

КОНТРОЛЬНЫЙ  
ЭКЗЕМПЛЯР

Учреждение образования  
«Белорусский государственный педагогический университет  
имени Максима Танка»

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор БГПУ

С.И. Коптева

« 20 »

24

2021 г.

Регистрационный № УД 32-02-110/24 /уч.



КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Учебная программа учреждения высшего образования  
по учебной дисциплине для специальности:

1-23 01 04 Психология

2021 г.

Учебная программа составлена на основе образовательного стандарта первой ступени высшего образования специальности 1-23 01 04 Психология (утв. 30.08.2013 г., № 88) и учебного плана специальности 1-23 01 04 Психология (утв. 01.07.2013 г.)

#### СОСТАВИТЕЛИ:

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

Н.С.Данилова, старший преподаватель кафедры социальной и семейной психологии учреждения образования «Белорусский государственный педагогический университет имени Максима Танка»;

Н.А.Юркевич, старший преподаватель кафедры социальной и семейной психологии учреждения образования «Белорусский государственный педагогический университет имени Максима Танка»

#### РЕЦЕНЗЕНТЫ:

Л.Г.Степанова, доцент кафедры социальной и организационной психологии Белорусского государственного университета, кандидат психологических наук;

А.В.Музыченко, заведующий кафедрой психологии образования учреждения образования «Белорусский государственный педагогический университет имени Максима Танка», кандидат психологических наук, доцент

#### СОГЛАСОВАНО:

Директор ГУО

«Средняя школа № 3 г. Минска»



*[Handwritten signature]*

Н.А.Хомякова

#### РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой социальной и семейной психологии  
(протокол № 9 от 18.03.2021);

Заведующий кафедрой

*[Handwritten signature]*

Н.Л.Пузыревич

Научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный педагогический университет имени Максима Танка»  
(протокол № 5 от 20.04.2021)

Оформление учебной программы и сопровождающих ее материалов действующим требованиям Министерства образования Республики Беларусь соответствует

Методист УМО БГПУ  
Заведующий библиотекой

*[Handwritten signature]*

С.А.Стародуб

Н.П.Сятковская

## 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. Таким образом, изучение учебной дисциплины «Конфликтология» 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 вышеперечисленных 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.

Учебная дисциплина «Конфликтология» **основывается на знаниях, полученных при изучении следующих учебных дисциплин специальности**: «Социальная психология», «Психология семьи». В свою очередь «Конфликтология» **является необходимой базой для изучения** таких учебных дисциплин, как «Кризисная психология».

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

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.

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.

Форма получения высшего образования: дневная, заочная.

На изучение учебной дисциплины «Конфликтология» **на дневной форме получения образования** отведено следующее количество часов:

| Количество аудиторных часов                  |      |                     |      |                      |      | Самостоятельная работа студентов | Форма контроля  |
|----------------------------------------------|------|---------------------|------|----------------------|------|----------------------------------|-----------------|
| Лекции                                       | УСРС | Семинарские занятия | УСРС | Лабораторные занятия | УСРС |                                  |                 |
| 7 семестр                                    |      |                     |      |                      |      |                                  |                 |
| 24                                           | 4    | 20                  | 4    | 18                   | 2    | 50                               | Экзамен (36 ч.) |
| Всего: 158 часов (в т.ч. 72 аудиторных часа) |      |                     |      |                      |      |                                  |                 |

|                                                      |             |                            |             |                             |             |                       |
|------------------------------------------------------|-------------|----------------------------|-------------|-----------------------------|-------------|-----------------------|
| <b>Количество аудиторных часов</b>                   |             |                            |             |                             |             | <b>Форма контроля</b> |
| <b>Лекции</b>                                        | <b>УСРС</b> | <b>Семинарские занятия</b> | <b>УСРС</b> | <b>Лабораторные занятия</b> | <b>УСРС</b> |                       |
| <b>8 семестр</b>                                     |             |                            |             |                             |             |                       |
| 8                                                    | -           | 6                          | -           | 4                           | -           | -                     |
| <b>9 семестр</b>                                     |             |                            |             |                             |             |                       |
| -                                                    | -           | -                          | -           | -                           | -           | Экзамен               |
| <b>Всего: 158 часов (в т.ч. 18 аудиторных часов)</b> |             |                            |             |                             |             |                       |

## **СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА**

### **ТЕМА 1. ПРЕДМЕТ И ИСТОРИЯ КОНФЛИКТОЛОГИИ**

Конфликтология как научная дисциплина. Связь конфликтологии с другими науками. Предмет конфликтологии. Категориально-понятийный аппарат конфликтологии. Цели и задачи современной конфликтологии. История становления отечественной и зарубежной конфликтологии.

### **ТЕМА 2. ВЛИЯНИЕ ОБЩЕПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ТЕОРИЙ НА РАЗВИТИЕ КОНФЛИКТОЛОГИИ**

Философско-социологический подход к изучению конфликтов. Конфликт как интрапсихическое явление. Ситуационные концепции конфликта. Конфликт с позиций теории социального научения. Когнитивное направление в изучении конфликтов. Теоретические подходы к анализу конфликтов в отечественной психологии: организационный, деятельностный, личностный, ситуационный.

### **ТЕМА 3. ТЕОРИЯ КОНФЛИКТА**

Понятие «конфликт» в современном научном знании. Причины возникновения конфликтов. Источники конфликтов и зоны разногласий. Основные категории проблемного поля описания конфликтов. Структура и динамика конфликта. Функции конфликта. Виды конфликтов. Индивидуальный стиль поведения в конфликтной ситуации. Конфликтоустойчивость. Типы конфликтных личностей. Стратегии, тактики, приемы конфликтного взаимодействия. Решетка Томаса-Килменна.

### **ТЕМА 4. ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЕ, МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ И ГРУППОВЫЕ КОНФЛИКТЫ**

Внутриличностные конфликты: виды и специфика. Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов. Межличностные конфликты: виды, причины возникновения. Внутригрупповые конфликты, их причины и специфика. Межгрупповые конфликты, их виды и функции. Причины возникновения межгрупповых конфликтов. Психология поведения личности в межгрупповом конфликте.

### **ТЕМА 5. СЕМЕЙНЫЕ И ГЕНДЕРНЫЕ КОНФЛИКТЫ**

Психологические предпосылки супружеских конфликтов. Виды супружеских конфликтов. Уровни конфликтности на различных этапах семейной жизни. Конфликты во взаимодействии родителей и детей. Семейный конфликт и развитие личности ребенка. Природа и причины гендерных конфликтов. Стереотипы мужского и женского поведения. Методы коррекции и урегулирования семейных конфликтов.

## **ТЕМА 6. ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОНФЛИКТ**

Виды конфликтов в системе педагогического взаимодействия и их специфика. Психологический конфликт в группе детского сада. Психологический конфликт в группе младшем школьном возрасте. Межличностный конфликт в подростковом возрасте. Особенности психологического конфликта в юношеском возрасте. Способы разрешения педагогического конфликта. Условия оптимизации педагогического взаимодействия.

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

Общая характеристика конфликта в служебных отношениях. Типология конфликтов в служебных отношениях. Причины конфликтов в звене «руководитель-подчиненный». Типы эффективных и неэффективных руководителей. Принципы бесконфликтного поведения руководителя. Последствия конфликтов в служебных отношениях. Формы разрешения служебных конфликтов.

## **ТЕМА 8. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ КОНФЛИКТОВ**

Методологические принципы изучения конфликтов. Системный подход к изучению конфликтов. Этапы анализа конфликтов. Программа конфликтологического исследования. Основные функции психолога-конфликтолога.

## **ТЕМА 9. ПРИМЕНЕНИЕ МЕТОДОВ ПСИХОЛОГИИ ДЛЯ ИССЛЕДОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ**

Методы изучения конфликтов: наблюдение, эксперимент, игровые процедуры, моделирование, анализ документов. Психологическая диагностика уровня внутриличностной конфликтности. Диагностика уровня конфликтности в межличностном взаимодействии. Диагностика конфликтных отношений в группах. Диагностика супружеских и детско-родительских конфликтов.

## **ТЕМА 10. МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ**

Системно-ситуационный метод исследования конфликтов (А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов). Картография конфликта (Х. Корнелиус, Ш. Фейр). Идеографический подход к изучению конфликта (Н.И. Леонов). Модульная методика диагностики межличностных конфликтов. Качественные методы изучения межгрупповых конфликтов. Математическое моделирование конфликтов.

## **ТЕМА 11. ПРОГНОЗИРОВАНИЕ И ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТОВ**

Прогнозирование развития конфликта.

Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов.

Прямые и косвенные методы работы с конфликтами.

Основные методы профилактики и предупреждения конфликтов: профилактика и предупреждение деструктивного конфликта; стимулирование конструктивного развития конфликта.

Социально-психологические условия профилактики конфликтов.

## **ТЕМА 12. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ**

Способы и приемы изменения своего отношения к ситуации и поведения в ней. Способы и приемы воздействия на поведение оппонента. Контроль эмоциональной сферы участников конфликта. Принципы конструктивной критики. Принципы общения в конфликтной ситуации. Роль эмпатии и юмора в снижении напряженности.

## **ТЕМА 13. РАЗРЕШЕНИЕ И ОСЛАБЛЕНИЕ КОНФЛИКТОВ**

Формы и критерии завершения конфликтов. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов. Основные стратегии разрешения конфликта: «выигрыш – выигрыш», «проигрыш – проигрыш», «выигрыш – проигрыш», «проигрыш – выигрыш». Рационально-интуитивный метод разрешения конфликтов Дж. Г. Скотт. Творческий подход к разрешению конфликтов. Привлечение третьей стороны к управлению конфликтом: посредничество, арбитраж, медиация.

## **ТЕМА 14. ПЕРЕГОВОРНЫЕ МЕТОДЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ**

Сущность и назначение переговоров. Этапы переговорного процесса. Психологические механизмы и технология переговорного процесса. Методика разрешения конфликтов «Последовательные и обоюдные инициативы по разрядке напряженности» (ПОИР). Метод принципиальных переговоров (Р. Фишер, У. Юри). Специфика ведения жестких переговоров.

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**«КОНФЛИКТОЛОГИЯ»**  
**(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 и история конфликтологии</b><br>1. Конфликтология как научная дисциплина. Связь конфликтологии с другими науками.<br>2. Предмет конфликтологии.<br>3. Категориально-понятийный аппарат конфликтологии.<br>4. Цели и задачи современной конфликтологии.<br>5. История становления отечественной и зарубежной конфликтологии. | <b>2</b>                    |                     |                      |                                             | <b>4</b>               | [1]<br>[2]<br>[3]<br>[5]<br>[6]<br>[7]<br>[8]<br>[9]<br>[10]<br>[11] | Разработка факт-карт   |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |   |   |   |           |   |                                                                              |                      |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|-----------|---|------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |   |   |   |           |   | [12]                                                                         |                      |
| 2   | <b>Влияние общепсихологических теорий на развитие конфликтологии</b><br>1. Философско-социологический подход к изучению конфликтов.<br>2. Конфликт как интрапсихическое явление.<br>3. Ситуационные концепции конфликта.<br>4. Конфликт с позиций теории социального научения.<br>5. Когнитивное направление в изучении конфликтов.<br>6. Теоретические подходы к анализу конфликтов в отечественной психологии: организационный, деятельностный, личностный, ситуационный. | 2 |   |   |           | 4 | [1]<br>[2]<br>[3]<br>[5]<br>[6]<br>[7]<br>[8]<br>[9]<br>[10]<br>[11]<br>[12] | Разработка факт-карт |
| 3   | <b>Теория конфликта</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 2 | 2 | 4 | 4         | 4 |                                                                              |                      |
| 3.1 | <b>Теория конфликта</b><br>1. Понятие «конфликт» в современном научном знании.<br>2. Причины возникновения конфликтов.<br>3. Источники конфликтов и зоны разногласий.<br>4. Основные категории проблемного поля описания конфликтов.<br>5. Структура и динамика конфликта.<br>6. Функции конфликта.<br>7. Виды конфликтов.<br>8. Индивидуальный стиль поведения в конфликтной ситуации. Конфликтоустойчивость. Типы конфликтных личностей.                                  | 2 |   |   | 4<br>(лк) |   | [1]<br>[2]<br>[3]<br>[5]<br>[6]<br>[7]<br>[8]<br>[9]<br>[10]<br>[11]<br>[12] | Разработка факт-карт |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |   |   |  |   |                                                                              |                                    |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---|---|--|---|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|     | 9. Стратегии, тактики, приемы конфликтного взаимодействия. Решетка Томаса-Килменна.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |   |   |  |   |                                                                              |                                    |
| 3.2 | <b>Теория конфликта</b><br>1. Понятие «конфликт» в современном научном знании.<br>2. Причины возникновения конфликтов.<br>3. Источники конфликтов и зоны разногласий.<br>4. Основные категории проблемного поля описания конфликтов.<br>5. Структура и динамика конфликта.<br>6. Функции конфликта.<br>7. Виды конфликтов.<br>8. Индивидуальный стиль поведения в конфликтной ситуации. Конфликтоустойчивость. Типы конфликтных личностей.<br>9. Стратегии, тактики, приемы конфликтного взаимодействия. Решетка Томаса-Килменна. |  | 2 |   |  |   | [1]<br>[2]<br>[3]<br>[5]<br>[6]<br>[7]<br>[8]<br>[9]<br>[10]<br>[11]<br>[12] | Рейтинговая контрольная работа № 1 |
| 3.3 | <b>Теория конфликта</b><br>1. Понятие «конфликт» в современном научном знании.<br>2. Причины возникновения конфликтов.<br>3. Источники конфликтов и зоны разногласий.<br>4. Основные категории проблемного поля описания конфликтов.<br>5. Структура и динамика конфликта.                                                                                                                                                                                                                                                        |  |   | 2 |  | 2 | [1]<br>[2]<br>[3]<br>[5]<br>[6]<br>[7]<br>[8]<br>[9]<br>[10]<br>[11]<br>[12] | Работа в фокус-группах             |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |   |   |   |   |   |                                                                              |                        |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 3.4 | <b>Теория конфликта</b><br>1. Функции конфликта.<br>2. Виды конфликтов.<br>3. Индивидуальный стиль поведения в конфликтной ситуации. Конфликтоустойчивость. Типы конфликтных личностей.<br>4. Стратегии, тактики, приемы конфликтного взаимодействия. Решетка Томаса-Килменна.                                                                                                                                                                                     |   |   | 2 |   | 2 | [1]<br>[2]<br>[3]<br>[5]<br>[6]<br>[7]<br>[8]<br>[9]<br>[10]<br>[11]<br>[12] | Работа в фокус-группах |
| 4   | <b>Внутриличностные, межличностные и групповые конфликты</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 2 | 2 |   | 4 | 4 |                                                                              |                        |
| 4.1 | <b>Внутриличностные, межличностные и групповые конфликты</b><br>1. Внутриличностные конфликты: виды и специфика.<br>2. Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов.<br>3. Межличностные конфликты: виды, причины возникновения.<br>4. Внутригрупповые конфликты, их причины и специфика.<br>5. Межгрупповые конфликты, их виды и функции. Причины возникновения межгрупповых конфликтов.<br>6. Психология поведения личности в межгрупповом конфликте. | 2 |   |   |   | 4 | [1]<br>[2]<br>[3]<br>[5]<br>[6]<br>[7]<br>[8]<br>[9]<br>[10]<br>[11]<br>[12] | Разработка факт-карт   |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |   |   |  |            |   |                                                                              |                                                                                     |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|--|------------|---|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.2 | <b>Внутриличностные, межличностные и групповые конфликты</b><br>1. Внутриличностные конфликты: виды и специфика.<br>2. Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов.<br>3. Межличностные конфликты: виды, причины возникновения.<br>4. Внутригрупповые конфликты, их причины и специфика.<br>5. Межгрупповые конфликты, их виды и функции. Причины возникновения межгрупповых конфликтов.<br>6. Психология поведения личности в межгрупповом конфликте. |   | 2 |  | 4<br>(сем) |   | [1]<br>[2]<br>[3]<br>[5]<br>[6]<br>[7]<br>[8]<br>[9]<br>[10]<br>[11]<br>[12] | Опрос, обсуждение докладов и мультимедийных презентаций, анализ проблемных ситуаций |
| 5   | <b>Семейные и гендерные конфликты</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 2 | 2 |  |            | 4 |                                                                              |                                                                                     |
| 5.1 | <b>Семейные и гендерные конфликты</b><br>1. Психологические предпосылки супружеских конфликтов. Виды супружеских конфликтов.<br>2. Уровни конфликтности на различных этапах семейной жизни.<br>3. Конфликты во взаимодействии родителей и детей. Семейный конфликт и развитие личности ребенка.<br>4. Природа и причины гендерных конфликтов. Стереотипы мужского и женского поведения.<br>5. Методы коррекции и урегулирования семейных конфликтов.               | 2 |   |  |            | 4 | [1]<br>[2]<br>[3]<br>[5]<br>[6]<br>[7]<br>[8]<br>[9]<br>[10]<br>[11]<br>[12] | Разработка факт-карт                                                                |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |   |   |  |  |   |                                                                              |                                                                                     |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|--|--|---|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 5.2 | <b>Семейные и гендерные конфликты</b><br>1. Психологические предпосылки супружеских конфликтов. Виды супружеских конфликтов.<br>2. Уровни конфликтности на различных этапах семейной жизни.<br>3. Конфликты во взаимодействии родителей и детей. Семейный конфликт и развитие личности ребенка.<br>4. Природа и причины гендерных конфликтов. Стереотипы мужского и женского поведения.<br>5. Методы коррекции и урегулирования семейных конфликтов.                     |   | 2 |  |  |   | [1]<br>[2]<br>[3]<br>[5]<br>[6]<br>[7]<br>[8]<br>[9]<br>[10]<br>[11]<br>[12] | Опрос, обсуждение докладов и мультимедийных презентаций, анализ проблемных ситуаций |
| 6   | <b>Педагогический конфликт</b><br>1. Виды конфликтов в системе педагогического взаимодействия и их специфика.<br>2. Психологический конфликт в группе детского сада.<br>3. Психологический конфликт в группе младшем школьном возрасте.<br>4. Межличностный конфликт в подростковом возрасте.<br>5. Особенности психологического конфликта в юношеском возрасте.<br>6. Способы разрешения педагогического конфликта. Условия оптимизации педагогического взаимодействия. |   | 2 |  |  | 4 | [1]<br>[2]<br>[3]<br>[5]<br>[6]<br>[7]<br>[8]<br>[9]<br>[10]<br>[11]<br>[12] | Опрос, обсуждение докладов и мультимедийных презентаций, анализ проблемных ситуаций |
| 7   | <b>Конфликт в служебных отношениях</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 2 | 2 |  |  | 4 |                                                                              |                                                                                     |
| 7.1 | <b>Конфликт в служебных отношениях</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 2 |   |  |  | 4 | [1]                                                                          | Разработка                                                                          |

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |          |          |  |  |          |                                                                              |                                                                                     |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|--|--|----------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|          | 1. Общая характеристика конфликта в служебных отношениях.<br>2. Типология конфликтов в служебных отношениях.<br>3. Причины конфликтов в звене «руководитель-подчиненный».<br>4. Типы эффективных и неэффективных руководителей. Принципы бесконфликтного поведения руководителя.<br>5. Последствия конфликтов в служебных отношениях.<br>6. Формы разрешения служебных конфликтов.                                           |          |          |  |  |          | [2]<br>[3]<br>[5]<br>[6]<br>[7]<br>[8]<br>[9]<br>[10]<br>[11]<br>[12]        | факт-карт                                                                           |
| 7.2      | <b>Конфликт в служебных отношениях</b><br>1. Общая характеристика конфликта в служебных отношениях.<br>2. Типология конфликтов в служебных отношениях.<br>3. Причины конфликтов в звене «руководитель-подчиненный».<br>4. Типы эффективных и неэффективных руководителей. Принципы бесконфликтного поведения руководителя.<br>5. Последствия конфликтов в служебных отношениях.<br>6. Формы разрешения служебных конфликтов. |          | 2        |  |  |          | [1]<br>[2]<br>[3]<br>[5]<br>[6]<br>[7]<br>[8]<br>[9]<br>[10]<br>[11]<br>[12] | Опрос, обсуждение докладов и мультимедийных презентаций, анализ проблемных ситуаций |
| <b>8</b> | <b>Методологические основы изучения конфликтов</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>2</b> | <b>2</b> |  |  | <b>4</b> |                                                                              |                                                                                     |
| 8.1      | <b>Методологические основы изучения конфликтов</b><br>1. Методологические принципы изучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 2        |          |  |  | 4        | [1]<br>[2]                                                                   | Разработка факт-карт                                                                |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |   |   |  |   |                                                                              |                                                                                     |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---|---|--|---|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|     | конфликтов.<br>2. Системный подход к изучению конфликтов.<br>3. Этапы анализа конфликтов.<br>4. Программа конфликтологического исследования.<br>5. Основные функции психолога-конфликтолога.                                                                                             |  |   |   |  |   | [3]<br>[5]<br>[6]<br>[7]<br>[8]<br>[9]<br>[10]<br>[11]<br>[12]               |                                                                                     |
| 8.2 | <b>Методологические основы изучения конфликтов</b><br>1. Методологические принципы изучения конфликтов.<br>2. Системный подход к изучению конфликтов.<br>3. Этапы анализа конфликтов.<br>4. Программа конфликтологического исследования.<br>5. Основные функции психолога-конфликтолога. |  | 2 |   |  |   | [1]<br>[2]<br>[3]<br>[5]<br>[6]<br>[7]<br>[8]<br>[9]<br>[10]<br>[11]<br>[12] | Опрос, обсуждение докладов и мультимедийных презентаций, анализ проблемных ситуаций |
| 9   | <b>Применение методов психологии для исследования конфликтов</b>                                                                                                                                                                                                                         |  |   | 4 |  | 4 |                                                                              |                                                                                     |
| 9.1 | <b>Применение методов психологии для исследования конфликтов</b><br>1. Методы изучения конфликтов: наблюдение, эксперимент, игровые процедуры, моделирование, анализ документов.                                                                                                         |  |   | 2 |  | 2 | [1]<br>[2]<br>[3]<br>[5]<br>[6]                                              | Работа в фокус-группах                                                              |

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |          |          |          |  |          |                                                                              |                        |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|--|----------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|           | 2. Психологическая диагностика уровня внутриличностной конфликтности.                                                                                                                                                                                                                                                                                              |          |          |          |  |          | [7]<br>[8]<br>[9]<br>[10]<br>[11]<br>[12]                                    |                        |
| 9.2       | <b>Применение методов психологии для исследования конфликтов</b><br>1. Диагностика уровня конфликтности в межличностном взаимодействии.<br>2. Диагностика конфликтных отношений в группах.<br>3. Диагностика супружеских и детско-родительских конфликтов.                                                                                                         |          |          | 2        |  | 2        | [1]<br>[2]<br>[3]<br>[5]<br>[6]<br>[7]<br>[8]<br>[9]<br>[10]<br>[11]<br>[12] | Работа в фокус-группах |
| <b>10</b> | <b>Методы исследования конфликтов</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>2</b> | <b>2</b> | <b>4</b> |  | <b>4</b> |                                                                              |                        |
| 10.1      | <b>Методы исследования конфликтов</b><br>1. Системно-ситуационный метод исследования конфликтов (А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов).<br>2. Картография конфликта (Х. Корнелиус, Ш. Фейр).<br>3. Идеографический подход к изучению конфликта (Н.И. Леонов).<br>4. Модульная методика диагностики межличностных конфликтов.<br>5. Качественные методы изучения межгрупповых | 2        |          |          |  |          | [1]<br>[2]<br>[3]<br>[5]<br>[6]<br>[7]<br>[8]<br>[9]<br>[10]<br>[11]         | Разработка факт-карт   |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |   |   |  |   |                                                                              |                                    |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---|---|--|---|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|      | конфликтов.<br>6. Математическое моделирование конфликтов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |   |   |  |   | [12]                                                                         |                                    |
| 10.2 | <b>Методы исследования конфликтов</b><br>1. Системно-ситуационный метод исследования конфликтов (А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов).<br>2. Картография конфликта (Х. Корнелиус, Ш. Фейр).<br>3. Идеографический подход к изучению конфликта (Н.И. Леонов).<br>4. Модульная методика диагностики межличностных конфликтов.<br>5. Качественные методы изучения межгрупповых конфликтов.<br>6. Математическое моделирование конфликтов. |  | 2 |   |  |   | [1]<br>[2]<br>[3]<br>[5]<br>[6]<br>[7]<br>[8]<br>[9]<br>[10]<br>[11]<br>[12] | Рейтинговая контрольная работа № 2 |
| 10.3 | <b>Методы исследования конфликтов</b><br>1. Системно-ситуационный метод исследования конфликтов (А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов).<br>2. Картография конфликта (Х. Корнелиус, Ш. Фейр).<br>3. Идеографический подход к изучению конфликта (Н.И. Леонов).                                                                                                                                                                           |  |   | 2 |  | 2 | [1]<br>[2]<br>[3]<br>[5]<br>[6]<br>[7]<br>[8]<br>[9]<br>[10]<br>[11]<br>[12] | Работа в фокус-группах             |
| 10.4 | <b>Методы исследования конфликтов</b><br>1. Модульная методика диагностики межличностных конфликтов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |   | 2 |  | 2 | [1]<br>[2]<br>[3]                                                            | Работа в фокус-группах             |

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |          |  |          |            |          |                                                                              |                        |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--|----------|------------|----------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|           | 2. Качественные методы изучения межгрупповых конфликтов.<br>3. Математическое моделирование конфликтов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |          |  |          |            |          | [5]<br>[6]<br>[7]<br>[8]<br>[9]<br>[10]<br>[11]<br>[12]                      |                        |
| <b>11</b> | <b>Прогнозирование и профилактика конфликтов</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>2</b> |  | <b>2</b> | <b>2</b>   | <b>4</b> |                                                                              |                        |
| 11.1      | <b>Прогнозирование и профилактика конфликтов</b><br>1. Прогнозирование развития конфликта.<br>2. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов.<br>3. Прямые и косвенные методы работы с конфликтами.<br>4. Основные методы профилактики и предупреждения конфликтов: профилактика и предупреждение деструктивного конфликта; стимулирование конструктивного развития конфликта.<br>5. Социально-психологические условия профилактики конфликтов. | 2        |  |          |            | 4        | [1]<br>[2]<br>[3]<br>[5]<br>[6]<br>[7]<br>[8]<br>[9]<br>[10]<br>[11]<br>[12] | Разработка факт-карт   |
| 11.2      | <b>Прогнозирование и профилактика конфликтов</b><br>1. Прогнозирование развития конфликта.<br>2. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов.<br>3. Прямые и косвенные методы работы с конфликтами.                                                                                                                                                                                                                                             |          |  | 2        | 2<br>(лаб) |          | [1]<br>[2]<br>[3]<br>[5]<br>[6]<br>[7]                                       | Работа в фокус-группах |

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |          |          |          |  |          |                                                                              |                                                                 |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|--|----------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
|           | 4. Основные методы профилактики и предупреждения конфликтов: профилактика и предупреждение деструктивного конфликта; стимулирование конструктивного развития конфликта.<br>5. Социально-психологические условия профилактики конфликтов.                                                                                                                                    |          |          |          |  |          | [8]<br>[9]<br>[10]<br>[11]<br>[12]                                           |                                                                 |
| <b>12</b> | <b>Управление конфликтами</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>2</b> | <b>2</b> | <b>2</b> |  | <b>2</b> |                                                                              |                                                                 |
| 12.1      | <b>Управление конфликтами</b><br>1. Способы и приемы изменения своего отношения к ситуации и поведения в ней.<br>2. Способы и приемы воздействия на поведение оппонента.<br>3 Контроль эмоциональной сферы участников конфликта.<br>4. Принципы конструктивной критики.<br>5. Принципы общения в конфликтной ситуации.<br>6. Роль эмпатии и юмора в снижении напряженности. | 2        |          |          |  | 2        | [1]<br>[2]<br>[3]<br>[5]<br>[6]<br>[7]<br>[8]<br>[9]<br>[10]<br>[11]<br>[12] | Разработка факт-карт                                            |
| 12.2      | <b>Управление конфликтами</b><br>1. Способы и приемы изменения своего отношения к ситуации и поведения в ней.<br>2. Способы и приемы воздействия на поведение оппонента.<br>3 Контроль эмоциональной сферы участников конфликта.<br>4. Принципы конструктивной критики.<br>5. Принципы общения в конфликтной ситуации.                                                      |          | 2        |          |  |          | [1]<br>[2]<br>[3]<br>[5]<br>[6]<br>[7]<br>[8]<br>[9]<br>[10]                 | Опрос, обсуждение докладов и мультимедийных презентаций, анализ |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |   |   |   |  |   |                                                                              |                               |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|--|---|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
|      | 6. Роль эмпатии и юмора в снижении напряженности.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |   |   |   |  |   | [11]<br>[12]                                                                 | проблем-<br>ных<br>ситуаций   |
| 12.3 | <b>Управление конфликтами</b><br>1. Способы и приемы изменения своего отношения к ситуации и поведения в ней.<br>2. Способы и приемы воздействия на поведение оппонента.<br>3. Контроль эмоциональной сферы участников конфликта.<br>4. Принципы конструктивной критики.<br>5. Принципы общения в конфликтной ситуации.<br>6. Роль эмпатии и юмора в снижении напряженности.                                                                                                                                          |   |   | 2 |  |   | [1]<br>[2]<br>[3]<br>[5]<br>[6]<br>[7]<br>[8]<br>[9]<br>[10]<br>[11]<br>[12] | Работа в<br>фокус-<br>группах |
| 13   | <b>Разрешение и ослабление конфликтов</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 2 | 2 | 2 |  | 2 |                                                                              |                               |
| 13.1 | <b>Разрешение и ослабление конфликтов</b><br>1. Формы и критерии завершения конфликтов.<br>2. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.<br>3. Основные стратегии разрешения конфликта: «выигрыш – выигрыш», «проигрыш – проигрыш», «выигрыш – проигрыш», «проигрыш – выигрыш».<br>4. Рационально-интуитивный метод разрешения конфликтов Дж. Г. Скотт.<br>5. Творческий подход к разрешению конфликтов.<br>6. Привлечение третьей стороны к управлению конфликтом: посредничество, арбитраж, медиация. | 2 |   |   |  | 2 | [1]<br>[2]<br>[3]<br>[5]<br>[6]<br>[7]<br>[8]<br>[9]<br>[10]<br>[11]<br>[12] | Разработка<br>факт-карт       |
| 13.2 | <b>Разрешение и ослабление конфликтов</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |   | 2 |   |  |   | [1]                                                                          | Рейтинго-                     |

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |          |          |   |  |          |                                                                              |                                                 |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|---|--|----------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|           | 1. Формы и критерии завершения конфликтов.<br>2. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.<br>3. Основные стратегии разрешения конфликта: «выигрыш – выигрыш», «проигрыш – проигрыш», «выигрыш – проигрыш», «проигрыш – выигрыш».<br>4. Рационально-интуитивный метод разрешения конфликтов Дж. Г. Скотт.<br>5. Творческий подход к разрешению конфликтов.<br>6. Привлечение третьей стороны к управлению конфликтом: посредничество, арбитраж, медиация.                                              |          |          |   |  |          | [2]<br>[3]<br>[5]<br>[6]<br>[7]<br>[8]<br>[9]<br>[10]<br>[11]<br>[12]        | <b>вая конт-<br/>рольная<br/>работа<br/>№ 3</b> |
| 13.3      | <b>Разрешение и ослабление конфликтов</b><br>1. Формы и критерии завершения конфликтов.<br>2. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.<br>3. Основные стратегии разрешения конфликта: «выигрыш – выигрыш», «проигрыш – проигрыш», «выигрыш – проигрыш», «проигрыш – выигрыш».<br>4. Рационально-интуитивный метод разрешения конфликтов Дж. Г. Скотт.<br>5. Творческий подход к разрешению конфликтов.<br>6. Привлечение третьей стороны к управлению конфликтом: посредничество, арбитраж, медиация. |          |          | 2 |  |          | [1]<br>[2]<br>[3]<br>[5]<br>[6]<br>[7]<br>[8]<br>[9]<br>[10]<br>[11]<br>[12] | Работа в<br>фокус-<br>группах                   |
| <b>14</b> | <b>Переговорные методы разрешения конфликтов</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>2</b> | <b>2</b> |   |  | <b>2</b> |                                                                              |                                                 |
| 14.1      | <b>Переговорные методы разрешения конфликтов</b><br>1. Сущность и назначение переговоров.<br>2. Этапы переговорного процесса.<br>3. Психологические механизмы и технология                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 2        |          |   |  | 2        | [1]<br>[2]<br>[3]<br>[5]                                                     | Разработка<br>факт-карт                         |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |           |           |           |           |           |                                                                                                                             |                                                                                                                        |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <p>переговорного процесса.</p> <p>4. Методика разрешения конфликтов «Последовательные и обоюдные инициативы по разрядке напряженности» (ПОИР).</p> <p>5. Метод принципиальных переговоров (Р. Фишер, У. Юри).</p> <p>6. Специфика ведения жестких переговоров.</p>                                                                                                                                                                                        |           |           |           |           |           | <p>[6]</p> <p>[7]</p> <p>[8]</p> <p>[9]</p> <p>[10]</p> <p>[11]</p> <p>[12]</p>                                             |                                                                                                                        |
| 14.2 | <p><b>Переговорные методы разрешения конфликтов</b></p> <p>1. Сущность и назначение переговоров.</p> <p>2. Этапы переговорного процесса.</p> <p>3. Психологические механизмы и технология переговорного процесса.</p> <p>4. Методика разрешения конфликтов «Последовательные и обоюдные инициативы по разрядке напряженности» (ПОИР).</p> <p>5. Метод принципиальных переговоров (Р. Фишер, У. Юри).</p> <p>6. Специфика ведения жестких переговоров.</p> |           | 2         |           |           |           | <p>[1]</p> <p>[2]</p> <p>[3]</p> <p>[5]</p> <p>[6]</p> <p>[7]</p> <p>[8]</p> <p>[9]</p> <p>[10]</p> <p>[11]</p> <p>[12]</p> | <p>Опрос, обсужде-<br/>ние докладов и<br/>мультиме-<br/>дийных презента-<br/>ций, анализ проблем-<br/>ных ситуаций</p> |
|      | <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**  
**«КОНФЛИКТОЛОГИЯ»**  
**(для заочной формы получения образования)**

| Номер раздела, темы, занятия | Название раздела, темы, занятия                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Количество аудиторных часов |                     |                      |                                             | Литература                                                           | Формы контроля занятий |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------|----------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|------------------------|
|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Лекции                      | Семинарские занятия | Лабораторные занятия | Управляемая самостоятельная работа студента |                                                                      |                        |
| 1                            | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 3                           | 4                   | 5                    | 6                                           | 8                                                                    | 9                      |
|                              | <b>КОНФЛИКТОЛОГИЯ (18 часов)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>8</b>                    | <b>6</b>            | <b>4</b>             | —                                           |                                                                      |                        |
| <b>1</b>                     | <b>Предмет и история конфликтологии</b><br>1. Конфликтология как научная дисциплина. Связь конфликтологии с другими науками.<br>2. Предмет конфликтологии.<br>3. Категориально-понятийный аппарат конфликтологии.<br>4. Цели и задачи современной конфликтологии.<br>5. История становления отечественной и зарубежной конфликтологии. | <b>1</b>                    |                     |                      |                                             | [1]<br>[2]<br>[3]<br>[5]<br>[6]<br>[7]<br>[8]<br>[9]<br>[10]<br>[11] | Разработка факт-карт   |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |   |   |  |  |                                                                              |                      |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|--|--|------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |   |   |  |  | [12]                                                                         |                      |
| 2   | <b>Влияние общепсихологических теорий на развитие конфликтологии</b><br>1. Философско-социологический подход к изучению конфликтов.<br>2. Конфликт как интрапсихическое явление.<br>3. Ситуационные концепции конфликта.<br>4. Конфликт с позиций теории социального научения.<br>5. Когнитивное направление в изучении конфликтов.<br>6. Теоретические подходы к анализу конфликтов в отечественной психологии: организационный, деятельностный, личностный, ситуационный.                                                          | 1 |   |  |  | [1]<br>[2]<br>[3]<br>[5]<br>[6]<br>[7]<br>[8]<br>[9]<br>[10]<br>[11]<br>[12] | Разработка факт-карт |
| 3   | <b>Теория конфликта</b><br>1. Понятие «конфликт» в современном научном знании.<br>2. Причины возникновения конфликтов.<br>3. Источники конфликтов и зоны разногласий.<br>4. Основные категории проблемного поля описания конфликтов.<br>5. Структура и динамика конфликта.<br>6. Функции конфликта.<br>7. Виды конфликтов.<br>8. Индивидуальный стиль поведения в конфликтной ситуации. Конфликтоустойчивость. Типы конфликтных личностей.<br>9. Стратегии, тактики, приемы конфликтного взаимодействия.<br>Решетка Томаса-Килменна. | 1 |   |  |  | [1]<br>[2]<br>[3]<br>[5]<br>[6]<br>[7]<br>[8]<br>[9]<br>[10]<br>[11]<br>[12] | Разработка факт-карт |
| 4   | <b>Внутриличностные, межличностные и групповые конфликты</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1 | 1 |  |  |                                                                              |                      |
| 4.1 | <b>Внутриличностные, межличностные и групповые</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1 |   |  |  | [1]                                                                          | Разработка           |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |   |  |  |                                                                              |                                                                                     |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---|--|--|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <b>конфликты</b><br>1. Внутриличные конфликты: виды и специфика.<br>2. Предупреждение и разрешение внутриличных конфликтов.<br>3. Межличные конфликты: виды, причины возникновения.<br>4. Внутригрупповые конфликты, их причины и специфика.<br>5. Межгрупповые конфликты, их виды и функции. Причины возникновения межгрупповых конфликтов.<br>6. Психология поведения личности в межгрупповом конфликте.                                         |  |   |  |  | [2]<br>[3]<br>[5]<br>[6]<br>[7]<br>[8]<br>[9]<br>[10]<br>[11]<br>[12]        | факт-карт                                                                           |
| 4.2 | <b>Внутриличные, межличностные и групповые конфликты</b><br>1. Внутриличные конфликты: виды и специфика.<br>2. Предупреждение и разрешение внутриличных конфликтов.<br>3. Межличные конфликты: виды, причины возникновения.<br>4. Внутригрупповые конфликты, их причины и специфика.<br>5. Межгрупповые конфликты, их виды и функции. Причины возникновения межгрупповых конфликтов.<br>6. Психология поведения личности в межгрупповом конфликте. |  | 1 |  |  | [1]<br>[2]<br>[3]<br>[5]<br>[6]<br>[7]<br>[8]<br>[9]<br>[10]<br>[11]<br>[12] | Опрос, обсуждение докладов и мультимедийных презентаций, анализ проблемных ситуаций |
| 5   | <b>Семейные и гендерные конфликты</b><br>1. Психологические предпосылки супружеских конфликтов. Виды супружеских конфликтов.<br>2. Уровни конфликтности на различных этапах семейной жизни.                                                                                                                                                                                                                                                        |  | 1 |  |  | [1]<br>[2]<br>[3]<br>[5]<br>[6]                                              | Опрос, обсуждение докладов и мультиме-                                              |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |   |  |  |                                                                                                                             |                                                                                            |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | <p>3. Конфликты во взаимодействии родителей и детей. Семейный конфликт и развитие личности ребенка.</p> <p>4. Природа и причины гендерных конфликтов. Стереотипы мужского и женского поведения.</p> <p>5. Методы коррекции и урегулирования семейных конфликтов.</p>                                                                                                                                                                                                                                    |  |   |  |  | <p>[7]</p> <p>[8]</p> <p>[9]</p> <p>[10]</p> <p>[11]</p> <p>[12]</p>                                                        | <p>дийных презентаций, анализ проблемных ситуаций</p>                                      |
| 6 | <p><b>Педагогический конфликт</b></p> <p>1. Виды конфликтов в системе педагогического взаимодействия и их специфика.</p> <p>2. Психологический конфликт в группе детского сада.</p> <p>3. Психологический конфликт в группе младшем школьном возрасте.</p> <p>4. Межличностный конфликт в подростковом возрасте.</p> <p>5. Особенности психологического конфликта в юношеском возрасте.</p> <p>6. Способы разрешения педагогического конфликта. Условия оптимизации педагогического взаимодействия.</p> |  | 1 |  |  | <p>[1]</p> <p>[2]</p> <p>[3]</p> <p>[5]</p> <p>[6]</p> <p>[7]</p> <p>[8]</p> <p>[9]</p> <p>[10]</p> <p>[11]</p> <p>[12]</p> | <p>Опрос, обсуждение докладов и мультимедийных презентаций, анализ проблемных ситуаций</p> |
| 7 | <p><b>Конфликт в служебных отношениях</b></p> <p>1. Общая характеристика конфликта в служебных отношениях.</p> <p>2. Типология конфликтов в служебных отношениях.</p> <p>3. Причины конфликтов в звене «руководитель-подчиненный».</p> <p>4. Типы эффективных и неэффективных руководителей. Принципы бесконфликтного поведения руководителя.</p> <p>5. Последствия конфликтов в служебных отношениях.</p>                                                                                              |  | 1 |  |  | <p>[1]</p> <p>[2]</p> <p>[3]</p> <p>[5]</p> <p>[6]</p> <p>[7]</p> <p>[8]</p> <p>[9]</p> <p>[10]</p>                         | <p>Опрос, обсуждение докладов и мультимедийных презентаций, анализ</p>                     |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |   |  |   |  |                                                                              |                               |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|---|--|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
|      | 6. Формы разрешения служебных конфликтов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |   |  |   |  | [11]<br>[12]                                                                 | проблем-<br>ных<br>ситуаций   |
| 8    | <b>Применение методов психологии для исследования конфликтов</b><br>1. Методы изучения конфликтов: наблюдение, эксперимент, игровые процедуры, моделирование, анализ документов.<br>2. Психологическая диагностика уровня внутриличностной конфликтности.<br>3. Диагностика уровня конфликтности в межличностном взаимодействии.<br>4. Диагностика конфликтных отношений в группах.<br>5. Диагностика супружеских и детско-родительских конфликтов. | 1 |  |   |  | [1]<br>[2]<br>[3]<br>[5]<br>[6]<br>[7]<br>[8]<br>[9]<br>[10]<br>[11]<br>[12] | Разработка<br>факт-карт       |
| 9    | <b>Методы исследования конфликтов</b><br>1. Системно-ситуационный метод исследования конфликтов (А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов).<br>2. Картография конфликта (Х. Корнелиус, Ш. Фейр).<br>3. Идеографический подход к изучению конфликта (Н.И. Леонов).<br>4. Модульная методика диагностики межличностных конфликтов.<br>5. Качественные методы изучения межгрупповых конфликтов.<br>6. Математическое моделирование конфликтов.                       |   |  | 1 |  | [1]<br>[2]<br>[3]<br>[5]<br>[6]<br>[7]<br>[8]<br>[9]<br>[10]<br>[11]<br>[12] | Работа в<br>фокус-<br>группах |
| 10   | <b>Прогнозирование и профилактика конфликтов</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 1 |  | 1 |  |                                                                              |                               |
| 10.1 | <b>Прогнозирование и профилактика конфликтов</b><br>1. Прогнозирование развития конфликта.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 1 |  |   |  | [1]<br>[2]                                                                   | Разработка<br>факт-карт       |

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |          |  |          |  |                                                                                                                             |                        |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--|----------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|           | <p>2. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов.</p> <p>3. Прямые и косвенные методы работы с конфликтами.</p> <p>4. Основные методы профилактики и предупреждения конфликтов: профилактика и предупреждение деструктивного конфликта; стимулирование конструктивного развития конфликта.</p> <p>5. Социально-психологические условия профилактики конфликтов.</p>                                                                                                       |          |  |          |  | <p>[3]</p> <p>[5]</p> <p>[6]</p> <p>[7]</p> <p>[8]</p> <p>[9]</p> <p>[10]</p> <p>[11]</p> <p>[12]</p>                       |                        |
| 10.2      | <p><b>Прогнозирование и профилактика конфликтов</b></p> <p>1. Прогнозирование развития конфликта.</p> <p>2. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов.</p> <p>3. Прямые и косвенные методы работы с конфликтами.</p> <p>4. Основные методы профилактики и предупреждения конфликтов: профилактика и предупреждение деструктивного конфликта; стимулирование конструктивного развития конфликта.</p> <p>5. Социально-психологические условия профилактики конфликтов.</p> |          |  | 1        |  | <p>[1]</p> <p>[2]</p> <p>[3]</p> <p>[5]</p> <p>[6]</p> <p>[7]</p> <p>[8]</p> <p>[9]</p> <p>[10]</p> <p>[11]</p> <p>[12]</p> | Работа в фокус-группах |
| <b>11</b> | <b>Управление конфликтами</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>1</b> |  | <b>1</b> |  |                                                                                                                             |                        |
| 11.1      | <p><b>Управление конфликтами</b></p> <p>1. Способы и приемы изменения своего отношения к ситуации и поведения в ней.</p> <p>2. Способы и приемы воздействия на поведение оппонента.</p> <p>3. Контроль эмоциональной сферы участников конфликта.</p> <p>4. Принципы конструктивной критики.</p> <p>5. Принципы общения в конфликтной ситуации.</p>                                                                                                                                                           | 1        |  |          |  | <p>[1]</p> <p>[2]</p> <p>[3]</p> <p>[5]</p> <p>[6]</p> <p>[7]</p> <p>[8]</p>                                                | Разработка факт-карт   |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |   |   |  |                                                                              |                                                                                     |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---|---|--|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|      | 6. Роль эмпатии и юмора в снижении напряженности.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |   |   |  | [9]<br>[10]<br>[11]<br>[12]                                                  |                                                                                     |
| 11.2 | <b>Управление конфликтами</b><br>1. Способы и приемы изменения своего отношения к ситуации и поведения в ней.<br>2. Способы и приемы воздействия на поведение оппонента.<br>3. Контроль эмоциональной сферы участников конфликта.<br>4. Принципы конструктивной критики.<br>5. Принципы общения в конфликтной ситуации.<br>6. Роль эмпатии и юмора в снижении напряженности.                                                                                                                                          |  |   | 1 |  | [1]<br>[2]<br>[3]<br>[5]<br>[6]<br>[7]<br>[8]<br>[9]<br>[10]<br>[11]<br>[12] | Работа в фокус-группах                                                              |
| 12   | <b>Разрешение и ослабление конфликтов</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  | 1 | 1 |  |                                                                              |                                                                                     |
| 12.1 | <b>Разрешение и ослабление конфликтов</b><br>1. Формы и критерии завершения конфликтов.<br>2. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.<br>3. Основные стратегии разрешения конфликта: «выигрыш – выигрыш», «проигрыш – проигрыш», «выигрыш – проигрыш», «проигрыш – выигрыш».<br>4. Рационально-интуитивный метод разрешения конфликтов Дж. Г. Скотт.<br>5. Творческий подход к разрешению конфликтов.<br>6. Привлечение третьей стороны к управлению конфликтом: посредничество, арбитраж, медиация. |  | 1 |   |  | [1]<br>[2]<br>[3]<br>[5]<br>[6]<br>[7]<br>[8]<br>[9]<br>[10]<br>[11]<br>[12] | Опрос, обсуждение докладов и мультимедийных презентаций, анализ проблемных ситуаций |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |   |   |   |  |                                                                              |                              |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|--|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 12.2 | <b>Разрешение и ослабление конфликтов</b><br>1. Формы и критерии завершения конфликтов.<br>2. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.<br>3. Основные стратегии разрешения конфликта: «выигрыш – выигрыш», «проигрыш – проигрыш», «выигрыш – проигрыш», «проигрыш – выигрыш».<br>4. Рационально-интуитивный метод разрешения конфликтов Дж. Г. Скотт.<br>5. Творческий подход к разрешению конфликтов.<br>6. Привлечение третьей стороны к управлению конфликтом: посредничество, арбитраж, медиация. |   |   | 1 |  | [1]<br>[2]<br>[3]<br>[5]<br>[6]<br>[7]<br>[8]<br>[9]<br>[10]<br>[11]<br>[12] | Работа в фокус-группах       |
| 13   | <b>Переговорные методы разрешения конфликтов</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 1 | 1 |   |  |                                                                              |                              |
| 13.1 | <b>Переговорные методы разрешения конфликтов</b><br>1. Сущность и назначение переговоров.<br>2. Этапы переговорного процесса.<br>3. Психологические механизмы и технология переговорного процесса.<br>4. Методика разрешения конфликтов «Последовательные и обоюдные инициативы по разрядке напряженности» (ПОИР).<br>5. Метод принципиальных переговоров (Р. Фишер, У. Юри).<br>6. Специфика ведения жестких переговоров.                                                                                            | 1 |   |   |  | [1]<br>[2]<br>[3]<br>[5]<br>[6]<br>[7]<br>[8]<br>[9]<br>[10]<br>[11]<br>[12] | Разработка факт-карт         |
| 13.2 | <b>Переговорные методы разрешения конфликтов</b><br>1. Сущность и назначение переговоров.<br>2. Этапы переговорного процесса.<br>3. Психологические механизмы и технология                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |   | 1 |   |  | [1]<br>[2]<br>[3]<br>[5]                                                     | Опрос, обсуждение докладов и |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                    |          |          |          |   |                                                                                 |                                                               |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|---|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
|  | <p>переговорного процесса.</p> <p>4. Методика разрешения конфликтов «Последовательные и обоюдные инициативы по разрядке напряженности» (ПОИР).</p> <p>5. Метод принципиальных переговоров (Р. Фишер, У. Юри).</p> <p>6. Специфика ведения жестких переговоров.</p> |          |          |          |   | <p>[6]</p> <p>[7]</p> <p>[8]</p> <p>[9]</p> <p>[10]</p> <p>[11]</p> <p>[12]</p> | <p>мультимедийных презентаций, анализ проблемных ситуаций</p> |
|  | <b>Всего за 8 семестр</b>                                                                                                                                                                                                                                          | <b>8</b> | <b>6</b> | <b>4</b> | — |                                                                                 |                                                               |
|  | <b>Всего за 9 семестр</b>                                                                                                                                                                                                                                          | —        | —        | —        | — |                                                                                 | <b>Экзамен</b>                                                |
|  | <b>Итого</b>                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>8</b> | <b>6</b> | <b>4</b> | — |                                                                                 | <b>Экзамен</b>                                                |

## ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

### ЛИТЕРАТУРА

#### Основная литература

1. Конфликтология [Электронный ресурс] : учеб.-метод. комплекс для специальности 1-23 01 04 Психология / Белорус. гос. пед. ун-т, Институт психологии ; сост. Н. Л. Пузыревич, Н. С. Данилова, Н. А. Сасункевич // Репозиторий БГПУ. – Регистрационное свидетельство № 1152021416 от 28.01.2020. – Режим доступа: <http://elib.bspu.by/handle/doc/45364>.

#### Дополнительная литература

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

## ПЕРЕЧЕНЬ ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ

### Лабораторное занятие 1. Теория конфликта (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. Применение методов психологии для исследования конфликтов (4 часа)

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. 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. 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 поведения личности в конфликтной ситуации.

**Форма контроля:** лабораторный отчет.

### **Лабораторное занятие 3. Методы исследования конфликтов (4 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 поведение 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 4. Прогнозирование и профилактика конфликтов (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 жизненных 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.

**Лабораторное занятие 5. Управление конфликтами (2 часа)**

**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 6. Разрешение и ослабление конфликтов (2 часа)**

**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».

## ПЕРЕЧЕНЬ ЗАДАНИЙ УПРАВЛЯЕМОЙ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА

**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 3. ТЕОРИЯ КОНФЛИКТА

**УСРС 1 (4 часа).**

**1 модуль (уровень узнавания, 4-5 баллов)**

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 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. Стил ь взаимодействия в конфликте, при котором субъекты конфликта ориентированы на определенные уступки, называется**

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

**20. Стил ь 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 распознании, 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, 6-8 баллов)**

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                      в) 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. Внутриличный 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    г) 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 внутриличный конфликт порождается экзистенциальным вакуумом, принадлежит**

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

**18. Психологическая концепция, в которой утверждается, что внутриличный 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. Стиль 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. Стилъ 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 закреплённой 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, 9-10 баллов)**

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 |
| г) 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. ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЕ, МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ И ГРУППОВЫЕ КОНФЛИКТЫ**

**УСРС 2 (4 часа).**

**1 модуль (уровень узнавания, 4-5 баллов)**

**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, совершенствовали 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 нарушавшими 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 занимаются 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 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 «безобразие», 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, 6-8 баллов)**

### **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.

1.4 Психологические механизмы переговорного процесса.

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

1.6 Косвенные методы работы с конфликтами.

---

<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.

### 1.7 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.

**Задание 5.** Решите следующие задачи:

**Задача 1.** Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка,

<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.

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

<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.

преимущества и недостатки.

**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.

---

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

**Задача 2.** Один из членов Вашего коллектива внезапно заболел. Все 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, 9-10 баллов)**

**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 освящаются 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                                                                                                     | 0 – 6                    |

критерии, обсудите все за и против, оцените соответствие выводов имеющимся данным, выберите лучший вариант, выскажите критические 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<br>изучения<br>конфликтологии | Узнал, изучая<br>конфликтологию | Научился,<br>изучая<br>конфликтологию | Хотел бы<br>узнать,<br>осталось<br>невыясненным | Хотел бы<br>научиться |
|----------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------|

## ТЕМА 11. ПРОГНОЗИРОВАНИЕ И ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТОВ

УСРС 3 (2 часа).

**1 модуль (уровень узнавания, 4-5 баллов)**

**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. Стиль 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, 6-8 баллов)**

### **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 хорошие 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 придирается 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, 9-10 баллов)**

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 конкурирования 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 неправильности. 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 называли 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?

### 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.

## **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.

## ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА

| №<br>п/п | Название темы,<br>раздела                                              | Количество часов на<br>самостоятельную работу<br>студента (СРС) | Задание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Форма<br>Выпол-<br>нения |
|----------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 1        | Предмет и история<br>конфликтологии                                    | 4                                                               | <p><b>Письменно выполните следующие задания.</b></p> <p>1. В истории конфликтологических идей принято выделять две основные противостоящие друг другу парадигмы: конфликтную и равновесную. На основе материала лекций и источников из списка литературы проведите сопоставительный анализ данных парадигм по следующим параметрам: объект, предмет, сущность, методы изучения, имена учёных, основные концепции, значение полученного научного знания о конфликте, представители, главная идея, сходства, различия.</p>                                                                                                                                    | Факт-карта               |
| 2        | Влияние<br>общепсихологических<br>теорий на развитие<br>конфликтологии | 4                                                               | <p><i>Познакомьтесь с наиболее известными концепциями агрессии и насилия, с ролью агрессии и насилия в конфликтах (в рамках этологии, этики, религии, психологии, историографии). Не менее чем за неделю (лучше раньше) до занятия студенты должны разделиться на малые группы (по 3–5 человек). Каждой малой группе надо прочитать и обсудить одну книгу из списка основной литературы: К. Лоренца, Ф. Зимбардо, текст Нагорной проповеди, коллективную монографию «Философия ненасилия Л.Н. Толстого: точки зрения», в которой представлены программная статья Л.Н. Толстого «Закон насилия и закон любви» и статьи отечественных специалистов по</i></p> | Факт-карта               |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  |  | <p>этико-религиозному учению Л.Н. Толстого. По перечисленным текстам можно подготовить доклады. По завершении обсуждения книг в отдельных малых группах каждая из этих групп представляет результаты своей работы всей учебной группе, и они коллективно обсуждаются.</p> <p><b>Письменно ответьте на вопросы из перечисленных ниже, которые соответствуют книге, прочитанной вашей малой группой.</b></p> <p><b>По Конраду Лоренцу:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Как связаны между собой агрессия и насилие? Приведите примеры их связи, а также примеры агрессии без насилия и насилия без агрессии.</li> <li>2. Бывает ли насилие без и/или вне конфликта?</li> <li>3. Согласны ли вы с тезисом Лоренца, что агрессия необходима и неизбежна, учитывая ее биологическое значение в качестве видосохраняющей функции?</li> <li>4. Чем чревато недостаточное развитие биологически заданных механизмов торможения агрессии у человека как биологического вида при наличии все более совершенствуемых инструментов насилия и уничтожения себе подобных?</li> <li>5. Чем опасна отстраненность исполнителя от последствий применения им оружия массового уничтожения?</li> <li>6. Ядерное оружие вы считаете фактором сдерживания или фактором глобальной опасности? Обоснуйте свою мысль.</li> <li>7. Какие формы и виды войны, по вашему мнению, ожидаемы в XXI веке?</li> <li>8. Согласны ли вы с тезисом, что если бы не было войн, то не было бы и прогресса?</li> </ol> <p><b>По Нагорной проповеди:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Насколько актуален текст Нагорной проповеди в современных российских реалиях?</li> </ol> |  |
|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  |  | <p>2. В чем разница между Нагорной проповедью в Новом Завете и Десятью заповедями Моисея в Ветхом Завете?</p> <p>3. Вспомните «золотое правило нравственности» в положительной и отрицательной формулировках. Есть ли сущностная разница между этими формулировками? С какой формулировкой «золотого правила нравственности» вы бы связали новозаветное этическое учение, а с какой – ветхозаветное? Поясните.</p> <p>4. Как вы думаете, могут ли быть негативные последствия применения «золотого правила нравственности»? (Рекомендация: чтобы данный вопрос не показался вам риторическим, вспомните такие примеры самовредительства и аутоагрессии, как мазохисты, камикадзе, «живые бомбы»).</p> <p><b>По монографии «Философия ненасилия Л.Н. Толстого: точки зрения»:</b></p> <p>1. Насколько оправдана и обоснована, по вашему мнению, философия ненасилия Л.Н. Толстого? Какие достоинства и ограничения его позиции вы видите?</p> <p>2. Насколько и в каких пределах реализуема философия ненасилия Л.Н. Толстого в современном мире? (Рекомендация: для более полного обоснования своей точки зрения вспомните опыт реализации идей ненасилия Толстого толстовскими обществами и Махатмой Ганди в Индии).</p> <p>3. За что последователей учения Л.Н. Толстого преследовали государство и православная церковь в Российской империи? Как сейчас относятся государственная власть и РПЦ к учению Л.Н. Толстого? Как вы объясняете их подход?</p> <p>4. Приведите аргументы «за» и «против» насчет разделяемого многими следующего мнения известного французского писателя А. Моруа: «На жестокость нужно</p> |  |
|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

|   |                  |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |            |
|---|------------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|   |                  |   | <p>отвечать жестокостью. В несопротивлении злу насилием есть своя прелесть, но оно на руку подлецам». Каких аргументов оказалось больше? Почему?</p> <p>5. Сравните Нагорную проповедь с этическим учением Л.Н. Толстого. Определите их сходство и различие.</p> <p><b>По Филипу Зимбардо:</b></p> <p>1. В чем суть эксперимента, проведенного Ф. Зимбардо?</p> <p>2. Почему этот эксперимент пришлось досрочно закончить? 3. Укажите причины, по которым сегодня подобного рода эксперименты запрещены, несмотря на то что сам по себе эксперимент как метод исследования и диагностики конфликтов считается более объективным методом, нежели куда более распространенные опросные методы.</p> <p>4. Подумайте, как бы вы вели себя в условиях Стэнфордского тюремного эксперимента в роли охранника? А в роли заключенного? На чем основывается ваша уверенность?</p> <p>5. Закономерны или случайны, по вашему мнению, результаты эксперимента Зимбардо?</p> <p>6. Какие факторы обусловили результаты этого эксперимента? Имеют ли, по вашему мнению, эти факторы безусловный характер или их можно скорректировать и нейтрализовать?</p> <p>7. Согласны ли вы с теорией Зимбардо, которой он объясняет полученные результаты своего эксперимента?</p> <p>8. Приведите примеры других экспериментов, направленных на изучение природы агрессии, насилия и конфликтности у людей. 9. Приведите примеры из жизни, когда люди вели себя как студенты-добровольцы в Стэнфордском тюремном эксперименте. Чем бы вы объяснили такое поведение людей?</p> |            |
| 3 | Теория конфликта | 4 | <p><b>Письменно выполните следующие задания.</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Факт-карта |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  |  | <p>1. «Дерево конфликта» – графический метод выявления проблем, которые участники считают важными, и их классификации по трем категориям: 1) основная проблема(-ы), 2) причины и 3) следствия. Метод представляет собой изображение конфликта в виде дерева: ствол дерева обозначает главную проблему конфликта, его корни – это глубинные (ключевые) причины конфликта, ветви первого порядка – последствия конфликта, ветви второго порядка – последствия предыдущих последствий. «Дерево конфликта» напоминает (да и во многом основано на ней) причинно-следственную диаграмму «рыбьего скелета» Исикавы. Данный метод необходим для установления в дальнейшем приоритетов в работе с проблемами, которые присутствуют в конфликте.</p> <p><i>Методические указания.</i></p> <p>Разделитесь на малые группы по 3–5 человек. Прочитайте кейсы, выберите для анализа один из них. Выбранный кейс проанализируйте с помощью такого инструмента диагностики конфликта, как «дерево конфликта». Для рисунка используйте большой лист бумаги, на котором надо нарисовать дерево с толстым стволом, корнями и ветвями. Сначала каждый член малой группы самостоятельно на маленьких листках бумаги кратко записывает то, что он считает главной проблемой конфликта, его причинами и следствиями. После этого студенты выкладывают свои листочки на большой общий рисунок дерева: на ствол кладут записки с указанием главной проблемы конфликта, на корни – записки, в которых названы его причины, на ветви и их ответвления кладут названия последствий конфликта и последствий этих последствий. Необходимо следить, чтобы причины и следствия были связаны друг с другом. При выполнении задания членам малой группы можно</p> |  |
|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  |  | <p>дискутировать, чтобы прийти к общему мнению и определить последовательность действий для решения выявленной главной проблемы.</p> <p>2. Задание выполняется по вариантам, представленным ниже, в четыре этапа. Причем первые два этапа в 1-м и 2-м вариантах разные, а 3-й и 4-й этапы – общие для двух вариантов. Малые группы остаются в том же составе, что и при выполнении задания 1, и анализируют кейсы, выбранные для этого задания.</p> <p><i>Вариант 1.</i></p> <p>Этап 1. Выполняется малыми группами. По материалу лекций вспомните две основные модели описания конфликтов: структурную и процессуальную. Ознакомьтесь более подробно со структурной моделью. Для этого обратитесь к учебнику М.С. Миримановой «Конфликтология», найдите в нем 6 схем структурной модели описания конфликта: по Ф.М. Бородкину и Н.М. Коряк; по Л.А. Петровской; по Н.В. Самоукиной; по Н.В. Гришиной; по Б.И. Хасану; по А.Я. Анцупову и А.И. Шипилу. Для наглядности перерисуйте эти схемы себе в тетрадь. Далее каждая малая группа должна выбрать одну из схем; схемы распределяют так, чтобы они не повторялись. Определите, к какому типу конфликта принадлежит изучаемый вами кейс. Затем выполните его анализ согласно структурному подходу. Для этого выделите, перечислите и охарактеризуйте все элементы кейса и связи между ними, необходимые для описания конфликта в соответствии с выбранной схемой, и поэлементно проанализируйте конфликт с точки зрения структурной модели.</p> <p>Этап 2. Выполняется также малыми группами. На втором этапе анализа конфликта с точки зрения модели структурного описания конфликта полезно освоить такой важный метод управления конфликтом, как</p> |  |
|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

|   |                                                       |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |            |
|---|-------------------------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|   |                                                       |   | <p>картография, позволяющий выяснить нужды (потребности) каждого участника конфликта для его разрешения по принципу «выиграть/выиграть». В книге авторов данного метода Х. Корнелиуса и Ш. Фэйр найдите его подробное описание. Для составления карты конфликта используйте рисунок, который лучше всего перенести на отдельный лист бумаги. Воспользуйтесь маркерами различного цвета для отображения на рисунке проблемы, участников конфликта, их нужд и опасений. Процесс картографии конфликта состоит из трех стадий: – Стадия 1. Определить главную проблему (воспользуйтесь результатами задания 1). – Стадия 2. Идентифицировать и назвать главных участников конфликта, сгруппировать их в зависимости от степени вовлеченности в конфликт или от их роли в нем. – Стадия 3. Выявить нужды (потребности) и опасения каждого участника конфликта или группы.</p> |            |
| 4 | Внутриличностные, межличностные и групповые конфликты | 4 | <p><b>Письменно заполните таблицу, содержащую следующую информацию. Проанализируйте каждую из представленных ситуаций.</b></p> <p>Вид внутриличностного конфликта (<i>нравственный конфликт</i> (между «хочу» и «надо»); <i>конфликт нереализованного желания</i> (между «хочу» и «могу»); <i>ролевой конфликт</i> (между «надо» и «надо»); <i>адаптационный конфликт</i> (между «надо» и «могу»); <i>конфликт неадекватной самооценки</i> (между «могу» и «могу»)) / Номер примера / Пример, предложенный студентом.</p> <p><b>Примеры ситуаций:</b></p> <p>1. Студент очень любит играть по ночам в компьютерные игры, так что к утру, естественно, ему очень сильно хочется спать. Но утром, как нарочно, поставлены занятия по важным для него дисциплинам, на которых строго отмечают посещаемость, так что ему</p>                                                  | Факт-карта |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  |  | <p>приходится, с трудом преодолевая сонливость, идти на эти занятия.</p> <p>2. Куратор велел стажеру выполнить работу за час. Стажер в панике. Он понимает, что в силу своей неопытности он не справится с заданием и за несколько часов, но признаться в этом стесняется, тем более, что невольно чувствует себя польщенным, ведь такое задание за столь короткий срок под силу выполнить только настоящему специалисту.</p> <p>3. Татьяна Ларина и после замужества была влюблена в Евгения Онегина. Вопреки этому в ответ на его признание в любви она сказала: «Но я другому отдана и буду век ему верна», хотя и понимала, что тем самым разрушает и его, и свои надежды.</p> <p>4. Женщине приходится и за ребенком ухаживать, и за порядком в доме следить, и при этом надо нравиться мужу и иметь силы быть хорошим специалистом на работе.</p> <p>5. Студенту приходится совмещать учебу с зарабатыванием средств на жизнь и оплату обучения в вузе. Однако ему не хватает ни времени, ни сил, чтобы в полной мере выполнять свои учебные и трудовые обязанности, так что и в вузе им недовольны как неуспевающим студентом, и работодатель постоянно грозит его уволить. Все это крайне удручает и нервирует студента.</p> <p>6. Одна студентка мечтала летом поехать на отдых в Таиланд и уже начала составлять план поездки, когда ее подруга, работающая в турагентстве, предложила ей горящую путевку в Испанию, где студентка тоже еще ни разу не была. И сейчас ей приходится разрываться между двумя равно привлекательными для нее альтернативами, зная, что выбор одной из них означает отказ от другой.</p> <p>7. Девушка захотела похудеть к лету на несколько килограммов и для</p> |  |
|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

|   |                                |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |            |
|---|--------------------------------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|   |                                |   | <p>этого начала умирять свой аппетит, но терпения ей хватило ненадолго: она снова стала есть, как раньше, и даже объедаться.</p> <p>8. Студент мечтает профессионально заниматься спортом, но по состоянию здоровья его записали в группу ЛФК.</p> <p>9. Мальчик-подросток шел по улице со своей мамой и увлеченно что-то ей рассказывал. Вдруг он увидел идущих им навстречу одноклассников.</p> <p>10. Мальчик тут же замолчал и постарался побыстрее отойти от мамы, будто это незнакомая женщина.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |            |
| 5 | Семейные и гендерные конфликты | 4 | <p><b>Разработайте факт-карту по одному из следующих вопросов.</b></p> <p>1. Структура семейной организации (состав, число членов, иерархия, степень сплоченности, основные роли).</p> <p>2. Функции семьи как социального института общества (Эйдемиллер Э. Г., Юстицкис В., А. Г. Харчев, Л.Б. Шнейдер, Г. Навайтис и др.).</p> <p>3. Жизненный цикл семьи (А.Я. Варга, Э.Г. Эйдемиллер, И.М. Никольская).</p> <p>4. Нормативные стадии жизненного цикла семьи (Е. Дюваль, Э.Г. Эйдемиллер, А.Я. Варга, Г. Крейг, Р. Нойберт, А. Баркай и др.), их характеристика.</p> <p>5. Стадии жизненного цикла в семье как системе из нескольких поколений (Carter E., Macgoldric M.).</p> <p>6. Изменения семейной жизни в переходные периоды. Семья как система.</p> <p><b>Напишите эссе по одной из следующих тем.</b></p> <p>1. Роль полоролевых стереотипов в развитии конфликта.</p> <p>2. Проблемы повторного брака.</p> <p>3. Супружеские конфликты в молодой семье.</p> <p>4. Супружеские конфликты в зрелых браках.</p> <p>5. Психологическая совместимость супругов и ее влияние на семейные конфликты.</p> | Факт-карта |

|   |                                 |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |            |
|---|---------------------------------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|   |                                 |   | 6. Конфликты с прародительскими семьями.<br>7. Правовое обеспечение конфликтного взаимодействия в современном обществе.<br>8. Управление конфликтами в социальных группах и организациях.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |            |
| 6 | Педагогический конфликт         | 4 | <b>Разработайте факт-карту по каждому из следующих вопросов.</b><br>1. Специфика конфликтов в образовательном процессе.<br>2. Причины педагогических конфликтов: объективные, организационно-управленческие, социально-психологические и личностные.<br>3. Конфликты между школьниками, учителями и учениками.<br>4. Условия и способы профилактики конфликтов в школе.<br>5. Модели педагогического общения и конфликты с учащимися разных возрастных групп у педагогов.<br>6. Способы разрешения педагогических конфликтов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Факт-карта |
| 7 | Конфликт в служебных отношениях | 4 | <b>Письменно выполните следующие задания.</b><br>1. Проведите сравнительный анализ конфликтов в системе государственного управления и политических конфликтов: выявите их общие черты и найдите различия между ними. Определите, в чем состоит сущностная разница между ними.<br>2. Ознакомьтесь со статьями С.А. Шведовой и М.А. Яковлевой. Ориентируясь на теоретический материал данных статей, приведите примеры основных видов конфликтов в системе государственного управления, а также способов их разрешения. Примеры обязательно должны быть взяты не только из отечественной и зарубежной истории, но и из современной жизни.<br>3. Предварительно изучите материал учебного пособия С.Ю. Кабашова. На его основе, а также с учетом опыта выполнения предыдущего задания проведите анализ реальных конфликтных ситуаций. Для этого | Факт-карта |

|   |                                             |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |            |
|---|---------------------------------------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|   |                                             |   | <p>выберите не менее двух ситуаций из предложенных ниже (причем 4-ю и 5-ю ситуации нельзя выбирать одновременно) и рассмотрите их, последовательно ответив на следующие вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Имеется ли в данной ситуации конфликт интересов? Если нет, сразу переходите к ответу на вопрос 5.</li> <li>2. Является ли данная ситуация конфликтом: а) действительным, б) возможным, в) кажущимся конфликтом интересов?</li> <li>3. В чем именно заключается конфликт интересов в рассматриваемой ситуации?</li> <li>4. Какой из четырех предусмотренных российским законодательством способов предотвращения и урегулирования конфликтов интересов является наиболее подходящим для данной ситуации?</li> <li>5. Назовите тип данного конфликта, указав классификацию, которой пользуетесь.</li> <li>6. Какими возможными правовыми и/или политическими последствиями чреват данный конфликт?</li> <li>7. Что необходимо предпринять для профилактики данного типа конфликтов?</li> </ol> |            |
| 8 | Методологические основы изучения конфликтов | 4 | <p><b>Проанализируйте конфликтные ситуации с точки зрения различных методологических подходов. Определите вид конфликта и его структурные компоненты.</b></p> <p><i>Ситуация 1.</i> Урок английского языка. Класс делится на подгруппы. В одной из подгрупп поменялся учитель. При проверке домашнего задания новый преподаватель, не познакомив учащихся со своими требованиями, попросила ответить тему наизусть. Одна из учениц сказала, что раньше им разрешали пересказывать текст свободно, а не наизусть. За пересказ она получила 4, что вызвало ее негативное отношение к учителю. На следующий урок девочка пришла без выполненного домашнего задания,</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Факт-карта |

|   |                                                           |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |            |
|---|-----------------------------------------------------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|   |                                                           |   | <p>хотя была прилежной ученицей. Учитель после опроса поставила ей 2. Следующее занятие девочка попыталась сорвать, подговорив одноклассников прогулять урок. По просьбе учителя дети вернулись в класс, но отказались выполнять задания. После уроков ученица обратилась к классному руководителю с просьбой перевести ее в другую подгруппу.</p> <p><i>Ситуация 2.</i> Возник конфликт между учеником и учителем: учитель возмущен плохой успеваемостью ученика и дает ему возможность исправить оценки с помощью реферата, ученик соглашается и на следующий урок приносит реферат. Во-первых, не по теме, а так, как ему вздумалось, хотя и потратил, по его словам, на его подготовку весь свой вечер. Во-вторых, весь помятый. Учитель возмущен еще сильнее и в резкой форме говорит, что это унижение его как учителя. Ученик демонстративно встает и начинает раскачивать ногами вперед и назад, держась за парту. Учитель сначала пытается усадить ученика, но, не выдержав, хватает его и выталкивает из класса, потом отводит к директору, оставляет его там и уходит в класс.</p> <p><i>Ситуация 3.</i> Учитель математики после звонка задержал класс на перемене. В результате обучающиеся опоздали на следующий урок – урок физики. Разгневанный учитель физики высказал свое негодование учителю математики, так как у него была запланирована контрольная работа. Его предмет, как он считает, очень сложный, и терять время урока из-за опоздания учащихся он считает недопустимым. Учитель математики возразил, что его предмет не менее важен и труден. Разговор происходит в коридоре на повышенных тонах при большом количестве свидетелей.</p> |            |
| 9 | Применение методов психологии для исследования конфликтов | 4 | <p>Разработайте программу эмпирического изучения конфликтов, используя различные психодиагностические методики</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Факт-карта |

|    |                                           |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |            |
|----|-------------------------------------------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|    |                                           |   | изучения поведения личности в конфликте (личностный опросник Кеттелла, модульный социотест Анцупова, методика изучения межличностных отношений Т.Лири и др.).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |            |
| 10 | Методы исследования конфликтов            | 4 | Разработайте программу эмпирического изучения конфликтов, используя экспериментальные процедуры изучения поведения личности в конфликте.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Факт-карта |
| 11 | Прогнозирование и профилактика конфликтов | 4 | <p><b>Письменно сформулируйте обоснование целесообразности / нецелесообразности каждой из представленных позиций.</b></p> <p>1. Создание гармоничных социальных ролей, занимаемых участниками при взаимодействии, выполнение ожидаемой окружающими роли, исключение взаимодействий между заведомо конфликтными ролями, культивирование равенства в отношениях.</p> <p>2. Поддержание оптимального баланса зависимости/независимости друг от друга структурных элементов системы взаимоотношений.</p> <p>3. Организация неформальных отношений, помогающих выполнять функциональные обязанности и регулирующих уровень социально-психологической комфортности/напряженности.</p> <p>5. Осторожное использование наказаний, рациональная и бесконфликтная критика.</p> <p>6. Создание критериев для максимально справедливой оценки деятельности субъектов системы и для самооценки.</p> | Факт-карта |
| 12 | Управление конфликтами                    | 2 | <p><b>Письменно выполните следующее задание.</b></p> <p>На основе учебного пособия К.В. Решетниковой ознакомьтесь с описанием трех основных стратегий управления конфликтами: «эскалирующей интервенцией» (или стратегией стимулирования конфликта), «деэскалирующей интервенцией» и стратегией игнорирования конфликта на определенном этапе его развития.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Факт-карта |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  |  | <p>Далее определите, к какому типу конфликта принадлежит выбранный вами кейс, и выполните его анализ согласно одной из схем процессуальной модели описания конфликта. Для этого выпишите динамические характеристики данной модели и на основе этих характеристик проведите анализ кейса, не забывая выделять и учитывать две взаимосвязанные стороны развития конфликта: процессы, возникающие на разных стадиях, и регуляторы этих процессов. Для выполнения первого этапа задания предлагается придерживаться следующего примерного алгоритма:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Определить состав участников (субъектов) конфликта, их цели (в роли регуляторов конфликта).</li> <li>2. Выявить предмет конфликта и его масштаб.</li> <li>3. Установить истинную причину конфликта (воспользуйтесь результатами первого задания).</li> <li>4. Выделить основные периоды и этапы динамики конфликта (от предконфликта до постконфликтной ситуации).</li> <li>5. Описать характер и степень остроты, интенсивности конфликта, длительность его протекания, число циклов развития конфликта.</li> <li>6. Дать характеристику конфликтных действий сторон конфликта (направленность, активность, степень напряженности и т.п.) на каждом этапе развития конфликта, определить стратегии и тактики поведения сторон конфликта, степень их эффективности.</li> <li>7. Предложить одну из трех основных стратегий управления конфликтом, отметив тот этап развития конфликта, на котором реализация данной стратегии, по вашему мнению, является наиболее эффективной и оправданной. Аргументируйте свой выбор.</li> <li>8. Предложить метод (при необходимости – несколько методов)</li> </ol> |  |
|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

|    |                                           |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |            |
|----|-------------------------------------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|    |                                           |   | реализации выбранной стратегии управления данным конфликтом.<br>9. Уточнить, какие сложности и проблемы необходимо учесть при выборе той или иной стратегии управления конфликтом.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |            |
| 13 | Разрешение и ослабление конфликтов        | 2 | <p><b>Письменно выполните следующее задание.</b></p> <p>Вспомните из курса лекций и запишите в тетради схемы развития конфликтов по формулам А, Б, В. За наглядной демонстрацией формул конфликтов как одного из методов оценки и разрешения конфликтов стоит обратиться к книге В.П. Шейнова «Управление конфликтами: теория и практика». Далее надо проанализировать кейсы по следующему плану:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Нарисовать схему развития конфликта, обозначив на ней, что относится к конфликтной ситуации (КС), конфликтогену (КФГ), инциденту (И) и собственно к конфликту (К).</li> <li>2. Определить, к какому типу конфликта (А, Б, В) относятся примеры из кейсов.</li> <li>3. Определить случайность, закономерность или неизбежность рассматриваемого конфликта.</li> <li>4. На основании правил управления конфликтом в зависимости от его развития по той или иной формуле предложить возможные варианты управления им, выделив наиболее подходящие.</li> </ol> | Факт-карта |
| 14 | Переговорные методы разрешения конфликтов | 2 | <p><b>Разработайте факт-карту по каждому из следующих вопросов.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Медиация как способ разрешения конфликта.</li> <li>2. Правовой статус медиатора.</li> <li>3. Компетенция медиатора при разрешении конфликта.</li> <li>4. Принципы процедуры медиации.</li> <li>5. Порядок проведения процедуры медиации.</li> <li>6. Расходы на проведение процедуры медиации.</li> <li>7. Правовые последствия проведения процедуры медиации в досудебном и судебном порядке.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Факт-карта |

|  |              |           |                                             |  |
|--|--------------|-----------|---------------------------------------------|--|
|  |              |           | 8. Медиативное соглашение и его исполнение. |  |
|  | <b>Итого</b> | <b>50</b> |                                             |  |

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

1. Конфликтология как научная дисциплина. Связь конфликтологии с другими науками.
2. Предмет конфликтологии. Категориально-понятийный аппарат конфликтологии.
3. Цели и задачи современной конфликтологии. История становления отечественной и зарубежной конфликтологии.
4. Философско-социологический подход к изучению конфликтов.
5. Конфликт как интрапсихическое явление.
6. Ситуационные концепции конфликта.
7. Конфликт с позиций теории социального научения.
8. Когнитивное направление в изучении конфликтов.
9. Теоретические подходы к анализу конфликтов в отечественной психологии: организационный, деятельностный, личностный, ситуационный.
10. Понятие «конфликт» в современном научном знании. Причины возникновения конфликтов.
11. Источники конфликтов и зоны разногласий.
12. Основные категории проблемного поля описания конфликтов.
13. Структура и динамика конфликта.
14. Функции конфликта. Виды конфликтов.
15. Индивидуальный стиль поведения в конфликтной ситуации. Конфликтоустойчивость. Типы конфликтных личностей.
16. Стратегии, тактики, приемы конфликтного взаимодействия. Решетка Томаса-Килменна.
17. Внутриличные конфликты: виды и специфика.
18. Предупреждение и разрешение внутриличных конфликтов.
19. Межличностные конфликты: виды, причины возникновения.
20. Внутригрупповые конфликты, их причины и специфика.
21. Межгрупповые конфликты, их виды и функции. Причины возникновения межгрупповых конфликтов,
22. Психология поведения личности в межгрупповом конфликте.
23. Психологические предпосылки супружеских конфликтов. Виды супружеских конфликтов.
24. Уровни конфликтности на различных этапах семейной жизни.
25. Конфликты во взаимодействии родителей и детей. Семейный конфликт и развитие личности ребенка.
26. Природа и причины гендерных конфликтов. Стереотипы мужского и женского поведения.
27. Методы коррекции и урегулирования семейных конфликтов.
28. Виды конфликтов в системе педагогического взаимодействия и их специфика.
29. Психологический конфликт в группе детского сада.

30. Психологический конфликт в группе младшем школьном возрасте.
31. Межличностный конфликт в подростковом возрасте.
32. Особенности психологического конфликта в юношеском возрасте.
33. Способы разрешения педагогического конфликта. Условия оптимизации педагогического взаимодействия.
34. Общая характеристика конфликта в служебных отношениях.
35. Типология конфликтов в служебных отношениях. Причины конфликтов в звене «руководитель-подчиненный».
36. Типы эффективных и неэффективных руководителей. Принципы бесконфликтного поведения руководителя.
37. Последствия конфликтов в служебных отношениях.
38. Формы разрешения служебных конфликтов.
39. Методологические принципы изучения конфликтов.
40. Системный подход к изучению конфликтов.
41. Этапы анализа конфликтов.
42. Программа конфликтологического исследования.
43. Основные функции психолога-конфликтолога.
44. Методы изучения конфликтов: наблюдение, эксперимент, игровые процедуры, моделирование, анализ документов.
45. Психологическая диагностика уровня внутриличностной конфликтности.
46. Диагностика уровня конфликтности в межличностном взаимодействии.
47. Диагностика конфликтных отношений в группах.
48. Диагностика супружеских и детско-родительских конфликтов.
49. Системно-ситуационный метод исследования конфликтов (А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов).
50. Картография конфликта (Х. Корнелиус, Ш. Фейр).
51. Идеографический подход к изучению конфликта (Н.И. Леонов).
52. Модульная методика диагностики межличностных конфликтов.
53. Качественные методы изучения межгрупповых конфликтов.
54. Математическое моделирование конфликтов.
55. Прогнозирование развития конфликта.
56. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов.
57. Прямые и косвенные методы работы с конфликтами.
58. Основные методы профилактики и предупреждения конфликтов: профилактика и предупреждение деструктивного конфликта; стимулирование конструктивного развития конфликта
59. Социально-психологические условия профилактики конфликтов.
60. Способы и приемы изменения своего отношения к ситуации и поведения в ней.
61. Способы и приемы воздействия на поведение оппонента.
62. Контроль эмоциональной сферы участников конфликта.
63. Принципы конструктивной критики.

64. Принципы общения в конфликтной ситуации. Роль эмпатии и юмора в снижении напряженности.
65. Формы и критерии завершения конфликтов. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов
66. Основные стратегии разрешения конфликта: «выигрыш – выигрыш», «проигрыш – проигрыш», «выигрыш – проигрыш», «проигрыш – выигрыш».
67. Рационально-интуитивный метод разрешения конфликтов Дж.Г. Скотт.
68. Творческий подход к разрешению конфликтов.
69. Привлечение третьей стороны к управлению конфликтом: посредничество, арбитраж, медиация.
70. Сущность и назначение переговоров. Этапы переговорного процесса.
71. Психологические механизмы и технология переговорного процесса.
72. Методика разрешения конфликтов «Последовательные и обоюдные инициативы по разрядке напряженности» (ПОИР).
73. Метод принципиальных переговоров (Р. Фишер, У. Юри).
74. Специфика ведения жестких переговоров.

## КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Критерии оценки знаний и компетенций студентов по 10-балльной шкале:

### **1 балл – один:**

- отсутствие знаний и компетенций в рамках учебной программы дисциплины «Конфликтология» или отказ от ответа.

### **2 балла – два:**

- фрагментарные знания в рамках учебной программы дисциплины «Конфликтология»;
- знание отдельных источников, рекомендованных учебной программой дисциплины;
- неумение использовать научную терминологию дисциплины;
- наличие в ответе грубых стилистических и логических ошибок;
- пассивность на семинарских занятиях;
- низкий уровень культуры исполнения заданий.

### **3 балла – три:**

- недостаточно полный объем знаний в рамках учебной программы дисциплины «Конфликтология»;
- знание части основных источников, рекомендованных учебной программой дисциплины;
- использование научной терминологии;
- изложение ответа на вопросы с существенными лингвистическими и логическими ошибками;
- слабое владение инструментарием учебной дисциплины, некомпетентность в решении стандартных (типовых) задач;
- неумение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях изучаемой дисциплины;
- пассивность на семинарских занятиях, низкий уровень культуры исполнения заданий.

### **4 балла – четыре:**

- достаточный объем знаний в рамках учебной программы дисциплины «Конфликтология»;
- усвоение основных источников, рекомендованных учебной программой дисциплины;
- использование научной терминологии;
- стилистическое и логическое изложение ответа на вопросы, умение делать выводы без существенных ошибок;
- владение инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в решении стандартных (типовых) задач;
- умение под руководством преподавателя решать стандартнее (типовые) задачи;

- умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине и давать им оценку;
- работа под руководством преподавателя на семинарских занятиях;
- допустимый уровень культуры исполнения заданий.

**5 баллов – пять:**

- достаточные знания в объеме учебной программы дисциплины «Конфликтология»;
- использование научной терминологии;
- стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать выводы;
- владение инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в решении учебных и профессиональных задач;
- способность самостоятельно применять типовые решения в рамках учебной программы;
- усвоение основных источников, рекомендованных учебной программой дисциплины;
- умение ориентироваться в базовых теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине и давать им сравнительную оценку;
- самостоятельная работа на семинарских, практических и лабораторных занятиях, участие в групповых обсуждениях;
- высокий уровень культуры исполнения заданий.

**6 баллов – шесть:**

- достаточно полные и систематизированные знания в объеме учебной программы дисциплины «Конфликтология»;
- использование необходимой научной терминологии;
- стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать обоснованные выводы;
- владение инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в решении учебных и профессиональных задач;
- способность самостоятельно применять типовые решения в рамках учебной программы;
- усвоение основных источников, рекомендованных учебной программой дисциплины;
- умение ориентироваться в базовых теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине и давать им сравнительную оценку;
- активная самостоятельная работа на семинарских занятиях, периодическое участие в групповых обсуждениях;
- высокий уровень культуры исполнения заданий.

**7 баллов – семь:**

- систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы дисциплины «Конфликтология»;

- использование научной терминологии, в том числе на иностранном языке,
- лингвистически и логически правильное изложение ответа на вопросы;
- умение делать обоснованные выводы;
- владение инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач;
- усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной учебной программой дисциплины;
- умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине и давать им критическую оценку;
- самостоятельная работа на семинарских занятиях, участие в групповых обсуждениях;
- высокий уровень культуры исполнения заданий.

#### **8 баллов – восемь:**

- систематизированные, глубокие и полные знания по всем поставленным вопросам в объеме учебной программы дисциплины «Конфликтология»;
- использование научной терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать обоснованные выводы;
- владение инструментарием учебной дисциплины (методами комплексного анализа, техникой информационных технологий), умение его использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач;
- способность самостоятельно решать сложные проблемы в рамках учебной программы;
- усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной учебной программой дисциплины;
- умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине и давать им критическую оценку с позиций государственной идеологии (по дисциплинам социально-гуманитарного цикла);
- активная самостоятельная работа на семинарских занятиях, систематическое участие в групповых обсуждениях;
- высокий уровень культуры исполнения заданий.

#### **9 баллов – девять:**

- систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы дисциплины «Конфликтология»;
- точное использование научной терминологии, в том числе на иностранном языке;
- стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы;

- владение инструментарием учебной дисциплины, умение его эффективно использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач;
- способность самостоятельно и творчески решать сложные проблемы в нестандартной ситуации в рамках учебной программы;
- полное усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной учебной программой дисциплины;
- умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине и давать им критическую оценку;
- самостоятельная работа на семинарских занятиях, творческое участие в групповых обсуждениях,
- высокий уровень культуры исполнения заданий.

#### **10 баллов – десять:**

- систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы дисциплины «Конфликтология», а также по основным вопросам, выходящим за ее пределы;
- точное использование научной терминологии, в том числе на иностранном языке,
- стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы;
- безупречное владение инструментарием учебной дисциплины, умение его эффективно использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач;
- выраженная способность самостоятельно и творчески решать сложные проблемы в нестандартной ситуации;
- полное и глубокое усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной учебной программой дисциплины;
- умение ориентироваться в теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине и давать им критическую оценку, использовать научные достижения других дисциплин;
- творческая самостоятельная работа на семинарских занятиях, активное участие в групповых обсуждениях;
- высокий уровень культуры исполнения заданий.

**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                                                                                                  |
| Социальная психология                                 | Социальной и семейной психологии | Включить в тему 14 вопросы по переговорным методам разрешения конфликтов                 | Протокол № 9 от 18.03.2021 г.                                                                      |
| Психология семьи                                      | Социальной и семейной психологии | Включить в тему 5 вопросы по психологии семейных и гендерных конфликтов                  | Протокол № 9 от 18.03.2021 г.                                                                      |