3. Структура конфликта:

- Характеристика субъектов конфликта (ранг, сила и др.). Косвенные участники конфликта. Приводя информацию по этому пункту, соблюдайте этический принцип конфиденциальности.

- Предмет и объект конфликта.

- Наличие инцидента. Опишите, какое событие, действие послужило инцидентом. Определите, являлось оно целенаправленным или нецеленаправленным, объективным или субъективным.

- Образы конфликтной ситуации, особенности восприятия в конфликте. По возможности, представьте восприятие и интерпретацию ситуации конфликта обоими оппонентами, а также косвенными участниками конфликта. Если эта информация недоступна, укажите это. В таком случае попытайтесь представить себя на месте каждого из оппонентов и опишите с этих позиций свою трактовку данной конфликтной ситуации. Это поможет Вам лучше понять действия оппонентов в конфликте. Укажите, какие типичные иллюзии и искажения восприятия проявили себя в этом конфликте.

- Специфика конфликтного взаимодействия: используемые оппонентами стратегии и тактики, стили поведения субъектов конфликта. Используйте сетку Томаса-Килменна, а также другие известные Вам типологии стратегий конфликтного реагирования.

- Условия протекания конфликта. Необходимо указать все условия, которые влияют на ход конфликта. Время, место, специфика деятельности, в выполнение которой вовлечены участники, характер отношений, предшествовавших конфликту, социальный контекст, наличие свидетелей, людей, которые могли или могут оказать влияние на развитие конфликта и т.д.

- Исход конфликта. Если конфликт еще не завершен, то следует указать наиболее вероятные на момент анализа конфликта варианты исхода.

4. Динамика конфликта. Необходимо охарактеризовать основные этапы развития конфликта, его эскалацию. Если конфликт еще не завершен, нужно привести прогноз дальнейшего развития ситуации. Следует также оценить вероятность возникновения подобных конфликтов в будущем.

5. Причины конфликта. Необходимо указать:

- объективные причинные факторы;

- субъективные причинные факторы.

6. Управление конфликтом. Следует привести возможные подходы и варианты действий по регулированию и разрешению конфликта, а также осуществить прогноз эффективности их использования. Если конфликт был разрешен, наряду с имевшими место способами урегулирования конфликта необходимо привести возможные альтернативы.

РЕПОЗИТОРИЙ БГПУ

## **ПЕРЕЧЕНЬ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ СРЕДСТВ ДИАГНОСТИКИ РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

- устный опрос во время семинарских занятий;
- написание рефератов по рекомендуемым темам;
- выступление студентов на семинарских занятиях;
- подготовка докладов и эссе;
- участие в моделировании и анализе проблемных ситуаций;
- устный экзамен.

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

Управляемая самостоятельная работа по учебной дисциплине «Конфликтология» выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя.

Целью управляемой самостоятельной работы по учебной дисциплине «Конфликтология» является:

- создание условий для реализации творческих способностей студентов;
- развитие академических, профессиональных, социально-личностных компетенций;
- активное включение в учебную, научную, общественную и инновационную деятельность;
- овладение студентами в процессе обучения научными методами познания, умениями и навыками выполнения самостоятельной работы, углубленное и творческое освоение учебного материала;
- формирование у студентов умений и навыков самостоятельного решения актуальных учебных, научных и инновационных задач;
- личностное развитие студентов в качестве субъектов образовательной и профессиональной деятельности.

Управляемая самостоятельная работа как важная составная часть образовательного процесса должна опираться на мотивацию студентов, доступность и качество научно-методического и материально-технического обеспечения образовательного процесса, сопровождаться эффективной системой контроля и способствовать усилению практической направленности обучения.

При выполнении управляемой самостоятельной работы создаются условия, при которых обеспечивается активная позиция студентов в самостоятельном получении знаний и систематическом применении их на практике.

Формы управляемой самостоятельной работы по учебной дисциплине:

- подготовка к практическим занятиям;

- подготовка к коллоквиумам;
- выполнение контрольных работ;
- выполнение исследовательских и творческих заданий;
- составление библиографии и реферирование литературы по заданной теме;
- создание карт, графиков и других наглядных пособий по изучаемым темам;
- написание тематических докладов и эссе на проблемные темы.

Процесс организации самостоятельной работы студентов включает в себя следующие этапы:

1. Подготовительный (определение целей, составление программы, подготовка методического обеспечения, подготовка оборудования);
2. Основной (реализация программы, использование приемов поиска информации, усвоения, переработки, применения, передачи знаний, фиксирование результатов, самоорганизация процесса работы);
3. Заключительный (оценка значимости и анализ результатов, их систематизация, оценка эффективности программы и приемов работы, выводы о направлениях оптимизации труда).

В процессе самостоятельной работы студенты приобретают навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становятся активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Выполняя самостоятельную работу под контролем преподавателя студент должен:

- освоить минимум содержания, выносимый на самостоятельную работу студентов и предложенный преподавателем;
- планировать самостоятельную работу в соответствии с графиком самостоятельной работы, предложенным преподавателем;
- самостоятельную работу студент должен осуществлять в организационных формах, предусмотренных учебным планом и рабочей программой преподавателя;
- выполнять самостоятельную работу и отчитываться по ее результатам в соответствии с графиком представления результатов, видами и сроками отчетности по самостоятельной работе студентов.

В качестве контроля управляемой самостоятельной работы по учебной дисциплине «Конфликтология» могут использоваться следующие формы:

- проведение групповых письменных, контрольных работ или тестирование;
- оценка устного ответа на вопрос, сообщения, доклада или решения задачи на практических занятиях;
- проверка рефератов, письменных докладов и отчетов;
- проверка конспектов практических занятий, первоисточников, монографий и статей.

**ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ  
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ  
«КОНФЛИКТОЛОГИЯ»**

1. Конфликтология: предмет и содержание, современное состояние и задачи. Функции конфликтолога.
2. Феноменология конфликта. Структура конфликта.
3. Теоретические и социально-исторические предпосылки становления конфликтологии.
4. Философско-социологический подход к изучению конфликтов (К. Маркс, Р. Дарендорф, А. Козер, Е.М. Бабосов, А.Г. Здравомыслов).
5. Психологический подход к изучению конфликта (М. Дойч, Д. Скотт, М. Шериф, Н. Гришина).
6. Источники конфликтов и зоны разногласий.
7. Мотивационная основа конфликта.
8. Виды конфликтов.
9. Понятие о служебном конфликте. Факторы служебного конфликта.
10. Психологическая характеристика конструктивного конфликта.
11. Психологическая характеристика деструктивного конфликта.
12. Роли личности в группе. Ролевой конфликт.
13. Этапы развития конфликта.
14. Основные стратегии разрешения конфликта.
15. Проблема совместимости и конфликта.
16. Последствия служебного конфликта. Отклонение в поведении сотрудников в конфликтных ситуациях.
17. Типы эффективного и конфликтного руководства.
18. Этика деловой коммуникации как условие предупреждения конфликта.
19. Формы разрешения служебных конфликтов (деловые встречи, споры, совещания).
20. Метод принципиальных переговоров в современной конфликтологии.
21. Метод картографии в конфликтологии.
22. Структурно-организационные методы в разрешении служебных конфликтов.
23. Конфликтные личности. Условия синтонного взаимодействия с конфликтными людьми.
24. Барьеры общения как фактор межличностного конфликта.
25. Понятие о коммуникативной компетентности, обратной связи и их роли в конструктивном взаимодействии людей.
26. Психологический смысл творческого подхода к разрешению конфликтов.
27. Психологический конфликт и динамика группы.
28. Межличностный конфликт в подростковом обществе «трудные дети». Типы поведенческих реакций подростков в конфликте.
29. Особенности психологического конфликта в юношеском возрасте.

30. Психологический конфликт в группе детского сада. Виды, симптоматика, этапы развития.
31. Диагностика и коррекция конфликтов в «мотивах» в дошкольном возрасте.
32. Диагностика и коррекция конфликтов в «операциях» в дошкольном возрасте.
33. Понятие о внутриличностном конфликте.
34. Индивидуальный стиль поведения личности в конфликте.
35. Психологическая готовность к разрешению конфликта.
36. Конфликт в супружеской паре. Симптоматика конфликта.
37. Семейный конфликт. Виды и факторы эскалации.
38. Психологическая диагностика и коррекция дисбаланса взаимоотношений в супружеской паре.
39. Проблема совместимости в брачно-семейных отношениях.
40. Нарушения семейной ситуации как конфликт.
41. Психологический конфликт в детско-родительских отношениях.
42. Семейный конфликт и развитие «Я-концепции» ребенка.
43. Поведенческие и личностные отклонения в развитии ребенка как реакция на семейный конфликт.
44. Семейный конфликт как фактор психосоматических нарушений у детей.
45. Психологический конфликт в системе педагогического взаимодействия. Типы педагогических конфликтов.
46. Конфликты педагогического взаимодействия с подростками. Пути предупреждения.
47. Конфликты педагогического взаимодействия со старшими школьниками.
48. Пути предупреждения.
49. Пути психологической коррекции педагогического конфликта. Предупреждение «эффекта Пигмалиона».
50. Анализ современных конфликтологических программ.
51. Использование активных методов социально-психологической работы для развития готовности личности к синтонному взаимодействию.
52. Рационально-интуитивный метод разрешения конфликтов.
53. Анализ конфликтных ситуаций педагогического взаимодействия с детьми младшего школьного возраста.
54. Понятие о педагогическом конфликте. Принципы управления педагогическим конфликтом.
55. Личностные переменные индивидуального стиля поведения в конфликте.

**ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ «КОНФЛИКТОЛОГИЯ»  
С ДРУГИМИ ДИСЦИПЛИНАМИ СПЕЦИАЛЬНОСТИ**

Название дисциплины, с которой требуется согласование	Название кафедры	Предложения об изменениях в содержании учебной программы по изучаемой учебной дисциплине	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу (с указанием даты и номером протокола)
1	2	3	4
Семейная психотерапия	Социальной и семейной психологии	Включить в тему 5 вопросы по психологии семейного конфликта	Протокол № 9 от 05.05.2016 г.