

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

ФИЛИАЛ ВГУЭС В Г. НАХОДКЕ

КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТА И ЭКОНОМИКИ

Рабочая программа дисциплины (модуля)

# **КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

Направление и профиль подготовки:  
38.03.03 Управление персоналом  
Управление персоналом

Форма обучения  
очная

Год набора на ОПОП  
2018

Находка 2020

Рабочая программа дисциплины Конфликтология

составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки

38.03.03 Управление персоналом и Порядком организации и

осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017г. № 301)

Составитель(и):

*Самойличенко А.К., старший преподаватель, Кафедра философии и юридической психологии, [Aleksandr.Samoylichenko92@vvsu.ru](mailto:Aleksandr.Samoylichenko92@vvsu.ru)*

*Журбей Евгений Викторович, кандидат исторических наук, доцент Кафедры менеджмента и экономики, [Evgeniy.Zhurbey@vvsu.ru](mailto:Evgeniy.Zhurbey@vvsu.ru)*

Утверждена на заседании кафедры менеджмента и экономики

18.03.2020 протокол № 7

Редакция

Утверждена на заседании менеджмента и экономики  
протокол №

Заведующий кафедрой (разработчика)


  
подпись

В.С. Просалова

фамилия, инициалы

« 18 » марта 20 20 г.

Заведующий кафедрой (выпускающей)

  
подпись

В.С. Просалова

фамилия, инициалы

« 18 » марта 20 20 г.

## 1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью изучения дисциплины «Конфликтология» является изучение причин, типов и динамики конфликтов, а также путей, методов и средств их разрешения и урегулирования.

В процессе изучения дисциплины студенты знакомятся с основными теоретическими положениями современной конфликтологии, различными научными подходами во взглядах на природу конфликта, его структуру, динамику, причины возникновения, вопросами типологии конфликтов.

Задачи освоения дисциплины «Конфликтология» являются:

- формирование теоретической основы и целостного представления о конфликте;
- изучение студентами методологического и теоретического базиса конфликтологии; основных направлений в изучении конфликта как сложного социально-психологического явления;
- формирование у студентов системы научных понятий и научно упорядоченных базовых представлений о конфликте как способе социального взаимодействия и как особом состоянии личности;
- профессиональное изучение методов конфликтологии, опираясь не только на систему практических занятий, но и на базовую фундаментальную подготовку студента, органично обогащая последнюю;
- формирование у студентов навыков практического исследования, анализа, а также профилактики и конструктивного разрешения конфликтов.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине являются знания, умения, навыки, соотнесенные с компетенциями, которые формирует дисциплина, и обеспечивающие достижение планируемых результатов по образовательной программе в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины (модуля), приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код компетенции	Формулировка компетенции	Планируемые результаты обучения	
38.03.03 «Управление персоналом» (Б-УП)	ОК-6	Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Знания:	сущности, структуры и динамики конфликта, функции и особенности конфликтов по сферам проявления
			Умения:	применять принципы и методологию объективного анализа конфликтов
			Умения:	применять технологии регулирования конфликтов
			Навыки:	навыками управления конфликтами
			Навыки:	самостоятельного нахождения оптимальных путей преодоления сложных конфликтных ситуаций
			ОПК-7	Готовность к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, а также владение навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других
	Знания:	модели поведения в конфликтных ситуациях		
	Умения:	выявлять конфликт на латентной стадии его развития		
	Умения:	определять степень конфликтности личности;		
	Умения:	проводить диагностику конфликта для его оптимального разрешения		
	Умения:	прогнозировать возникновение трудовых и межличностных конфликтов		
	Навыки:	выработки мер по разрешению конфликтов		

## 3. Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы

"Конфликтология" является дисциплиной базовой части Блок 1, направлена на формирование умения распознавать причины конфликтов в социальной сфере, устанавливать их фазы и находить пути разрешения. В результате изучения курса студент должен иметь представление о психологических, социальных и экономических составляющих конфликта.

Входными требованиями, необходимыми для освоения дисциплины, является наличие у обучающихся компетенций, сформированных при изучении дисциплин и/или прохождении практик «Психология».

#### 4. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО (сокращенное название)	Форма обучения	Цикл	Семестр (ОФО) / Курс (ЗФО)	Трудоемкость	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма промежуточной аттестации	
				(З.Е.)	Всего	Аудиторная			Внеаудиторная			
						лек	прак	лаб.	ПА			КСР
38.03.03 Управление персоналом	ОФО	Б.1.Б.22	4	5	55	36	18		1		125	Э

#### 5. Структура и содержание дисциплины (модуля)

##### 5.1 Структура дисциплины (модуля)

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
		Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Конфликтология как наука, конфликт как основная категория конфликтологии	8	5	0	32	Собеседование Конспект
2	Типология конфликтов, Функции и динамика конфликтов	8	2	0	32	Собеседование Конспект
3	Внутриличностные конфликты, межличностные конфликты	10	5	0	32	Собеседование Конспект Практическая работа №1 Практическая работа №2
4	Предупреждение, разрешение и урегулирование конфликтов	10	6	0	29	Собеседование Конспект Практическая работа №1 Практическая работа №2
<b>Итого по таблице</b>		<b>36</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>125</b>	

##### 5.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля)

*Тема 1 Конфликтология как наука, конфликт как основная категория конфликтологии.*

Содержание темы: История конфликтологии. Отражение конфликта в психологии, религии, искусстве, философии. Понятие конфликта. Проблема эволюции конфликта. Конфликт как тип трудной ситуации. Объект и предмет конфликтологии. Цели и задачи конфликтологии.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практика.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: работа с первоисточниками.

*Тема 2 Типология конфликтов, Функции и динамика конфликтов.*

Содержание темы: Основные виды классификации конфликтов. Причины возникновения конфликтов. Теории механизмов возникновения конфликтов. Функции конфликта. Периоды и этапы конфликта. Динамика различных видов конфликтов.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практика.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: работа с первоисточниками.

*Тема 3 Внутриличностные конфликты, межличностные конфликты.*

Содержание темы: Общая характеристика внутриличностных конфликтов. Последствия внутриличностных конфликтов. Условия разрешения внутриличностного конфликта. Межличностные конфликты. Групповые конфликты. Понятия и классификация межличностных конфликтов. Межгрупповые конфликты. Международные конфликты. Конфликты по вертикали. Инновационные конфликты. Семейные конфликты.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция, практика.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: работа с первоисточниками.

#### *Тема 4 Предупреждение, разрешение и урегулирование конфликтов.*

Содержание темы: Прогнозирование и профилактика конфликтов. Технология предупреждения конфликтов. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов. Компетентная оценка результатов деятельности как условие предупреждения конфликтов. Формы и критерии завершения конфликтов. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликта. Логика, стратегии и способы разрешения конфликта. Переговорный процесс при межличностном конфликте. Понятие о медитации. Результаты участия медиатора в разрешении конфликтов. Этапы медитации.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практика.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: работа с первоисточниками.

## **6. Методические указания по организации изучения дисциплины (модуля)**

### **Рекомендации по изучению дисциплины**

Успешное освоение дисциплины предполагает активную работу студентов на всех занятиях аудиторной формы: лекционные и практические работы, выполнение аттестационных мероприятий, эффективную самостоятельную работу.

В процессе изучения дисциплины студенту необходимо ориентироваться на самостоятельную проработку лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, выполнение практических работ, самостоятельное изучение некоторых разделов курса.

### **6.1 Рекомендации по организации СРС**

Самостоятельная работа студента является ведущей формой деятельности для приобретения умений самообразования и реализации своих жизненных планов. Под самостоятельной работой студента в программе подразумевается внеаудиторная самостоятельная работа как планируемая учебная, учебно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Данная форма обучения осуществляется по таким заданиям преподавателя, выполнение которых требует активной мыслительной деятельности. В частности, в рамках настоящей программы в качестве самостоятельной работы студентов используется обязательная и контролируемая. В качестве результатов обязательной самостоятельной работы выступают доклады, сообщения, проекты, результаты исследований и теоретического анализа. Результаты контролируемой самостоятельной работы- ответы на контрольные вопросы.

### **6.2 Контрольные вопросы для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины**

Дают студенту возможность оперативной оценки своей подготовленности по данной теме и определения готовности к изучению следующей темы. Контрольные вопросы направлены на то, чтобы студент смог усвоить понятийный аппарат учебной дисциплины, смог воспроизвести фактический материал, раскрыть причинно-следственные, временные связи, а также мог выделять главное, сравнивать, доказывать, конкретизировать, обобщать и систематизировать знания:

1. В чем заключается проблема исследования конфликта в психологии и социологии? Дайте определение конфликту, опишите основные подходы к исследованию. В чем заключается сущность понимания конфликта как ситуации социально-психологического напряжения, и как особое состояние личности?
2. В чем заключается проблема исследования конфликта в отечественной психологии? Как понимается природа конфликтных явлений в работах В. Н. Мясищева, В. С. Мерлина, Н. Д. Левитова, Ф. Е. Василюка, Е. А. Климова, В. В. Столина?
3. В чем сущность системного подхода в исследовании конфликта? Опишите уровни анализа конфликта (социально-философский, социологический, социально-психологический, личностный).
4. Как установить тип конфликта в конкретной ситуации?
5. В чем заключаются основные подходы к пониманию внутриличностного конфликта? Каковы виды внутриличностного конфликта?
6. Какова роль конфликта в формировании самооценки личности? Дайте определение понятиям «личностный ресурс» и «развивающий потенциал конфликта».
7. Как соотносить субъективные и объективные факторы возникновения конфликтов?
8. Раскройте функционально-организационные причины конфликтов. Опишите разбалансированность рабочего места как функционально-организационную причину конфликта. Обоснуйте экспертизу «рабочего места» как основу организационно-технологического анализа конфликта.
9. Раскройте социально-психологические и личностные причины конфликтов. Дайте определение понятию «потенциально конфликтующая реальность» (Е. А. Климов).
10. Опишите понятийную схему социально-психологического анализа конфликта (Л. А. Петровская).

Выделите основные структурные характеристики конфликта.

11. Опишите психологические составляющие конфликта: мотивы, цели. Приведите пример целей в конфликте: фактические, декларативные, «плавающие» цели. Опишите основные этапы анализа и коррекции целей в конфликте.
12. Опишите психологические составляющие конфликта: восприятие конфликтной ситуации. Приведите классификацию конфликтных ситуаций в зависимости от степени соответствия образа конфликтной ситуации реальности.
13. Опишите динамику конфликта как сложного социального явления. Проанализируйте динамические характеристики конфликта. Опишите основные этапы развития конфликта: возникновение объективной конфликтной ситуации (стадия потенциального конфликта), осознание объективной конфликтной ситуации, конфликтное взаимодействие, разрешение конфликта. Дайте определение понятию затяжной конфликт.
14. В чем сущность проблемы определения и типологии межличностных конфликтов? Опишите основные типы межличностных конфликтов. Охарактеризуйте конфликт как форму межличностного взаимодействия (А. В. Петровский).
15. Опишите межгрупповой и внутригрупповой уровни конфликта, механизмы и динамику внутригрупповых отношений. Дайте определение и проведите анализ следующих причин конфликтов: групповые нормы и групповые стереотипы, пространство личности и способы его защиты.
16. В чем сущность использования метода социометрии (социометрический статус и экспансивность, лидерство, маргинальность, группировки, асимметричность межличностных предпочтений) в исследовании конфликтов?
17. В чем сущность проблемы исследования личности в конфликтной ситуации? Раскройте внутриличностный уровень конфликта: состояния, личностные диспозиции и ценности, самосознание и самоотношение.
18. Дайте определение конфликтоустойчивости и конфликтогенной компетентности личности.
19. В чем сущность проблемы исследования поведения личности в конфликте? Дайте определение и приведите классификацию стилей разрешения конфликта. В чем сущность конфликта принятия решений?
20. Обоснуйте методологические и методические проблемы современной конфликтологии. Опишите основные методологические принципы исследования конфликтов.
21. Раскройте универсальную понятийную схему описания конфликта. Охарактеризуйте основные методы исследования.
22. Охарактеризуйте методы и методики исследования внутриличностной конфликтности личности. Раскройте цели и задачи психологического консультирования.
23. Опишите возможности (перспективы и ограничения) тестов в изучении конфликтности личности.
24. Опишите возможности психосемантических методов в изучении конфликтов. В чем суть и возможности метода семантического дифференциала (В. Ф. Петренко). В чем суть и возможности репертуарных личностных методик (Ф. Франселла, Д. Баннистер).
25. Охарактеризуйте методы изучения конфликтных отношений в социальных группах.
26. В чем сущность прогнозирования и профилактики конфликтов? Охарактеризуйте объективные, организационно-управленческие и социально-психологические условия предупреждения и профилактики конфликтов.

### **6.3 Методические рекомендации к написанию практической работы**

- выбрать вариант практической работы;

Вариант практической работы студенты выбирают в соответствии с последней цифрой номера зачётной книжки. Если номер зачётки оканчивается на 1, вы выбираете 1 вариант, если на 2 – 2 вариант, если на 0, то выбираете 10 вариант.

- ознакомиться со списком рекомендованной литературы;

- ознакомиться с дополнительными источниками, раскрывающими данный вопрос;

- обозначить цель, главы, содержание работы (2 части – 1. ответ на первый и второй вопросы; 2. анализ кейса);

- в соответствии с требованиями по написанию работ (СТО 2015) оформить работу;

- сдать печатную работу за 3 недели до начала сессии в деканат;

- подготовиться к защите практической работы (быть готовым ответить на вопросы в варианте без опоры на текст);

- практическая работа должна быть объёмом 4-10 страниц, без учёта титульного лица, введения, содержания, списка литературы.

- текст работы должен быть оригинальным.

#### **Вариант 1**

1. В чем заключается проблема исследования конфликта в психологии и социологии? Дайте определение конфликту, опишите основные подходы к исследованию. В чем заключается сущность понимания конфликта как ситуации социально-психологического напряжения, и как особого состояния личности?
2. Опишите психологические составляющие конфликта: мотивы, цели. Приведите пример целей в

конflikте: фактические, декларативные, «плавающие» цели. Опишите основные этапы анализа и коррекции целей в конфликте.

3. 3.1 Выберите один из подходов к анализу конфликта: а) Анализ противоречий на основе характеристик конфликтной ситуации (по Н. В. Гришиной); б) Структурный анализ конфликта (по А. С. Кармину); в) Схема анализа конфликта (по С. М. Емельянову); г) Алгоритм анализа и формулы конфликта (по В. П. Шейнову); д) Использование транзактного анализа Э. Берна при рассмотрении конфликтного взаимодействия.

3.2 Проанализируйте ниже приведённую ситуацию с точки зрения выбранного подхода.

Во время работы в организации у молодой сотрудницы Елены сложились хорошие отношения с коллективом. Штат организации — 10 человек. Директор — женщина 59 лет, очень нервная и постоянно устраивающая скандалы.

Через полгода работы Елена решает пойти учиться, сдает все экзамены, но у нее возникают проблемы с оплатой обучения. Тогда она узнает, что одна из сотрудниц попросила у директора деньги в долг на отпуск и получила их незамедлительно с договоренностью выплачивать их из своей зарплаты. Елена тоже решает попросить денег в долг. Директор пошла навстречу сотруднице при таких же условиях.

Когда Елена начинает учиться, она все равно приходит на работу в свободное время. Через некоторый срок директор звонит сотруднице и отчитывает ее за то, что та не проводит должное время на работе. Елена оправдывается, что находится в учебном отпуске, а директор говорит, что ничего про отпуск не знает и не собирается следовать Трудовому кодексу РФ. Разговор происходит на повышенных тонах.

По окончании отпуска Елена не получает заработную плату (она идет в счет погашения долга). Затем директор понижает ей зарплату на основании «плохого поведения» сотрудницы. Через несколько дней Елена подает заявление на увольнение, директор безуспешно пытается ее остановить.

### **Вариант 2**

1. В чем заключается проблема исследования конфликта в отечественной психологии? Как понимается природа конфликтных явлений в работах В. Н. Мясищева, В. С. Мерлина, Н. Д. Левитова, Ф. Е. Василюка, Е. А. Климова, В. В. Столина?

2. Опишите психологические составляющие конфликта: восприятие конфликтной ситуации. Приведите классификацию конфликтных ситуаций в зависимости от степени соответствия образа конфликтной ситуации реальности.

3. 3.1 Выберите один из подходов к анализу конфликта:

а) Анализ противоречий на основе характеристик конфликтной ситуации (по Н. В. Гришиной); б) Структурный анализ конфликта (по А. С. Кармину); в) Схема анализа конфликта (по С. М. Емельянову); г) Алгоритм анализа и формулы конфликта (по В. П. Шейнову); д) Использование транзактного анализа Э. Берна при рассмотрении конфликтного взаимодействия.

3.2 Проанализируйте ниже приведённую ситуацию с точки зрения выбранного подхода.

Новоиспеченный молодой руководитель П. пригласил к себе на должность нижестоящего руководителя специалиста В., которого знал в течение четырех лет по прежней совместной работе на инженерных должностях и о котором у него сложилось мнение как о хорошем специалисте и добросовестном работнике.

Однако их новая совместная деятельность довольно быстро привела к взаимной неприязни, скрывать которую становилось все труднее. Наконец, при очередном изменении уровня заработной платы П. устанавливает В. оклад более низкий, чем его коллегам, равным по должности. При этом ничем не мотивирует свое решение. В. обратился к вышестоящему руководству с жалобой, обвиняя П. в самоуправстве и необъективности.

### **Вариант 3**

1. В чем сущность системного подхода в исследовании конфликта? Опишите уровни анализа конфликта (социально-философский, социологический, социально-психологический, личностный).

2. Опишите динамику конфликта как сложного социального явления. Проанализируйте динамические характеристики конфликта. Опишите основные этапы развития конфликта: возникновение объективной конфликтной ситуации (стадия потенциального конфликта), осознание объективной конфликтной ситуации, конфликтное взаимодействие, разрешение конфликта. Дайте определение понятию затяжной конфликт.

3. 3.1 Выберите один из подходов к анализу конфликта:

а) Анализ противоречий на основе характеристик конфликтной ситуации (по Н. В. Гришиной); б) Структурный анализ конфликта (по А. С. Кармину); в) Схема анализа конфликта (по С. М. Емельянову); г) Алгоритм анализа и формулы конфликта (по В. П. Шейнову); д) Использование транзактного анализа Э. Берна при рассмотрении конфликтного взаимодействия.

3.2 Проанализируйте ниже приведённую ситуацию с точки зрения выбранного подхода.

Сергей и Светлана уже работали какое-то время в одной организации, но в разных отделах. Конфликтов между ними не было, но возникали ситуации, когда они начинали подшучивать друг над другом, что в конце концов заканчивалось недовольством каждого, так как последнее слово каждый хотел оставить за собой. Таким образом шутки перерастали в препирания. Так коллеги и работали, и, хотя их деятельность не

пересекалась по причине работы в разных отделах, они все равно находили повод поострить.

Итак, сначала были шутки, потом Сергей начал выражать Светлане недовольство по поводу того, что она отвлекает подчиненных в его отделе. Девушка действительно сдружилась с сотрудницами из его отдела и приходила к ним поболтать, но так как Сергей не являлся ее непосредственным начальником, то его распоряжения никак не регулировали ее поведение. Сергей обратился к генеральному директору с просьбой поговорить со Светланой об этом. Директор поговорил с ней мягко, попросив так больше не делать, но со временем все возвратилось на круги своя. Тогда Сергей снова просил директора повлиять на сотрудницу, и т. д.

Кабинеты двух отделов находились рядом. Сергей по рабочему во-просу зашел в кабинет, где работала Светлана. Когда он что-то обсуждал с коллегами, она попросила его говорить тише, так как он мешал ей работать. Сергей, в свою очередь, напомнил ей о том, как она приходит поболтать с приятельницами и что ее не заботит, мешает ли она кому-нибудь. Разгорелась ссора с криками и взаимными обвинениями. После этого случая их отношения стали еще напряжённее. Как только у Светланы на работе случалась неудача, Сергей не упускал возможности позлорадствовать по этому поводу. Находясь в окружении коллег и завидя Светлану, он декларировал: «А вот и наша неудачница!». Если она отвечала колкостью, говорил: «Почему ты такая агрессивная?!».

#### **Вариант 4**

1. Как установить тип конфликта в конкретной ситуации? Опишите алгоритм действий.
2. В чем сущность проблемы определения и типологии межличностных конфликтов? Опишите основные типы межличностных конфликтов. Охарактеризуйте конфликт как форму межличностного взаимодействия (А. В. Петровский).
3. 3.1 Выберите один из подходов к анализу конфликта:
  - а) Анализ противоречий на основе характеристик конфликтной ситуации (по Н. В. Гришиной); б) Структурный анализ конфликта (по А. С. Кармину); в) Схема анализа конфликта (по С. М. Емельянову); г) Алгоритм анализа и формулы конфликта (по В. П. Шейнову); д) Использование транзактного анализа Э. Берна при рассмотрении конфликтного взаимодействия.

3.2 Проанализируйте ниже приведённую ситуацию с точки зрения выбранного подхода.

В организации, куда Иван поступил на работу, новые сотрудники-стажеры проходили испытательный срок, после которого их переводили на основные должности с соответствующими условиями оплаты труда.

После принятия на работу по истечении испытательного срока Иван ожидал соответствующего перевода и изменения зарплаты. Но, отработав четыре месяца, он продолжал свою деятельность в качестве стажера, а руководитель, не объясняя причин, уходил от разговора, давая общие обещания. При начислении зарплаты за пятый месяц работы Иван узнает, что ничего не изменилось и обещания начальника не исполнены. Желая разрешить данную проблему, он добился встречи и разговора с руководителем. Перед Иваном в этих переговорах стояли две цели: первая — добиться от руководителя однозначного обещания перевода на основную должность со следующего месяца; вторая — получить ясную информацию о дальнейших перспективах работы.

В начале переговоров Иван высказал свои претензии относительно того, что организация не выполняет обязательств — ожидал одного, а на деле оказывается по-другому (с условиями, статусом и зарплатой).

Выслушав сотрудника, руководитель стал объяснять, что изменилось штатное расписание и перевести Ивана на новую должность было невозможно. Второй его аргумент состоял в том, что, по его мнению, еще нет достаточных оснований для такого перевода — Иван, как молодой специалист, не может претендовать на такую же зарплату, как и сотрудники отдела с большим стажем работы. Руководитель подытожил: «Через месяц у вас будет полугодовой стаж, к тому времени будет окончательно оформлено штатное расписание, в связи с чем появятся возможность и основание для перевода».

По мнению сотрудника, начальник говорил немного пренебрежительно, чувствовалось, что он в очередной раз дает ложные надежды. На все эти объяснения Иван высказал мнение, что ситуация тупиковая и его это не устраивает: «Несмотря на то что работа мне нравится и она по профилю моей специальности, мне придется уволиться, на таких условиях я работать не буду». После такого категоричного заявления руководитель немного понизил свой тон, попросил не делать «резких» движений и не принимать скоропалительных решений.

Иван не поверил его обещаниям и попросил точнее определить, когда все станет понятно, согласившись еще некоторое время поработать. Договорились, что в течение недели этот вопрос будет решен и руководитель его вызовет. После одной недели прошла другая, и Ивану пришлось подать заявление об уходе: он посчитал, что в дальнейшем ничего хорошего здесь ожидать нельзя.

#### **Вариант 5**

1. В чем заключаются основные подходы к пониманию внутриличностного конфликта? Опишите как минимум 3 подхода. Каковы виды внутриличностного конфликта? Дайте краткую характеристику каждому виду.
1. Опишите межгрупповой и внутригрупповой уровни конфликта, механизмы и динамику



внутригрупповых отношений. Дайте определение и проведите анализ следующих причин конфликтов: групповые нормы и групповые стереотипы, пространство личности и способы его защиты.

1. 3.1 Выберите один из подходов к анализу конфликта:

а) Анализ противоречий на основе характеристик конфликтной ситуации (по Н. В. Гришиной); б) Структурный анализ конфликта (по А. С. Кармину); в) Схема анализа конфликта (по С. М. Емельянову); г) Алгоритм анализа и формулы конфликта (по В. П. Шейнову); д) Использование транзактного анализа Э. Берна при рассмотрении конфликтного взаимодействия.

3.2 Проанализируйте ниже приведённую ситуацию с точки зрения выбранного подхода.

Галина была принята на работу в рекламное агентство «NN». Это была маленькая организация, насчитывающая четырех работников (включая директора).

Краткая характеристика сотрудников: директор Валерия — бизнес-леди, около 40 лет, но выглядит очень хорошо, замужем, есть ребенок, материальное положение высокое (скорее всего, обеспечивает Валерию муж, так как именно он купил своей жене агентство). Заместитель директора Иван — молодой человек 30 лет. Еще было два менеджера по рекламе — Надежда и Наталья. Так как коллектив действительно маленький, Галина очень быстро в него влилась, освоилась, и уже к вечеру первого дня у нее было ощущение, что она работает здесь как минимум год. Галину брали на должность менеджера по рекламе.

В связи с тем, что это был ее первый опыт работы, ей сказали, что сначала она будет помогать другим менеджерам (Наде, Наталье и Ивану), а они научат ее всему. Галину все устраивало. Работа большей частью заключалась в курьерских поручениях — она весь день бегала по городу, передавая нужные бумаги. Когда Галина появлялась в офисе, то в ее обязанности входило подавать кофе директору и клиенту, проследить, не кончился ли картридж в сканере, бумага в принтере, всем ли хватает канцелярских товаров (если нет, то их следовало незамедлительно приобрести). И все же основными задачами менеджера по рекламе (а именно это и привлекало Галину в данной работе) были общение с клиентами, поиск и заключение договоров на создание рекламы, поэтому в свободные секунды она пыталась самообучаться и искать клиентов. Прошел месяц (а с ним и испытательный срок Галины), клиентов она в таком ритме работы пока не нашла, но никто не упрекнул ее в отсутствии контрактов, все видели, что она постоянно работает и не сидит на месте. Отношения с коллегами были прекрасными, Галина приходила на работу как во вторую семью.

В начале мая организация всем коллективом переехала в другой офис. Агентство расширялось, появились новые сотрудники. Было решено создать отдел промоушена для проведения рекламных акций в магазинах города. На должность начальника отдела взяли девушку Юлию — очень общительную, имеющую опыт работы. Она была примерно одного возраста с Галиной, может быть, на пару лет старше (около 24 лет). Она не составляла Галине конкуренции, так как они занимались разными направлениями, поэтому девушки работали без проблем. Юлия проводила дегустации вина и конфет в универсамах города. Образцы с таких промо-акций появлялись в офисе, но никогда не употреблялись в коллективе, все это преподносилось лично директору. В представлении Галины такое поведение новой сотрудницы было прямым подхалимством. Та всегда считала, что добиться уважения директора и коллег можно хорошей работой, а не конфетами и вином. Но так как Юлия была «пробивной», то считала, что все средства хороши. Галина думала, что это вызовет негативную реакцию со стороны Валерии, но все оказалось наоборот.

Жизнь в агентстве начала вращаться вокруг Юлии. Галину стали воспринимать как курьера, а не как человека, который вскоре станет таким же менеджером, как и они. Если раньше она бегала только по делам фирмы, то с приходом Юлии все изменилось. Своими указаниями она унижала Галину, говоря, например: «Сходи купи мне сигарет» (это в середине рабочего дня!) или «Мне надо оплатить мобильный телефон. Сходи». Подобные просьбы Галина могла выполнить, когда они исходили от Валерии, но она была директором, а не коллегой! Естественно, Галина отказывала Юле в таких просьбах. Следует заметить, что это касалось только ее личных просьб, по поводу поездок к клиентам по работе у Галины даже не возникало вопросов. Вскоре она заметила, что Валерия недовольна ее работой. Директор стала срывать на Галину из-за мелочей, в которых можно было обвинить любого менеджера. Галина — человек неконфликтный, и если видит, что неправа, то не выясняет отношения, а просто исправляет. У Юлии работа шла хорошо, вскоре она стала заниматься промоушеном косметики, соответственно Валерии была преподнесена часть новинок косметического рынка. Организовался своеобразный «междусобойчик» из Юлии и Валерии. Они вместе ходили курить, пить кофе, словно подружки, а не директор и подчиненный. Конечно, фирма маленькая, отношения менее официальные, чем в крупной компании, но дистанцию Валерия раньше всегда держала.

Однажды Валерия вызвала Галину к себе и в конце беседы предложила уволиться по собственному желанию. На вопрос о причине увольнения ответ с ее стороны был странный, она мялась, говорила, что у нее нет опыта, а сейчас у них нет времени обучать Галину, что та не справляется с обязанностями менеджера по рекламе. Галине была дана неделя, чтобы доработать, в течение которой та, кстати, нашла клиента, дело шло к заключению контракта, но даже этот факт не смог повлиять на решение ее уволить.

### Вариант 6

1. Какова роль конфликта в формировании самооценки личности? Дайте определение понятиям «личностный ресурс» и «развивающий потенциал конфликта».
2. В чем сущность использования метода социометрии (социометрический статус и экспансивность, лидерство, маргинальность, группировки, асимметричность межличностных предпочтений) в

исследовании конфликтов?

3. 3.1 Выберите один из подходов к анализу конфликта:

а) Анализ противоречий на основе характеристик конфликтной ситуации (по Н. В. Гришиной); б) Структурный анализ конфликта (по А. С. Кармину); в) Схема анализа конфликта (по С. М. Емельянову); г) Алгоритм анализа и формулы конфликта (по В. П. Шейнову); д) Использование транзактного анализа Э. Берна при рассмотрении конфликтного взаимодействия.

3.2 Проанализируйте ниже приведённую ситуацию с точки зрения выбранного подхода.

Наталья работала в компании «VVV» в должности менеджера по кредитам. Начинала она три года назад в должности обычного менеджера, за это время у нее накопился достаточный опыт работы. С коллегами складывались доброжелательные отношения. Зарботная плата была на достойном уровне, и Наталья была довольна местом работы.

Однажды в фирму на должность начальника службы сбыта пришла девушка Мария. Хотя она и была ровесницей Натальи (правда, Наталья не знала об этом в тот момент), но позиционировала себя как более взрослого и опытного человека.

В первый день работы Марии генеральный директор представил ее коллегам. Он был общительным человеком, много шутил и любил поострить с коллегами женского пола. Когда очередь дошла до Натальи, то он представил ее следующим образом: «А это Наташенька, наша самая красивая девушка». Наталье это не понравилось, она поняла, что в будущем у них может возникнуть неприязнь в связи с тем, что новая сотрудница будет воспринимать Наталью не как человека с опытом, а как «глупую красотку».

Мария сразу приняла меры по установлению в фирме нового порядка, не вникнув в ситуацию, режим работы, поэтому некоторые решения принимала наобум. Она вела себя довольно строго и категорично. Коллектив заметил, что в ситуации, когда кому-либо из работников требовалась ее помощь как руководителя, она могла сказать: «Это ваши проблемы, вы их и решайте».

В отношениях между Марией и Натальей появился холодок. Когда у Натальи возникали проблемы с компьютером, Мария придиралась по этому поводу именно к ней: «С компьютером проблемы только у тебя!». В результате отношения стали еще более напряженными. Ситуация привела к тому, что Наталье было неприятно приходить на работу.

Сначала конфликт носил латентный характер, но однажды вылился в открытое столкновение мнений. В очередной раз «завис» компьютер, Наталья попросила помочь, но Мария отказалась решать данную проблему. Наталья, в свою очередь, сказала: «Моя обязанность — работать с клиентами, а не компьютеры чинить, он не только у меня работает с перебоями. Если компьютеры не работают, то вы, как руководитель, можете повлиять на организационный процесс и решить проблему с наладкой компьютеров».

И раньше возникали рабочие проблемы, которые Наталья могла решить сама, что она и делала. Но этот конфликт сформировал у нее четкую установку не принимать самостоятельных решений. В душе росло раздражение от такого попустительского отношения руководительницы.

#### **Вариант 7**

1. Как соотносить субъективные и объективные факторы возникновения конфликтов?

2. В чем сущность проблемы исследования личности в конфликтной ситуации? Раскройте внутриличностный уровень конфликта: состояния, личностные диспозиции и ценности, самосознание и самоотношение.

3. 3.1 Выберите один из подходов к анализу конфликта:

а) Анализ противоречий на основе характеристик конфликтной ситуации (по Н. В. Гришиной); б) Структурный анализ конфликта (по А. С. Кармину); в) Схема анализа конфликта (по С. М. Емельянову); г) Алгоритм анализа и формулы конфликта (по В. П. Шейнову); д) Использование транзактного анализа Э. Берна при рассмотрении конфликтного взаимодействия.

3.2 Проанализируйте ниже приведённую ситуацию с точки зрения выбранного подхода.

Иван — преуспевающий молодой человек 27–30 лет, сотрудник крупного рекламного агентства. Он работает в креативном отделе и занимается разработкой рекламных кампаний для пивоваренных заводов и производителей спортивной одежды. Иван узнает, что крупнейший поставщик украшений (фирма «LLL») ищет нового рекламного агента. Чуть позже эта информация подтверждается — директор рекламного агентства, в котором работает Иван, поручает двум его сотрудницам разработку рекламной кампании по продвижению фирмы «LLL». Иван возмущен, так как считает, что вести проект должен именно он, ведь он первым узнал о том, что фирма ищет нового партнера. Кроме того, им движет честолюбие — представляя компанию «LLL», в дальнейшем он мечтает представлять целую отрасль. Не дожидаясь приглашения, Иван является на совещание, которое директор проводит с его коллегами в неформальной обстановке. Иван начинает убеждать директора, что именно ему должен достаться проект «LLL». Аргументы таковы:

— Иван напоминает директору, что первым узнал о том, что «LLL» ищет партнера;

— убеждает директора в том, что сможет принести агентству годовой рекламный бюджет «LLL» порядка 50–60 млн долл. (он хорошо владеет информацией);

— излагает свое видение кампании: реклама бриллиантов всегда адресована мужчинам. «Женщина хочет носить украшения, а покупать их должен мужчина. Слоган: “Бриллианты для всех!” Навыки продавать бриллианты — это навыки Казановы, мужская работа».

Аргументы его сотрудниц состоят в том, что мужчина не может понять женщину. Для нее прежде

всего важны индивидуальность и эксклюзивность. Женщина хочет иметь то, чего нет больше ни у кого. Поэтому слоган «Бриллианты для всех!» абсолютно не подходит. «Иван бы понял, если бы знал женщин».

Директор согласен с аргументами Ивана, но считает, что в интересах компании надо продвигать лучших в своем деле, и если девушки успешнее продают предметы роскоши, то проект по праву должен принадлежать им. В ходе беседы директор хвалит Ивана, что тот лучше всех продает спортивные товары. В итоге директор заключает: «Не обижайся, Иван, но мужчинам этого не дано».

#### **Вариант 8**

1. Раскройте функционально-организационные причины конфликтов. Опишите разбалансированность рабочего места как функционально-организационную причину конфликта. Обоснуйте экспертизу «рабочего места» как основу организационно-технологического анализа конфликта.
2. В чем сущность проблемы исследования поведения личности в конфликте? Дайте определение и приведите классификацию стилей разрешения конфликта. В чем сущность конфликта принятия решений?

1. 3.1 Выберите один из подходов к анализу конфликта:

3.1 а) Анализ противоречий на основе характеристик конфликтной ситуации (по Н. В. Гришиной); б) Структурный анализ конфликта (по А. С. Кармину); в) Схема анализа конфликта (по С. М. Емельянову); г) Алгоритм анализа и формулы конфликта (по В. П. Шейнову); д) Использование транзактного анализа Э. Берна при рассмотрении конфликтного взаимодействия.

3.2 Проанализируйте ниже приведённую ситуацию с точки зрения выбранного подхода.

Ситуация произошла в одной из самых больших международных компаний по лицензированию лекарств в Санкт-Петербурге. Фирма сотрудничает с множеством компаний за границей, куда сотрудники периодически ездят на стажировку.

Девушка (26 лет, не замужем) является генеральным менеджером отдела международных связей в этой компании, работает в фирме два года.

Шесть месяцев назад компания стала сотрудничать с одной фирмой в Швейцарии. Исполнительный директор этой фирмы — мужчина (44 года, разведен), работает в Швейцарии в головном отделении компании, периодически приезжает в Санкт-Петербург, ведет дела непосредственно с этой девушкой.

С самого начала знакомства у них сложились дружеские отношения. В дальнейшем между постоянно сотрудничавшими исполнительным директором из Швейцарии и девушкой складывались все более близкие отношения.

В большинстве случаев исполнительный директор связывался с компанией в России из Швейцарии по селектору, к которому были подключены, кроме девушки, еще 20 менеджеров из различных отделов. И, говоря по селектору, он не обнаруживал их связь. Однако он также связывался с ней и другими менеджерами по электронной почте. Когда он писал девушке, его письма не были официальными. К сожалению, они не знали, что электронная почта сотрудников может просматриваться любым другим сотрудником офиса, поэтому вскоре об их отношениях узнал весь отдел, а затем поползли слухи по всей фирме.

Через некоторое время исполнительному директору, видимо, надоели взаимоотношения такого рода, и он попытался их прекратить. Когда девушка не согласилась все забыть, он передал один из основных и самых прибыльных проектов, которые они вели вместе, другому менеджеру. Директор пригрозил, что отнимет у нее все проекты, а также добьется увольнения, если она не прекратит попытки с ним связаться.

#### **Вариант 9**

1. Раскройте социально-психологические и личностные причины конфликтов. Дайте определение понятию «потенциально конфликтующая реальность» (Е. А. Климов).

1. Опишите возможности психосемантических методов в изучении конфликтов. В чем суть и возможности метода семантического дифференциала (В. Ф. Петренко). В чем суть и возможности репертуарных личностных методик (Ф. Франселла, Д. Баннистер).

2. 3.1 Выберите один из подходов к анализу конфликта:

а) Анализ противоречий на основе характеристик конфликтной ситуации (по Н. В. Гришиной); б) Структурный анализ конфликта (по А. С. Кармину); в) Схема анализа конфликта (по С. М. Емельянову); г) Алгоритм анализа и формулы конфликта (по В. П. Шейнову); д) Использование транзактного анализа Э. Берна при рассмотрении конфликтного взаимодействия.

3.2 Проанализируйте ниже приведённую ситуацию с точки зрения выбранного подхода.

В офисе банка Анна Михайловна, проработавшая более тридцати лет, привыкла быть на первых ролях. Она не только хорошо знала свою работу, но и была в курсе всего происходящего в офисе. Во всех событиях, относящихся к сфере неформального общения сотрудников, она также была незаменима. Анна Михайловна умела организовать праздничный стол, выбрать подарок на день рождения, часто приглашала в выходные сослуживцев к себе на дачный участок, да и в будни за обеденным чаепитием нередко радовала собравшихся домашними пирожками.

Приход в группу новой сотрудницы Светланы сразу создал сложную ситуацию. Света закончила математический факультет университета, хорошо знала компьютер, поэтому была приглашена на работу, связанную с выполнением конкретного заказа, требовавшего сложных расчетов.

Светлана была яркой личностью, и ее приход сразу повлиял на климат в коллективе. Анна Михайловна остро переживала, что внимание, которое, как она считала, должно принадлежать в основном ей, теперь доставалось и Свете. Пожилую женщину раздражало в Светлане практически все: и манера одеваться, и слишком громкий, по ее мнению, смех, неуместный на работе, то, что Света курит, что, «сохраняя фигуру», отказывалась от угощения пирожками. Однако участие Светы в разработке проекта приносило несомненную пользу. Но это подстегнуло ревность Анны Михайловны, которая старалась видеть во всем, что касалось Светы, только недостатки.

Света также не симпатизировала Анне Михайловне, считая создаваемую той «домашнюю» атмосферу неуместной на рабочем месте. Раздражали Светлану и косые взгляды сотрудницы, ее манера посудачить об окружающих.

Конкретным поводом для открытого столкновения явилось то, что Свете для работы на компьютере предоставили стол, за которым раньше сотрудники могли устроить чаепитие в нерабочее время и который Анна Михайловна так заботливо украшала букетиками цветов с дачи.

Помещение было тесным, другой стол поставить было некуда, но Анна Михайловна была обижена до глубины души и в сердцах высказала Свете все, что думала о ее манерах и претензиях. Света не осталась в долгу и в свою очередь сказала много нелестного в адрес Анны Михайловны. Женщины от конкретного повода перешли к обобщениям, в конфликт пробовали вмешаться не желавшие скандала сотрудники, но в итоге Анна Михайловна ушла, хлопнув дверью, а молодая женщина еще долго переживала, доказывая себе и окружающим, что она не виновата в скандале. Конфликт на этом не закончился, а принял затяжной характер.

### **Вариант 10**

1. Опишите понятийную схему социально-психологического анализа конфликта (Л. А. Петровская). Выделите основные структурные характеристики конфликта.
2. В чем сущность прогнозирования и профилактики конфликтов? Охарактеризуйте объективные, организационно-управленческие и социально-психологические условия предупреждения и профилактики конфликтов.
3. 3.1 Выберите один из подходов к анализу конфликта:
  - а) Анализ противоречий на основе характеристик конфликтной ситуации (по Н. В. Гришиной); б) Структурный анализ конфликта (по А. С. Кармину); в) Схема анализа конфликта (по С. М. Емельянову); г) Алгоритм анализа и формулы конфликта (по В. П. Шейнову); д) Использование транзактного анализа Э. Берна при рассмотрении конфликтного взаимодействия.

3.2 Проанализируйте ниже приведенную ситуацию с точки зрения выбранного подхода.

Лариса — учитель русского языка и литературы в 5–9-х классах, Ольга — завуч старших классов.

Лариса начала работать в школе сразу после окончания педагогического колледжа. Одновременно она поступила в университет на заочное отделение. Два года Лариса работала в школе по 8-му разряду (так как не имела высшего образования). Чтобы вырасти в профессиональном плане, стать более квалифицированным специалистом, она решила пройти аттестацию. Для этого имелись все основания. У Ларисы были хорошие показатели, о ней хорошо отзывались как о профессионале ее коллеги, ученики и родители учеников. Весной Лариса написала заявление с просьбой направить ее на летние курсы повышения квалификации и последующей аттестацией в новом учебном году. Директор школы, ссылаясь на мнение завуча старших классов, отказал Ларисе в направлении на курсы повышения квалификации и аттестации. Завуч Ольга прокомментировала ситуацию следующим образом. Она сослалась на то, что у Ларисы не было высшего образования, не будет выпускных классов и предстоит вести предмет «мировая художественная культура» (МХК). Лариса очень расстроилась, так как согласие вести МХК отдалило бы возможность пройти аттестацию. Завуч также дала понять, что если Лариса не согласится вести МХК, то ей трудно будет работать в их школе. Отношение завуча Ольги к Ларисе изначально нельзя было назвать доброжелательным. Восемнадцать уроков в неделю были распределены на пять рабочих дней с «окнами» между занятиями. Также завуч предложила Ларисе поменять теплый уютный кабинет на кабинет рядом с неофициальной курительной комнатой. Лариса от этого кабинета отказалась, сославшись на хроническое заболевание. После отказа в прохождении повышения квалификации и аттестации Лариса написала заявление об увольнении.

### **Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.**

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

## **7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

## **8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

Доступ в электронную информационно-образовательную среду организации, а также к основной и дополнительной литературе в ЭБС осуществляется с компьютеров, подключенных к Электронной библиотеке ВГУЭС:

1. Консультант Плюс: полнотекстовая справочно-информационная система нормативно-правовых документов - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>
2. Электронно-библиотечная система издательства (образовательная платформа) «Юрайт» - Режим доступа: <https://urait.ru>
3. Электронно-библиотечная система издательства «Лань» - <https://e.lanbook.com/>
4. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU - <https://www.elibrary.ru>
5. Электронная библиотека Издательского дома Гребенникова «GrebennikOn» - <https://grebennikon.ru>

## **9 Перечень информационных технологий**

1. Электронные учебники
2. Технологии мультимедиа.
3. Технологии Интернет (электронная почта, электронные библиотечные системы, электронные базы данных).

**Программное обеспечение:** Microsoft Windows 7 Professional Russian (Academic Open license №47882164, бессрочная), Microsoft Office 2007 RUS (лицензия №44216302, бессрочная), Winrar (электронная лицензия №RUK-web-1355405, бессрочная), Adobe Google Chrome (свободное); Adobe Acrobat Reader (свободное), справочно-правовая система КонсультантПлюс (договор №2020-А0130 от 01.02.2020, срок действия до 31.12.2020)

Программное обеспечение для лиц с ограниченными возможностями

1. Экранная лупа в операционных системах линейки MS Windows
2. Экранный диктор в операционных системах линейки MS Windows

## **10 Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. «Власть». Общенациональный научно политический журнал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.jour.fnisc.ru/index.php/vlast>
2. Государственно-частное партнерство в России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://www.economy.gov.ru/material/departments/d18/gosudarstvenno\\_chastnoe\\_partnerstvo/](https://www.economy.gov.ru/material/departments/d18/gosudarstvenno_chastnoe_partnerstvo/)
3. Журнал «Вопросы государственного и муниципального управления» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://vgmu.hse.ru/archive.html>
4. Журнал «Государственная служба» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.mgs.migsu.ru/content/archive>
5. Журнал «Государство и право» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.igpran.ru/journal/index.php>
6. Комитет ГД по федеративному устройству и вопросам местного самоуправления Государственной Думы Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.gosduma.net/structure/committees/1760703/>
7. Фонд развития местного самоуправления [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://fondmsu.ru>

## **11 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации,

соответствующие примерным программам дисциплин (модулей), рабочим учебным программам дисциплин (модулей).

Перечень материально-технического обеспечения, необходимого для реализации программы бакалавриата, включает в себя лаборатории, оснащенные лабораторным оборудованием, в зависимости от степени его сложности.

---

## 12 Словарь основных терминов

**АГРЕССИЯ** — индивидуальное или коллективное поведение, направленное на нанесение физического или психологического вреда, ущерба либо на уничтожение другого человека или группы людей.

**АЛЬТЕРНАТИВЫ РЕШЕНИЙ** - новые, оригинальные варианты решения проблемы, лежащей в основе конфликта, которые отличаются от подходов, ранее предлагавшихся сторонами в ходе развития конфликта.

**АНТАГОНИСТ** — непримиримый, враждебный Человек, который жестко отстаивает свои интересы в конфликте, не идет ни на какие уступки, придерживается крайних взглядов.

**АНТИПАТИЯ** — устойчивое отрицательное эмоциональное отношение индивида к другому человеку, группе, проявляющееся в неприязни, неприветливости, недоброжелательности.

**АРБИТР** — третья сторона в конфликте. Обладает более значительным влиянием на конфликт по сравнению с посредником, помощником и наблюдателем.

**АСИММЕТРИЧНОЕ РЕШЕНИЕ** - решение проблемы в отношениях оппонентов, при котором полностью или почти полностью реализуются интересы только одной стороны.

**АУТОАГРЕССИЯ** — агрессивные действия, направленные на самого себя (например, суицидальное поведение).

**БЕССОЗНАТЕЛЬНОЕ** — совокупность психических процессов, актов и состояний, обусловленных явлениями действительности, во влиянии которых субъект не отдает себе отчета; наряду с сознанием, надсознанием и подсознанием является частью психики.

**БЛЕФ** — тактический прием конфликтного противоборства, одна из составляющих демонстративных действий, заключается в формировании у оппонента убеждения в том, что вторая сторона обладает значительными силами и средствами, которых на самом деле нет или их мало.

**БЛОКОВАЯ ТАКТИКА** — согласование своих действий с партнерами, выступающими одним блоком.

**ВНУТРИГРУППОВОЙ (ИНГРУППОВОЙ) ФАВОРИТИЗМ** — стремление каким-либо образом благоприятствовать членам собственной группы в противовес членам другой группы.

**ГЕНЕРАЛИЗАЦИЯ КОНФЛИКТА** - переход в конфликте от поверхностных к более глубоким противоречиям, увеличение диапазона различных точек столкновения, которое сопровождается расширением границ конфликта.

**ГРАНИЦЫ КОНФЛИКТА** — внешние структурно- динамические пределы конфликта: субъектные (количество основных участников); пространственные (территория, на которой происходит конфликт); временные (продолжительность конфликта).

**ДИНАМИКА КОНФЛИКТА** - ход развития, изменения конфликта под влиянием действующих на него факторов и условий

**ДИСПОЗИЦИЯ ЛИЧНОСТИ В КОНФЛИКТЕ** – иерархически организованная система интересов, ценностных ориентации, установок и мотивов, определяющих готовность личности к тому или иному поведению в конфликте.

**ЗАБАСТОВКА** — разновидность социального конфликта, выражающаяся в прекращении или сокращении работы, выпуска продукции, оказания услуг с выдвиганием ряда требований экономического, социального или политического характера.

**ЗАЩИТА ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ** - специальная регулятивная система стабилизации личности, направленная на устранение или сведение к минимуму чувства тревоги, связанного с осознанием внутриличностного конфликта.

**ИНЦИДЕНТ** — первый открытый этап в динамике конфликта, выражающийся во внешнем противодействии, столкновении сторон.

**КОМПРОМИСС** — стратегия поведения субъекта в конфликте, ориентированная на определенные уступки взамен на частичные уступки со стороны оппонента.

**КОНКУРЕНЦИЯ** — 1) в широком смысле — один из основных видов социального взаимодействия; 2) в узком смысле — соперничество, активное соревнование на каком-либо поприще между отдельными субъектами (конкурентами), заинтересованными в достижении одной и той же цели.

**КОНФЛИКТ** — наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия сторон.

**КОНФЛИКТ АДАПТАЦИОННЫЙ** - конфликт, возникающий на основе нарушения процесса социальной или профессиональной адаптации.

**КОНФЛИКТ ВОЕННЫЙ** - форма межгосударственного конфликта, который характеризуется таким столкновением интересов противоборствующих сторон, в котором последние для достижения своих целей используют с различной степенью ограничения военные средства без мобилизации всей своей военной мощи.

**КОНФЛИКТ ВООРУЖЕННЫЙ** - конфликт между средними и большими социальными группами, в котором стороны используют оружие (вооруженные формирования), исключая вооруженные силы.

**КОНФЛИКТ ЛАТЕНТНЫЙ** - 1) один из основных типов конфликта, тяжело переживаемое психическое состояние, вызванное затянувшейся борьбой мотивов, ценностей, влечений, отражающей противоречивые связи с социальной средой, и задерживающее принятие решения; 2) понятие, используемое для обозначения начальной, латентной фазы в развитии конфликта, которая характеризуется отсутствием внешних (открытых) действий оппонентов друг против друга. **КОНФЛИКТ МОРАЛЬНЫЙ** — конфликт, возникающий на основе нравственного противоречия в социальной сфере или в сознании отдельного индивида и заключающийся в столкновении и противодействии сторон, мнений, оценок, ценностных ориентации, имеющих выраженный нравственный компонент.

**КОНФЛИКТ ЭРГАТИЧЕСКИЙ** - конфликт между сложными самоорганизующимися системами. Этот термин применяется преимущественно в математике, системотехнике.

**КОНФЛИКТОЛОГИЯ** — междисциплинарная область научного исследования конфликта. Объектом ее являются конфликты различного уровня: зооконфликты, внутриличностные, социальные конфликты (межличностные, межгрупповые, межгосударственные), предметом — общие закономерности возникновения, развития и завершения конфликтов, а также основные принципы, способы и приемы деятельности по отношению к конфликту, т. е. управление конфликтом.

**КОНФРОНТАЦИЯ** — противоборство, противопоставление, столкновение сторон, их интересов и целей.

**НЕЗРОЗ** — нервно-психическое расстройство, психогенное по своей природе, в основе которого лежит непродуктивно и нерационально разрешаемое противоречие (невротический конфликт) между личностью и значимыми для нее сторонами действительности.

**НЕСОВМЕСТИМОСТЬ** — взаимное неприятие партнеров по общению, деятельности, основанное на расхождении ценностных ориентации, социальных установок, интересов, потребностей, характеров, темпераментов, темпов и ритмов психофизиологических реакций и других значимых для межличностного взаимодействия индивидуально-психологических характеристик.

**ОБЪЕКТ КОНФЛИКТА** — конкретная материальная (ресурс), социальная (власть) или духовная (идея, принцип, норма) ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента.

**ПЕРЕГОВОРЫ** — механизм разрешения (урегулирования) конфликта; совместная деятельность оппонентов по поиску взаимоприемлемого решения проблемы. Переговоры часто проводятся с участием третьей стороны.

**ПОМОЩНИК** — третья сторона в урегулировании конфликта, функции которой заключаются в совершенствовании процесса обсуждения проблемы и невмешательстве в полемику по поводу содержания проблемы и принятия окончательного решения.

**ПОСРЕДНИК** — третья сторона в конфликте, которая обеспечивает конструктивное обсуждение проблемы, однако окончательное решение принимается участниками самостоятельно.

**ПРЕДМЕТ КОНФЛИКТА** — объективно существующая или мыслимая (воображаемая) проблема, служащая источником раздора между сторонами; основное противоречие, из-за которого возник конфликт.

**РАНГ ОППОНЕНТА** — уровень возможностей оппонента по реализации своих целей в конфликте; «сила» оппонента, выражающаяся в сложности и влиятельности его структуры.

**СИСТЕМНО-ГЕНЕТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ КОНФЛИКТА** - один из видов системного анализа конфликта; состоит во вскрытии связи и обусловленности конфликтов элементами макро- и микросреды, субъективного мира личности.

**СИСТЕМНО-ИНФОРМАЦИОННЫЙ АНАЛИЗ КОНФЛИКТА** — вид системного анализа конфликта, заключающийся в выявлении закономерностей информационного обмена между основными структурными элементами конфликта, динамики когнитивных процессов в психике оппонентов.

**СИСТЕМНО-СИТУАЦИОННЫЙ АНАЛИЗ КОНФЛИКТА** — один из наиболее перспективных научных методов конфликтологического исследования. В качестве единицы анализа используется конфликтная ситуация, имеющая определенные содержательные и динамические характеристики, временные и пространственные границы.

**СИСТЕМНО-СТРУКТУРНЫЙ АНАЛИЗ КОНФЛИКТА** - вид системного анализа конфликта, в соответствии с которым конфликт рассматривается как определенное множество элементов, взаимосвязь которых обуславливает целостное свойство конфликта. Основной акцент делается на выявлении многообразия связей и отношений, имеющих место как в самом конфликте, так и с внешним окружением.

**СИСТЕМНО-ФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ АНАЛИЗ КОНФЛИКТА** — вид системного анализа конфликта, состоящий в выявлении характера и способов воздействия одних элементов конфликта на другие, а также его возможного влияния на конфликты других уровней, в целом на социальную среду.

**СОПЕРНИЧЕСТВО** — стратегия поведения оппонента в конфликте, состоящая в ориентации на свои интересы, навязывании другой стороне предпочтительного для себя решения, открытой борьбе по реализации своих интересов.

**СОТРУДНИЧЕСТВО** — кооперативная стратегия поведения оппонента в конфликте, заключающаяся в ориентации на совместный поиск решения, удовлетворяющего интересы всех сторон.

**ТЕОРИЯ ИГР** — раздел математики, в котором изучаются математические модели принятия оптимальных решений, в том числе в условиях конфликта.

**ТОЛЕРАНТНОСТЬ** — отсутствие или ослабление реагирования на какой-либо конфликтогенный фактор.

**ТРЕТЕЙСКИЙ СУДЬЯ** - третья сторона в конфликте, наиболее авторитарная по своим полномочиям; поочередно выслушав обе стороны, третейский судья принимает решения, обязательные для оппонентов.

**ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ КОНФЛИКТА** - свойство конфликта как системы оказывать многозначное влияние на свои подсистемы и окружающую среду.

**ЧЕЛНОЧНАЯ ДИПЛОМАТИЯ** - способ организации деятельности посредника по налаживанию канала коммуникации между оппонентами; состоит в организации посредником встреч последовательно с каждой из сторон

**ЭВОЛЮЦИЯ КОНФЛИКТА** - одна из основных категорий анализа конфликта; постепенное, непрерывное развитие конфликта от простых к более сложным формам.



Приложение 1  
к рабочей программе дисциплины  
«Конфликтология»

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

ФИЛИАЛ ВГУЭС В Г. НАХОДКЕ

КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТА И ЭКОНОМИКИ

Фонд оценочных средств  
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

Конфликтология  
Направление и направленность (профиль)  
38.03.03 Управление персоналом

Форма обучения  
очная

Находка 2020

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) Конфликтология

разработан в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки

38.03.03 Управление персоналом

и Порядком организации и

осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017г. № 301)

Составитель(и):


*Самойличенко А.К., старший преподаватель, Кафедра философии и юридической психологии, [Aleksandr.Samoylichenko92@vvsu.ru](mailto:Aleksandr.Samoylichenko92@vvsu.ru)*

*Журбей Евгений Викторович, кандидат исторических наук, доцент Кафедры менеджмента и экономики, [Evgeniy.Zhurbey@vvsu.ru](mailto:Evgeniy.Zhurbey@vvsu.ru)*

Утвержден на заседании кафедры менеджмента и экономики

18.03.2020 протокол № 7

Заведующий кафедрой (разработчика)


  
подпись

В.С. Просалова

фамилия, инициалы

« 18 » марта 20 20 г.

Заведующий кафедрой (выпускающей)

  
подпись

В.С. Просалова

фамилия, инициалы

« 18 » марта 20 20 г.

## 1 Перечень формируемых компетенций\*

Таблица – Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программе

Код компетенции	Формулировка компетенции	Номер этапа (1–8)**
ОК-6	Способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	2
ОПК-7	Готовностью к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, а также владением навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других	1

Компетенция считается сформированной на данном этапе (номер этапа таблица 1 ФОС) в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

## 2 Описание критериев оценивания планируемых результатов обучения

*<ОК-6> <Способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия>*

Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня планируемого результата обучения)		Критерии оценивания результатов обучения
<b>Знает</b>	сущности, структуры и динамики конфликта, функции и особенности конфликтов по сферам проявления	полнота освоения теоретического материала о сущности, структуре и динамике конфликта, функциях и особенностях конфликтов по сферам проявления
<b>Умеет</b>	применять принципы и методологию объективного анализа конфликтов	корректность выбора принципов и методологий объективного анализа конфликтов
<b>Умеет</b>	применять технологии регулирования конфликтов	корректность выбора технологии регулирования конфликтов
<b>Владеет навыками и/или опытом деятельности</b>	самостоятельного нахождения оптимальных путей преодоления сложных конфликтных ситуаций	самостоятельность нахождения оптимальных путей преодоления сложных конфликтных ситуаций
<b>Владеет навыками и/или опытом</b>	навыками управления конфликтами	самостоятельность использования приемов управления конфликтами

деятельности		
--------------	--	--

*<ОПК-7> <Готовностью к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, а также владением навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других>*

Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня планируемого результата обучения)		Критерии оценивания результатов обучения
<b>Знает</b>	базовые технологии урегулирования конфликтов	полнота освоения теоретического материала о базовых технологиях урегулирования конфликтов
<b>Знает</b>	модели поведения в конфликтных ситуациях	полнота освоения теоретического материала о моделях поведения в конфликтных ситуациях
<b>Умеет</b>	выявлять конфликт на латентной стадии его развития	корректность выбора инструментов выявления конфликта на латентной стадии его развития
<b>Умеет</b>	определять степень конфликтогенности личности	корректность выбора инструментов определения степени конфликтогенности личности
<b>Умеет</b>	проводить диагностику конфликта для его оптимального разрешения	корректность выбора инструментов диагностики конфликта для его оптимального разрешения
<b>Умеет</b>	прогнозировать возникновение трудовых и межличностных конфликтов	корректность выбора инструментов прогнозирования возникновения трудовых и межличностных конфликтов
<b>Владеет навыками и/или опытом деятельности</b>	выработки мер по разрешению конфликтов	самостоятельность использования приёмов выработки мер по разрешению конфликтов

### 3 Перечень оценочных средств

Контролируемые планируемые результаты обучения		Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС*	
			текущий контроль	промежуточная аттестация
Знания	сущности, структуры и динамики конflikта, функции и особенности конflikтов по сферам проявления	Тема № 1 Конфликтология как наука	Собеседование (п. 5.1) Конспект (п. 5.4) Контрольное задание (п. 5.6)	Тест (п. 5.5)
		Тема № 2 Конфликт как основная категория конфликтологии	Собеседование (п. 5.1) Конспект (п. 5.4) Контрольное задание (п. 5.6)	Тест (п. 5.5)
		Тема № 3 Типология конflikтов	Собеседование (п. 5.1) Конспект (п. 5.4) Контрольное задание (п. 5.6)	Тест (п. 5.5)
		Тема № 4 Функции и динамика конфликтов	Собеседование (п. 5.1) Конспект (п. 5.4) Контрольное задание (п. 5.6)	Тест (п. 5.5)
	базовые технологии урегулирования конflikтов	Тема № 7 Основы предупреждения конфликта	Собеседование (п. 5.1) Конспект (п. 5.4) Контрольное задание (п. 5.6)	Тест (п. 5.5)
	модели поведения в конflikтных ситуациях	Тема № 6 Межличностные конflikты	Собеседование (п. 5.1) Конспект (п. 5.4) Контрольное задание (п. 5.6)	Тест (п. 5.5)
Умени я	применять принципы и методологию объективного анализа конflikтов	Тема № 5 Внутриличностные конflikты	Собеседование (п. 5.1) Конспект (п. 5.4) Практическая работа №1 (п. 5.2) Практическая работа №2 (п.5.3)	Тест (п. 5.5)
		Тема № 6 Межличностные конflikты	Собеседование (п. 5.1) Конспект (п. 5.4) Практическая работа №1 (п. 5.2) Практическая работа №2 (п.5.3)	Тест (п. 5.5)
	применять технологии регулирования конflikтов	Тема № 9 Урегулирование конflikтов с участием третьей стороны	Собеседование (п. 5.1) Конспект (п. 5.4) Практическая работа №1 (п. 5.2) Практическая работа №2 (п.5.3)	Тест (п. 5.5)
	выявлять конфликт на латентной стадии его развития	Тема № 4 Функции и динамика конфликтов	Собеседование (п. 5.1) Конспект (п. 5.4) Контрольное задание (п. 5.6)	Тест (п. 5.5)

	определять степень конфликтогенности личности	Тема № 5 Внутриличностные конфликты	Собеседование (п. 5.1) Конспект (п. 5.4) Практическая работа №1 (п. 5.2) Практическая работа №2 (п.5.3)	Тест (п. 5.5)
	проводить диагностику конфликта для его оптимального разрешения	Тема № 7 Основы предупреждения конфликта	Собеседование (п. 5.1) Конспект (п. 5.4) Практическая работа №1 (п. 5.2) Практическая работа №2 (п.5.3)	Тест (п. 5.5)
	прогнозировать возникновение трудовых и межличностных конфликтов	Тема № 8 Конструктивное разрешение конфликта	Собеседование (п. 5.1) Конспект (п. 5.4) Практическая работа №1 (п. 5.2) Практическая работа №2 (п.5.3)	Тест (п. 5.5)
Навык и	самостоятельного нахождения оптимальных путей преодоления сложных конфликтных ситуаций	Тема 7 Основные предупреждения конфликта	Собеседование (п. 5.1) Конспект (п. 5.4) Практическая работа №1 (п. 5.2) Практическая работа №2 (п.5.3)	Тест (п. 5.5)
	навыками управления конфликтами	Тема № 9 Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны	Собеседование (п. 5.1) Конспект (п. 5.4) Практическая работа №1 (п. 5.2) Практическая работа №2 (п.5.3)	Тест (п. 5.5)
	выработки мер по разрешению конфликтов	Тема № 8 Конструктивное разрешение конфликта	Собеседование (п. 5.1) Конспект (п. 5.4) Практическая работа №1 (п. 5.2) Практическая работа №2 (п.5.3)	Тест (п. 5.5)

#### 4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточной аттестаций количественной оценкой, выраженной в баллах, максимальная сумма баллов по дисциплине равна 100 баллам.

Таблица 4.1 – Распределение баллов по видам учебной деятельности

Вид учебной деятельности	Оценочное средство						Итого
	Собеседование	Практическая работа №1	Практическая работа №2	Конспект	Тест	Контрольное задание	
Лекции	32						

Лабораторные занятия							
Практические занятия		16	8				
Самостоятельная работа				4		20	
ЭОС							
Промежуточная аттестация					20		
Итого							100

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

## 5 Комплекс оценочных средств

### 5.1 Список вопросов к устному собеседованию

1. Дайте определение конфликту, опишите основные подходы к исследованию.
2. Опишите основные теории конфликта в зарубежной науке.
3. В чем заключается проблема исследования конфликта в отечественной психологии?
4. В чем сущность системного подхода в исследовании конфликта?
5. Каковы структурные характеристика конфликта?
6. Опишите динамические характеристики конфликта.
7. Какие основания выделяют для классификации конфликтов?
8. Какие группы конфликтов относятся к межличностным конфликтам?
9. Каковы основные функции конфликта?

10. Раскройте социально-психологические и личностные причины возникновения конфликтов
11. Раскройте функционально-организационные причины возникновения конфликтов.
12. Охарактеризуйте основные методы исследования конфликтов.
13. Опишите основные методы диагностики конфликтов.
14. В чем сущность прогнозирования и профилактики конфликтов?
15. Какие способы разрешения конфликтов наиболее эффективны? Опишите эти способы (стратегии).
16. Какова роль медиаторства в урегулировании конфликтов? Опишите типы медиаторства, охарактеризуйте основные этапы процесса медиаторства.
17. В чем суть переговорного процесса как способа разрешения конфликтов? Опишите метод «принципиальных переговоров» (Р. Фишера, У. Юри) и метод «открытого разговора» (А. Я. Анцупова).
18. Охарактеризуйте типы стратегий и тактик в переговорном процессе. Какие психологические механизмы (используются в процессе переговоров?
19. В чем суть конфликтологической компетентности?
20. В чем заключаются основные подходы к пониманию внутриличностного конфликта? Каковы виды внутриличностного конфликта?
21. Раскройте понятие педагогического конфликта. Опишите виды педагогических конфликтов.
22. В чем сущность организационных и управленческих конфликтов? Каковы функции конфликтов в организации?
23. Каковы источники конфликтов в сфере управления? Охарактеризуйте способы предупреждения и разрешения управленческих конфликтов.
24. Раскройте причины семейных конфликтов.
25. Какова динамика конфликтов в семье? Опишите классификацию и последствия семейных конфликтов.
26. Каковы психологические факторы конфликтов во взаимодействии родителей и детей?
27. Какое влияние семейные конфликты оказывают на психику и характер ребенка?

### **Краткие методические указания**

С целью контроля и подготовки студентов к изучению новой темы вначале каждой практического занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос (собеседование) по выполненным заданиям предыдущей темы. Также устное собеседование проводится во время практических занятий в качестве дополнительного испытания при недостаточности результатов тестирования. Вопросы опроса не должны выходить за рамки объявленной для данного занятия темы.

Собеседование - это развернутый ответ студента, который должен представлять собой связанное, логически последовательное сообщение на заданную тему, должен показывать умение студента раскрывать тему, применять определения, грамотно использовать терминологию. Критериями оценивания являются: полнота и правильность ответа, степень осознанности и понимания изученного материала, логика изложения материала, корректное языковое оформление ответа.

Дискуссии оцениваются отдельно по разным темам. Всего в курсе предполагается 8 дискуссий, каждая из которых предполагает максимально 4 балла (32 балла суммарно).

### **Шкала оценки**

Оценка	Баллы	Описание
5	4(25-32)	Оценка «отлично» ставится, если студент полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.



4	3(17-24)	Оценка «хорошо» ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.
3	2(9-16)	Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке выводов; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.
2	1(0-8)	Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и выводов, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «неудовлетворительно» свидетельствует о недостатках в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

### 5.2 Практическая работа №1 Диагностика реакций в ситуации конфликта.

Цели: усвоение учебного материала по дисциплине

Задачи: освоение психодиагностической методики «Фрустрационный тест Розенцвейга в модификации Н. В. Тарабриной»

#### Краткие методические указания:

Студенту необходимо самостоятельно пройти диагностическую методику. Провести расчёт полученных баллов в соответствии с ключом методики. Написать качественную интерпретацию результатов в соответствии с требованиями методики. Оформить результаты диагностики в качестве протокола психодиагностического исследования.

Шкала оценки практических работ:

Оценка	Баллы*	Описание
5	13-16	Студент точно и полно выполнил задание практической работы, интерпретация по методикам точна и корректна. Формальные признаки работы соблюдены.
4	7-12	Студент выполнил задание практической работы, в интерпретации ошибки и неточности. Оформление работы не корректно.
3	1-6	Студент выполнил работу, но в ней отсутствуют основные элементы: интерпретация, ход обработки результатов, результаты и пр.
2	0	Студент отсутствовал на занятии или не выполнил работу

### 5.3. Практическая работа № 2. Диагностика конфликтности личности

Цель: усвоение учебного материала по дисциплине.

Задачи: Освоение психодиагностических методик самооценки личности Будасси и акцентуации личности К. Леонгарда.

#### Краткие методические указания:

Студенту необходимо самостоятельно пройти диагностическую методику. Провести расчёт полученных баллов в соответствии с ключом методики. Написать качественную интерпретацию результатов в соответствии с требованиями методики. Оформить результаты диагностики в качестве протокола психодиагностического исследования.

Шкала оценки практических работ:

Оценка	Баллы*	Описание
5	7-8	Студент точно и полно выполнил задание практической работы, интерпретация по методикам точна и корректна. Формальные признаки

		работы соблюдены.
4	4- 6	Студент выполнил задание практической работы, в интерпретации ошибки и неточности. Оформление работы не корректно.
3	1- 3	Студент выполнил работу, но в ней отсутствуют основные элементы: интерпретация, ход обработки результатов, результаты и пр.
2	0	Студент отсутствовал на занятии или не выполнил работу

#### 5.4 Перечень источников для конспектирования

1. Анцупов А. Я. Конфликтология: учебник для студентов вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов - 6-е изд., испр. и доп. - СПб: Питер, 2016 - 526 с.

Глава 1. «Предпосылки формирования конфликтологических идей» С. 10-25.

Глава 2. «История отечественной конфликтологии», С. 26-37.

Глава 4. «Общая характеристика зарубежной конфликтологии», С. 61-77.

2. Лопарев А. В. Конфликтология. Учебник [Электронный ресурс]: / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. - М.: Издательство Юрайт, 2019 - 290 - Режим доступа: <https://biblionline.ru/book/konfliktologiya-439047>.

Глава 7. «Семейные и гендерные конфликты», С. 108-123.

Глава 10. «Организационно-трудовые конфликты», С. 152-164.

3. Мириманова М. С. Конфликтология: учебник для студентов вузов / М. С. Мириманова - М.: Академия, 2016 - 288 с.

Раздел 2. «Современные подходы к пониманию толерантности», С. 25-38.

Раздел 5. «Конфликтность и толерантность в общении», С. 97-118.

#### Краткие методические указания

Рекомендации студентам по составлению конспекта:

1. Определите цель составления конспекта.

2. Читая изучаемый материал в электронном виде в первый раз, разделите его на основные смысловые части, выделите главные мысли, сформулируйте выводы.

3. Если составляете план-конспект, сформулируйте названия пунктов и определите информацию, которую следует включить в план-конспект для раскрытия пунктов плана.

4. Наиболее существенные положения изучаемого материала (тезисы) последовательно и кратко излагайте своими словами или приводите в виде цитат.

5. Включайте в конспект не только основные положения, но и обосновывающие их выводы, конкретные факты и примеры (без подробного описания).

6. Составляя конспект, записывайте отдельные слова сокращённо, выписывайте только ключевые слова, делайте ссылки на страницы конспектируемой работы, применяйте условные обозначения.

7. Для того, чтобы форма конспекта отражала его содержание, располагайте абзацы «ступеньками», подобно пунктам и подпунктам плана, применяйте разнообразные способы подчеркивания, используйте карандаши и ручки разного цвета.

8. Отмечайте непонятные места, новые слова, имена, даты.

9. При конспектировании старайтесь выразить авторскую мысль своими словами.

Стремитесь к тому, чтобы один абзац авторского текста был передан при конспектировании одним, максимум двумя предложениями.

#### Шкала оценки конспектирования источников

Оценка	О	Ба	Описание
5		4	Оценка «отлично» выставляется студенту, если демонстрируются полнота использования учебного материала, логика изложения (наличие схем, количество смысловых связей между понятиями), наглядность (наличие рисунков, символов и пр.; аккуратность выполнения, читаемость конспекта, грамотность (терминологическая и орфографическая), опорные сигналы – слова, словосочетания, символы,

		самостоятельность при составлении.
4	3	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если демонстрируются использование учебного материала неполное, недостаточно логично изложено (наличие схем, количество смысловых связей между понятиями), наглядность (наличие рисунков, символов и пр.; аккуратность выполнения, читаемость конспекта, грамотность (терминологическая и орфографическая), отсутствие связанных предложений, только опорные сигналы – слова, словосочетания, символы, самостоятельность при составлении.
3	2	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если демонстрируются использование учебного материала неполное, недостаточно логично изложено (наличие схем, количество смысловых связей между понятиями), наглядность (наличие рисунков, символов и пр.; аккуратность выполнения, читаемость конспекта, грамотность (терминологическая и орфографическая), опорные сигналы – слова, словосочетания, символы, прослеживается несамостоятельность при составлении.
2	1	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если демонстрируются использование учебного материала неполное, отсутствуют схемы, количество смысловых связей между понятиями, отсутствует наглядность (наличие рисунков, символов, и пр.; аккуратность выполнения, читаемость конспекта, допущены ошибки терминологические и орфографические, отсутствуют опорные сигналы – слова, словосочетания, символы, несамостоятельность при составлении.

### 5.5 Пример вопросов теста

1. Конфликтология как самостоятельная наука возникла:
  - а) в конце 50-х г. XIX века;
  - б) в конце 50-х г. XX века;
  - в) в начале XVII века.
2. Конфликтология как наука возникла, выделившись из наук:
  - а) социологии и психологии;
  - б) философии и политологии;
  - в) педагогики и культурологии.
3. Предметом конфликтологии являются:
  - а) закономерности появления и развития конфликтных противоречий, динамика и направления развития конфликтных ситуаций, способы и методы профилактики, разрешения и управления конфликтами;
  - б) причины возникновения конфликтов в разных социальных сферах и способы их разрешения;
  - в) предпосылки зарождения противоречий в различных социальных слоях общества, их профилактика и разрешение мирным путем.
4. Первый этап становления конфликтологии характеризуется:
  - а) формированием и развитием знаний о природе, принципах и видах конфликтов;
  - б) появлением конфликтологических теорий и частных концепций;
  - в) изучением конфликта как самостоятельного явления.
5. «Конфликт» в переводе с латинского языка означает:
  - а) соглашение;
  - б) столкновение;
  - в) существование.
6. Инцидент в конфликтологии – это:
  - а) формальный повод, позволяющий сторонам конфликта начать открытое противодействие;

- б) истинная причина возникновения непримиримых противоречий;
  - в) отрицательное восприятие чьего-либо превосходства или успехов.
7. Предконфликтная ситуация – это:
- а) использование угрозы как способа воздействия на оппонента при проведении переговоров;
  - б) действие, которое направлено против кого-либо другого;
  - в) нарастание напряженности между оппонентами – потенциальными участниками конфликта из-за возникших противоречий.
8. Структурными элементами конфликта являются:
- а) роли оппонентов, объект конфликта, среда конфликта;
  - б) позиции субъектов, участники конфликта, зона разногласий;
  - в) субъективные и объективные характеристики конфликта.
9. К этапам конфликта относятся:
- а) возникновение противоречий, этап попыток снижения напряженности, нарастание противоречий, разрешение конфликта;
  - б) инициация конфликта, инцидент, деструктивный конфликт;
  - в) предконфликтная ситуация, инцидент, открытый конфликт, эскалация, послеконфликтная стадия.
10. Какой из вариантов ответа не отражает динамику конфликта (исключите лишнее):
- а) этапы конфликта;
  - б) фазы конфликта;
  - в) содержание конфликта.
11. Определите фазу с самой высокой возможностью для разрешения конфликта:
- а) начальной фаза;
  - б) фазе подъема;
  - в) пик конфликта;
  - г) фаза спада.
12. Выберите существенные характеристики эскалации конфликта:
- а) использование угроз в адрес оппонента;
  - б) признание реальности конфликта;
  - в) расширение социальной среды конфликта.
13. Внутриличностный конфликт – это конфликт между:
- а) бессознательными установками;
  - б) сознательной и бессознательной структурами;
  - в) между любыми внутриличностными структурами.
14. К социальным ролям участников конфликта относятся:
- а) субъекты, жертвы, подстрекатели, союзники, посредники, организаторы;
  - б) свидетели, участники, группа поддержки, зрители, оппоненты, управленцы.
  - в) судьи, посредники, конфликтанты, инициаторы, жертвы.
15. Толерантность – это:
- а) отсутствие или довольно незначительная реакция сторон на конфликтогенный фактор;
  - б) рост недовольства, отрицательной психологической напряженности и деструктивных социальных связей;
  - в) недобросовестное использование открытой информации.
16. Замораживание конфликта предполагает:
- а) изучение возникших противоречий для определения их причин и прогнозирования;
  - б) его отсрочку с сохранением имеющихся противоречий;
  - в) запрет управляющего субъекта на участие в конфликте во имя общих интересов.
17. Кризис в конфликтологии представляет собой:
- а) точку степени нарастания остроты конфликта, при достижении которой ситуация кардинально меняется в сторону отступления либо применения силы;
  - б) состояние эмоциональной разрядки;
  - в) неадекватную эмоциональную реакцию на конфликтогенный фактор.

18. Компромисс невозможен в конфликте:

- а) интересов;
- б) ресурсов;
- в) ценностей.

#### **Краткие методические указания**

Тест состоит из 20 вопросов. На каждый из тестовых вопросов необходимо дать один верный ответ. Перед прохождением теста рекомендуется изучить материал курса, ознакомиться с рекомендуемой литературой. Во время выполнения теста запрещено пользоваться дополнительными источниками информации (собственные записи, телефон, учебные пособия и пр.). Время выполнения теста 20 мин.

#### **Шкала оценки выполнения теста**

Оценка	Баллы	Описание
5	17-20	Критерии выставления оценок за тест, состоящий из 17 вопросов. Время выполнения работы: 15-20 минут. Оценка отлично – 16-17 правильных ответов
4	13-16	Оценка «хорошо» - 13-15 правильных ответов
3	9-12	Оценка «удовлетворительно» - 8-12 правильных ответов
2	6-8	Оценка «неудовлетворительно» - менее 7 правильных ответов

### **5.6 Комплект контрольных заданий**

#### **Вариант 1**

1. В чем заключается проблема исследования конфликта в психологии и социологии? Дайте определение конфликту, опишите основные подходы к исследованию. В чем заключается сущность понимания конфликта как ситуации социально-психологического напряжения, и как особого состояния личности?

2. Опишите психологические составляющие конфликта: мотивы, цели. Приведите пример целей в конфликте: фактические, декларативные, «плавающие» цели. Опишите основные этапы анализа и коррекции целей в конфликте.

3.

3.1 Выберите один из подходов к анализу конфликта: а) Анализ противоречий на основе характеристик конфликтной ситуации (по Н. В. Гришиной); б) Структурный анализ конфликта (по А. С. Кармину); в) Схема анализа конфликта (по С. М. Емельянову); г) Алгоритм анализа и формулы конфликта (по В. П. Шейнову); д) Использование транзактного анализа Э. Берна при рассмотрении конфликтного взаимодействия.

3.2 Проанализируйте ниже приведённую ситуацию с точки зрения выбранного подхода. Во время работы в организации у молодой сотрудницы Елены сложились хорошие отношения с коллективом. Штат организации — 10 человек. Директор — женщина 59 лет, очень нервная и постоянно устраивающая скандалы. Через полгода работы Елена решает пойти учиться, сдает все экзамены, но у нее возникают проблемы с оплатой обучения. Тогда она узнает, что одна из сотрудниц попросила у директора деньги в долг на отпуск и получила их незамедлительно с договоренностью выплачивать их из своей зарплаты. Елена тоже решает попросить денег в долг. Директор пошла навстречу сотруднице при таких же условиях. Когда Елена начинает учиться, она все равно приходит на работу в свободное время. Через некоторый срок директор звонит сотруднице и отчитывает ее за то, что та не проводит должное время на работе. Елена оправдывается, что находится в учебном отпуске, а директор говорит, что ничего про отпуск не знает и не собирается следовать Трудовому кодексу РФ. Разговор происходит на повышенных тонах. По окончании отпуска Елена не получает заработную плату (она идет в счет погашения долга). Затем директор понижает ей зарплату на основании «плохого поведения» сотрудницы. Через несколько дней Елена подает заявление на увольнение, директор безуспешно пытается ее остановить.

#### **Вариант 2**

1. В чем заключается проблема исследования конфликта в отечественной психологии? Как понимается природа конфликтных явлений в работах В. Н. Мясищева, В. С. Мерлина, Н. Д. Левитова, Ф. Е. Василюка, Е. А. Климова, В. В. Столина?

2. Опишите психологические составляющие конфликта: восприятие конфликтной ситуации. Приведите классификацию конфликтных ситуаций в зависимости от степени соответствия образа конфликтной ситуации реальности.

3.

3.1 Выберите один из подходов к анализу конфликта: а) Анализ противоречий на основе характеристик конфликтной ситуации (по Н. В. Гришиной); б) Структурный анализ конфликта (по А. С. Кармину); в) Схема анализа конфликта (по С. М. Емельянову); г) Алгоритм анализа и формулы конфликта (по В. П. Шейнову); д) Использование транзактного анализа Э. Берна при рассмотрении конфликтного взаимодействия.

3.2 Проанализируйте ниже приведённую ситуацию с точки зрения выбранного подхода. Новоиспеченный молодой руководитель П. пригласил к себе на должность нижестоящего руководителя специалиста В., которого знал в течение четырех лет по прежней совместной работе на инженерных должностях и о котором у него сложилось мнение как о хорошем специалисте и добросовестном работнике. Однако их новая совместная деятельность довольно быстро привела к взаимной неприязни, скрывать которую становилось все труднее. Наконец, при очередном изменении уровня заработной платы П. устанавливает В. оклад более низкий, чем его коллегам, равным по должности. При этом ничем не мотивирует свое решение. В. обратился к вышестоящему руководству с жалобой, обвиняя П. в самоуправстве и необъективности.

### **Вариант 3**

1. В чем сущность системного подхода в исследовании конфликта? Опишите уровни анализа конфликта (социально-философский, социологический, социально-психологический, личностный).

2. Опишите динамику конфликта как сложного социального явления. Проанализируйте динамические характеристики конфликта. Опишите основные этапы развития конфликта: возникновение объективной конфликтной ситуации (стадия потенциального конфликта), осознание объективной конфликтной ситуации, конфликтное взаимодействие, разрешение конфликта. Дайте определение понятию затяжной конфликт.

3.

3.1 Выберите один из подходов к анализу конфликта: а) Анализ противоречий на основе характеристик конфликтной ситуации (по Н. В. Гришиной); б) Структурный анализ конфликта (по А. С. Кармину); в) Схема анализа конфликта (по С. М. Емельянову); г) Алгоритм анализа и формулы конфликта (по В. П. Шейнову); д) Использование транзактного анализа Э. Берна при рассмотрении конфликтного взаимодействия.

3.2 Проанализируйте ниже приведённую ситуацию с точки зрения выбранного подхода. Сергей и Светлана уже работали какое-то время в одной организации, но в разных отделах. Конфликтов между ними не было, но возникали ситуации, когда они начинали подшучивать друг над другом, что в конце концов заканчивалось недовольством каждого, так как последнее слово каждый хотел оставить за собой. Таким образом шутки перерастали в препирания. Так коллеги и работали, и, хотя их деятельность не пересекалась по причине работы в разных отделах, они все равно находили повод поострить. Итак, сначала были шутки, потом Сергей начал выражать Светлане недовольство по поводу того, что она отвлекает подчиненных в его отделе. Девушка действительно сдружилась с сотрудницами из его отдела и приходила к ним поболтать, но так как Сергей не являлся ее непосредственным начальником, то его распоряжения никак не регулировали ее поведение. Сергей обратился к генеральному директору с просьбой поговорить со Светланой об этом. Директор поговорил с ней мягко, попросив так больше не делать, но со временем все возвратилось на круги своя. Тогда Сергей снова просил директора повлиять на сотрудницу, и т. д. Кабинеты двух отделов находились рядом. Сергей по-рабочему вопросу зашел в кабинет, где работала Светлана. Когда он что-то обсуждал с коллегами, она попросила его говорить тише, так как он мешал ей работать. Сергей, в свою очередь, напомнил ей о том, как она приходит поболтать с приятельницами и что ее не заботит, мешает ли она кому-нибудь. Разгорелась ссора с криками и

взаимными обвинениями. После этого случая их отношения стали еще напряжённее. Как только у Светланы на работе случалась неудача, Сергей не упускал возможности позлорадствовать по этому поводу. Находясь в окружении коллег и завидя Светлану, он декларировал: «А вот и наша неудачница!». Если она отвечала колкостью, говорил: «Почему ты такая агрессивная?!».

#### **Вариант 4**

1. Как установить тип конфликта в конкретной ситуации? Опишите алгоритм действий.

2. В чем сущность проблемы определения и типологии межличностных конфликтов? Опишите основные типы межличностных конфликтов. Охарактеризуйте конфликт как форму межличностного взаимодействия (А. В. Петровский).

3.

3.1 Выберите один из подходов к анализу конфликта: а) Анализ противоречий на основе характеристик конфликтной ситуации (по Н. В. Гришиной); б) Структурный анализ конфликта (по А. С. Кармину); в) Схема анализа конфликта (по С. М. Емельянову); г) Алгоритм анализа и формулы конфликта (по В. П. Шейнову); д) Использование транзактного анализа Э. Берна при рассмотрении конфликтного взаимодействия.

3.2 Проанализируйте ниже приведённую ситуацию с точки зрения выбранного подхода. В организации, куда Иван поступил на работу, новые сотрудники-стажеры проходили испытательный срок, после которого их переводили на основные должности с соответствующими условиями оплаты труда. После принятия на работу по истечении испытательного срока Иван ожидал соответствующего перевода и изменения зарплаты. Но, отработав четыре месяца, он продолжал свою деятельность в качестве стажера, а руководитель, не объясняя причин, уходил от разговора, давая общие обещания. При начислении зарплаты за пятый месяц работы Иван узнает, что ничего не изменилось и обещания начальника не исполнены. Желая разрешить данную проблему, он добился встречи и разговора с руководителем. Перед Иваном в этих переговорах стояли две цели: первая — добиться от руководителя однозначного обещания перевода на основную должность со следующего месяца; вторая — получить ясную информацию о дальнейших перспективах работы. В начале переговоров Иван высказал свои претензии относительно того, что организация не выполняет обязательств — ожидал одного, а на деле оказывается по-другому (с условиями, статусом и зарплатой). Выслушав сотрудника, руководитель стал объяснять, что изменилось штатное расписание и перевести Ивана на новую должность было невозможно. Второй его аргумент состоял в том, что, по его мнению, еще нет достаточных оснований для такого перевода — Иван, как молодой специалист, не может претендовать на такую же зарплату, как и сотрудники отдела с большим стажем работы. Руководитель подытожил: «Через месяц у вас будет полугодовой стаж, к тому времени будет окончательно оформлено штатное расписание, в связи с чем появятся возможность и основание для перевода». По мнению сотрудника, начальник говорил немного пренебрежительно, чувствовалось, что он в очередной раз дает ложные надежды. На все эти объяснения Иван высказал мнение, что ситуация тупиковая и его это не устраивает: «Несмотря на то что работа мне нравится и она по профилю моей специальности, мне придется уволиться, на таких условиях я работать не буду». После такого категоричного заявления руководитель немного понизил свой тон, попросил не делать «резких» движений и не принимать скоропалительных решений. Иван не поверил его обещаниям и попросил точнее определить, когда все станет понятно, согласившись еще некоторое время поработать. Договорились, что в течение недели этот вопрос будет решен и руководитель его вызовет. После одной недели прошла другая, и Ивану пришлось подать заявление об уходе: он посчитал, что в дальнейшем ничего хорошего здесь ожидать нельзя.

#### **Вариант 5**

1. В чем заключаются основные подходы к пониманию внутриличностного конфликта? Опишите как минимум 3 подхода. Каковы виды внутриличностного конфликта? Дайте краткую характеристику каждому виду.

2. Опишите межгрупповой и внутригрупповой уровни конфликта, механизмы и динамику внутригрупповых отношений. Дайте определение и проведите анализ следующих причин конфликтов: групповые нормы и групповые стереотипы, пространство личности и способы его защиты..

3.1 Выберите один из подходов к анализу конфликта: а) Анализ противоречий на основе характеристик конфликтной ситуации (по Н. В. Гришиной); б) Структурный анализ конфликта (по

А. С. Кармину); в) Схема анализа конфликта (по С. М. Емельянову); г) Алгоритм анализа и формулы конфликта (по В. П. Шейнову); д) Использование транзактного анализа Э. Берна при рассмотрении конфликтного взаимодействия.

3.2 Проанализируйте ниже приведённую ситуацию с точки зрения выбранного подхода. Галина была принята на работу в рекламное агентство «NN». Это была маленькая организация, насчитывающая четырех работников (включая директора). Краткая характеристика сотрудников: директор Валерия — бизнес-леди, около 40 лет, но выглядит очень хорошо, замужем, есть ребенок, материальное положение высокое (скорее всего, обеспечивает Валерию муж, так как именно он купил своей жене агентство). Заместитель директора Иван — молодой человек 30 лет. Еще было два менеджера по рекламе — Надежда и Наталья. Так как коллектив действительно маленький, Галина очень быстро в него влилась, освоилась, и уже к вечеру первого дня у нее было ощущение, что она работает здесь как минимум год. Галину брали на должность менеджера по рекламе. В связи с тем, что это был ее первый опыт работы, ей сказали, что сначала она будет помогать другим менеджерам (Наде, Наталье и Ивану), а они научат ее всему. Галину все устраивало. Работа большей частью заключалась в курьерских поручениях — она весь день бегала по городу, передавая нужные бумаги. Когда Галина появлялась в офисе, то в ее обязанности входило подавать кофе директору и клиенту, проследить, не кончился ли картридж в сканере, бумага в принтере, всем ли хватает канцелярских товаров (если нет, то их следовало незамедлительно приобрести). И все же основными задачами менеджера по рекламе (а именно это и привлекало Галину в данной работе) были общение с клиентами, поиск и заключение договоров на создание рекламы, поэтому в свободные секунды она пыталась самообучаться и искать клиентов. Прошел месяц (а с ним и испытательный срок Галины), клиентов она в таком ритме работы пока не нашла, но никто не упрекнул ее в отсутствии контрактов, все видели, что она постоянно работает и не сидит на месте. Отношения с коллегами были прекрасными, Галина приходила на работу как во вторую семью. В начале мая организация всем коллективом переехала в другой офис. Агентство расширялось, появились новые сотрудники. Было решено создать отдел промоушена для проведения рекламных акций в магазинах города. На должность начальника отдела взяли девушку Юлию — очень общительную, имеющую опыт работы. Она была примерно одного возраста с Галиной, может быть, на пару лет старше (около 24 лет). Она не составляла Галине конкуренции, так как они занимались разными направлениями, поэтому девушки работали без проблем. Юлия проводила дегустации вина и конфет в универсамах города. Образцы с таких промо-акций появлялись в офисе, но никогда не употреблялись в коллективе, все это преподносилось лично директору. В представлении Галины такое поведение новой сотрудницы было прямым подхалимством. Та всегда считала, что добиться уважения директора и коллег можно хорошей работой, а не конфетами и вином. Но так как Юлия была «пробивной», то считала, что все средства хороши. Галина думала, что это вызовет негативную реакцию со стороны Валерии, но все оказалось наоборот. Жизнь в агентстве начала вращаться вокруг Юлии. Галину стали воспринимать как курьера, а не как человека, который вскоре станет таким же менеджером, как и они. Если раньше она бегала только по делам фирмы, то с приходом Юлии все изменилось. Своими указаниями она унижала Галину, говоря, например: «Сходи купи мне сигарет» (это в середине рабочего дня!) или «Мне надо оплатить мобильный телефон. Сходи». Подобные просьбы Галина могла выполнить, когда они исходили от Валерии, но она была директором, а не коллегой! Естественно, Галина отказывала Юле в таких просьбах. Следует заметить, что это касалось только ее личных просьб, по поводу поездок к клиентам по работе у Галины даже не возникало вопросов. Вскоре она заметила, что Валерия недовольна ее работой. Директор стала срывать на Галину из-за мелочей, в которых можно было обвинить любого менеджера. Галина — человек неконфликтный, и если видит, что неправа, то не выясняет отношения, а просто исправляет. У Юлии работа шла хорошо, вскоре она стала заниматься промоушеном косметики, соответственно Валерии была преподнесена часть новинок косметического рынка. Организовался своеобразный «междусобойчик» из Юлии и Валерии. Они вместе ходили курить, пить кофе, словно подружки, а не директор и подчиненный. Конечно, фирма маленькая, отношения менее официальные, чем в крупной компании, но дистанцию Валерия раньше всегда держала. Однажды Валерия вызвала Галину к себе и в конце беседы предложила уволиться по собственному желанию. На вопрос о причине увольнения ответ с ее стороны был странный, она мялась, говорила, что у нее нет опыта, а сейчас у них нет времени



обучать Галину, что та не справляется с обязанностями менеджера по рекламе. Галине была дана неделя, чтобы доработать, в течение которой та, кстати, нашла клиента, дело шло к заключению контракта, но даже этот факт не смог повлиять на решение ее уволить.

#### **Вариант 6**

1. Какова роль конфликта в формировании самооценки личности? Дайте определение понятиям «личностный ресурс» и «развивающий потенциал конфликта».

2. В чем сущность использования метода социометрии (социометрический статус и экспансивность, лидерство, маргинальность, группировки, асимметричность межличностных предпочтений) в исследовании конфликтов?

3.

3.1 Выберите один из подходов к анализу конфликта: а) Анализ противоречий на основе характеристик конфликтной ситуации (по Н. В. Гришиной); б) Структурный анализ конфликта (по А. С. Кармину); в) Схема анализа конфликта (по С. М. Емельянову); г) Алгоритм анализа и формулы конфликта (по В. П. Шейнову); д) Использование транзактного анализа Э. Берна при рассмотрении конфликтного взаимодействия.

3.2 Проанализируйте ниже приведённую ситуацию с точки зрения выбранного подхода. Наталья работала в компании «VVV» в должности менеджера по кредитам. Начинала она три года назад в должности обычного менеджера, за это время у нее накопился достаточный опыт работы. С коллегами складывались доброжелательные отношения. Зароботная плата была на достойном уровне, и Наталья была довольна местом работы. Однажды в фирму на должность начальника службы сбыта пришла девушка Мария. Хотя она и была ровесницей Натальи (правда, Наталья не знала об этом в тот момент), но позиционировала себя как более взрослого и опытного человека. В первый день работы Марии генеральный директор представил ее коллегам. Он был общительным человеком, много шутил и любил поострить с коллегами женского пола. Когда очередь дошла до Натальи, то он представил ее следующим образом: «А это Наташенька, наша самая красивая девушка». Наталье это не понравилось, она поняла, что в будущем у них может возникнуть неприязнь в связи с тем, что новая сотрудница будет воспринимать Наталью не как человека с опытом, а как «глупую красотку». Мария сразу приняла меры по установлению в фирме нового порядка, не вникнув в ситуацию, режим работы, поэтому некоторые решения принимала наобум. Она вела себя довольно строго и категорично. Коллектив заметил, что в ситуации, когда кому-либо из работников требовалась ее помощь как руководителя, она могла сказать: «Это ваши проблемы, вы их и решайте». В отношениях между Марией и Натальей появился холодок. Когда у Натальи возникали проблемы с компьютером, Мария придиралась по этому поводу именно к ней: «С компьютером проблемы только у тебя!». В результате отношения стали еще более напряженными. Ситуация привела к тому, что Наталье было неприятно приходиться на работу. Сначала конфликт носил латентный характер, но однажды вылился в открытое столкновение мнений. В очередной раз «завис» компьютер, Наталья попросила помочь, но Мария отказалась решать данную проблему. Наталья, в свою очередь, сказала: «Моя обязанность — работать с клиентами, а не компьютеры чинить, он не только у меня работает с перебоями. Если компьютеры не работают, то вы, как руководитель, можете повлиять на организационный процесс и решить проблему с наладкой компьютеров». И раньше возникали рабочие проблемы, которые Наталья могла решить сама, что она и делала. Но этот конфликт сформировал у нее четкую установку не принимать самостоятельных решений. В душе росло раздражение от такого попустительского отношения руководительницы.

#### **Вариант 7**

1. Как соотнести субъективные и объективные факторы возникновения конфликтов?

2. В чем сущность проблемы исследования личности в конфликтной ситуации? Раскройте внутрличностный уровень конфликта: состояния, личностные диспозиции и ценности, самосознание и самоотношение.

3.

3.1 Выберите один из подходов к анализу конфликта: а) Анализ противоречий на основе характеристик конфликтной ситуации (по Н. В. Гришиной); б) Структурный анализ конфликта (по А. С. Кармину); в) Схема анализа конфликта (по С. М. Емельянову); г) Алгоритм анализа и формулы конфликта (по В. П. Шейнову); д) Использование транзактного анализа Э. Берна при рассмотрении конфликтного взаимодействия.

3.2 Проанализируйте ниже приведённую ситуацию с точки зрения выбранного подхода. Иван — преуспевающий молодой человек 27–30 лет, сотрудник крупного рекламного агентства. Он работает в креативном отделе и занимается разработкой рекламных кампаний для пивоваренных заводов и производителей спортивной одежды. Иван узнает, что крупнейший поставщик украшений (фирма «LLL») ищет нового рекламного агента. Чуть позже эта информация подтверждается — директор рекламного агентства, в котором работает Иван, поручает двум его сотрудницам разработку рекламной кампании по продвижению фирмы «LLL». Иван возмущен, так как считает, что вести проект должен именно он, ведь он первым узнал о том, что фирма ищет нового партнера. Кроме того, им движет честолюбие — представляя компанию «LLL», в дальнейшем он мечтает представлять целую отрасль. Не дожидаясь приглашения, Иван является на совещание, которое директор проводит с его коллегами в неформальной обстановке. Иван начинает убеждать директора, что именно ему должен достаться проект «LLL». Аргументы таковы: — Иван напоминает директору, что первым узнал о том, что «LLL» ищет партнера; — убеждает директора в том, что сможет принести агентству годовой рекламный бюджет «LLL» порядка 50–60 млн долл. (он хорошо владеет информацией); — излагает свое видение кампании: реклама бриллиантов всегда адресована мужчинам. «Женщина хочет носить украшения, а покупать их должен мужчина. Слоган: “Бриллианты для всех!” Навыки продавать бриллианты — это навыки Казановы, мужская работа». Аргументы его сотрудниц состоят в том, что мужчина не может понять женщину. Для нее прежде всего важны индивидуальность и эксклюзивность. Женщина хочет иметь то, чего нет больше ни у кого. Поэтому слоган «Бриллианты для всех!» абсолютно не подходит. «Иван бы понял, если бы знал женщин». Директор согласен с аргументами Ивана, но считает, что в интересах компании надо продвигать лучших в своем деле, и если девушки успешнее продают предметы роскоши, то проект по праву должен принадлежать им. В ходе беседы директор хвалит Ивана, что тот лучше всех продает спортивные товары. В итоге директор заключает: «Не обижайся, Иван, но мужчинам этого не дано».

### Вариант 8

1. Раскройте функционально-организационные причины конфликтов. Опишите разбалансированность рабочего места как функционально-организационную причину конфликта. Обоснуйте экспертизу «рабочего места» как основу организационно-технологического анализа конфликта.

2. В чем сущность проблемы исследования поведения личности в конфликте? Дайте определение и приведите классификацию стилей разрешения конфликта. В чем сущность конфликта принятия решений? 1.

3 Выберите один из подходов к анализу конфликта:

3.1 а) Анализ противоречий на основе характеристик конфликтной ситуации (по Н. В. Гришиной); б) Структурный анализ конфликта (по А. С. Кармину); в) Схема анализа конфликта (по С. М. Емельянову); г) Алгоритм анализа и формулы конфликта (по В. П. Шейнову); д) Использование транзактного анализа Э. Берна при рассмотрении конфликтного взаимодействия.

3.2 Проанализируйте ниже приведённую ситуацию с точки зрения выбранного подхода. Ситуация произошла в одной из самых больших международных компаний по лицензированию лекарств в Санкт-Петербурге. Фирма сотрудничает с множеством компаний за границей, куда сотрудники периодически ездят на стажировку. Девушка (26 лет, не замужем) является генеральным менеджером отдела международных связей в этой компании, работает в фирме два года. Шесть месяцев назад компания стала сотрудничать с одной фирмой в Швейцарии. Исполнительный директор этой фирмы — мужчина (44 года, разведен), работает в Швейцарии в головном отделении компании, периодически приезжает в Санкт-Петербург, ведет дела непосредственно с этой девушкой. С самого начала знакомства у них сложились дружеские отношения. В дальнейшем между постоянно сотрудничавшими исполнительным директором из Швейцарии и девушкой складывались все более близкие отношения. В большинстве случаев исполнительный директор связывался с компанией в России из Швейцарии по селектору, к которому были подключены, кроме девушки, еще 20 менеджеров из различных отделов. И, говоря по селектору, он не обнаруживал их связь. Однако он также связывался с ней и другими менеджерами по электронной почте. Когда он писал девушке, его письма не были официальными. К сожалению, они не знали, что электронная почта сотрудников может просматриваться любым

другим сотрудником офиса, поэтому вскоре об их отношениях узнал весь отдел, а затем поползли слухи по всей фирме. Через некоторое время исполнительному директору, видимо, надоели взаимоотношения такого рода, и он попытался их прекратить. Когда девушка не согласилась все забыть, он передал один из основных и самых прибыльных проектов, которые они вели вместе, другому менеджеру. Директор пригрозил, что отнимет у нее все проекты, а также добьется увольнения, если она не прекратит попытки с ним связаться.

### **Вариант 9**

1. Раскройте социально-психологические и личностные причины конфликтов. Дайте определение понятию «потенциально конфликтующая реальность» (Е. А. Климов).

2 Опишите возможности психосемантических методов в изучении конфликтов. В чем суть и возможности метода семантического дифференциала (В. Ф. Петренко). В чем суть и возможности репертуарных личностных методик (Ф. Франселла, Д. Баннистер).

3.1 Выберите один из подходов к анализу конфликта: а) Анализ противоречий на основе характеристик конфликтной ситуации (по Н. В. Гришиной); б) Структурный анализ конфликта (по А. С. Кармину); в) Схема анализа конфликта (по С. М. Емельянову); г) Алгоритм анализа и формулы конфликта (по В. П. Шейнову); д) Использование транзактного анализа Э. Берна при рассмотрении конфликтного взаимодействия.

3.2 Проанализируйте ниже приведённую ситуацию с точки зрения выбранного подхода. В офисе банка Анна Михайловна, проработавшая более тридцати лет, привыкла быть на первых ролях. Она не только хорошо знала свою работу, но и была в курсе всего происходящего в офисе. Во всех событиях, относящихся к сфере неформального общения сотрудников, она также была незаменима. Анна Михайловна умела организовать праздничный стол, выбрать подарок на день рождения, часто приглашала в выходные сослуживцев к себе на дачный участок, да и в будни за обеденным чаепитием нередко радовала собравшихся домашними пирожками. Приход в группу новой сотрудницы Светланы сразу создал сложную ситуацию. Света закончила математический факультет университета, хорошо знала компьютер, поэтому была приглашена на работу, связанную с выполнением конкретного заказа, требовавшего сложных расчетов. Светлана была яркой личностью, и ее приход сразу повлиял на климат в коллективе. Анна Михайловна остро переживала, что внимание, которое, как она считала, должно принадлежать в основном ей, теперь доставалось и Свете. Пожилую женщину раздражало в Светлане практически все: и манера одеваться, и слишком громкий, по ее мнению, смех, неуместный на работе, то, что Света курит, что, «сохраняя фигуру», отказывалась от угощения пирожками. Однако участие Светы в разработке проекта приносило несомненную пользу. Но это подстегнуло ревность Анны Михайловны, которая старалась видеть во всем, что касалось Светы, только недостатки. Света также не симпатизировала Анне Михайловне, считая создаваемую той «домашнюю» атмосферу неуместной на рабочем месте. Раздражали Светлану и косые взгляды сотрудницы, ее манера посудачить об окружающих. Конкретным поводом для открытого столкновения явилось то, что Свете для работы на компьютере предоставили стол, за которым раньше сотрудники могли устроить чаепитие в нерабочее время и который Анна Михайловна так заботливо украшала букетиками цветов с дачи. Помещение было тесным, другой стол поставить было некуда, но Анна Михайловна была обижена до глубины души и в сердцах высказала Свете все, что думала о ее манерах и претензиях. Света не осталась в долгу и в свою очередь сказала много нелестного в адрес Анны Михайловны. Женщины от конкретного повода перешли к обобщениям, в конфликт пробовали вмешаться не желавшие скандала сотрудники, но в итоге Анна Михайловна ушла, хлопнув дверью, а молодая женщина еще долго переживала, доказывая себе и окружающим, что она не виновата в скандале. Конфликт на этом не закончился, а принял затяжной характер.

### **Вариант 10**

1. Опишите понятийную схему социально-психологического анализа конфликта (Л. А. Петровская). Выделите основные структурные характеристики конфликта.

2. В чем сущность прогнозирования и профилактики конфликтов? Охарактеризуйте объективные, организационно-управленческие и социально-психологические условия предупреждения и профилактики конфликтов.

3.

3.1 Выберите один из подходов к анализу конфликта: а) Анализ противоречий на основе характеристик конфликтной ситуации (по Н. В. Гришиной); б) Структурный анализ конфликта (по

А. С. Кармину); в) Схема анализа конфликта (по С. М. Емельянову); г) Алгоритм анализа и формулы конфликта (по В. П. Шейнову); д) Использование транзактного анализа Э. Берна при рассмотрении конфликтного взаимодействия.

3.2 Проанализируйте ниже приведённую ситуацию с точки зрения выбранного подхода. Лариса — учитель русского языка и литературы в 5–9-х классах, Ольга — завуч старших классов. Лариса начала работать в школе сразу после окончания педагогического колледжа. Одновременно она поступила в университет на заочное отделение. Два года Лариса работала в школе по 8-му разряду (так как не имела высшего образования). Чтобы вырасти в профессиональном плане, стать более квалифицированным специалистом, она решила пройти аттестацию. Для этого имелись все основания. У Ларисы были хорошие показатели, о ней хорошо отзывались как о профессионале ее коллеги, ученики и родители учеников. Весной Лариса написала заявление с просьбой направить ее на летние курсы повышения квалификации с последующей аттестацией в новом учебном году. Директор школы, ссылаясь на мнение завуча старших классов, отказал Ларисе в направлении на курсы повышения квалификации и аттестации. Завуч Ольга прокомментировала ситуацию следующим образом. Она сослалась на то, что у Ларисы не было высшего образования, не будет выпускных классов и предстоит вести предмет «мировая художественная культура» (МХК). Лариса очень расстроилась, так как согласие вести МХК отдалило бы возможность пройти аттестацию. Завуч также дала понять, что если Лариса не согласится вести МХК, то ей трудно будет работать в их школе. Отношение завуча Ольги к Ларисе изначально нельзя было назвать доброжелательным. Восемнадцать уроков в неделю были распределены на пять рабочих дней с «окнами» между занятиями. Также завуч предложила Ларисе поменять теплый уютный кабинет на кабинет рядом с неофициальной курительной комнатой. Лариса от этого кабинета отказалась, сославшись на хроническое заболевание. После отказа в прохождении повышения квалификации и аттестации Лариса написала заявление об увольнении.

#### **Методические рекомендации к написанию практической работы**

- выбрать вариант практической работы; Вариант практической работы студенты выбирают в соответствии с последней цифрой номера зачётной книжки. Если номер зачётки оканчивается на 1, вы выбираете 1 вариант, если на 2 – 2 вариант, если на 0, то выбираете 10 вариант.
- ознакомиться со списком рекомендованной литературы;
- ознакомиться с дополнительными источниками, раскрывающими данный вопрос;
- обозначить цель, главы, содержание работы (2 части – 1. ответ на первый и второй вопросы; 2. анализ кейса);
- в соответствии с требованиями по написанию контрольных работ (СТО 2015) оформить работу;
- сдать печатную работу за 3 недели до начала сессии в деканат (для заочной формы обучения);
- подготовиться к защите практической работы (быть готовым ответить на вопросы в варианте без опоры на текст);
- практическая работа должна быть объёмом 4-10 страниц, без учёта титульного лица, введения, содержания, списка литературы.
- текст работы должен быть оригинальным.

Защита контрольных работ проходит в виде публичного представления. Студенту необходимо кратко изложить основные положения практической работы и ответить на вопросы преподавателя.

Оценка	Баллы	Описание
5	18-20	Студент показал прочные знания основного содержания темы. Работа отличается глубиной и полнотой раскрытия темы. Студент продемонстрировал: владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, аргументировать, приводить примеры; логичность и последовательность изложения. Оригинальность работы выше 65%.
4	14-17	Студент показал прочные знания основного содержания темы. Работа отличается глубиной и полнотой раскрытия темы. Студент продемонстрировал: владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, аргументировать, приводить примеры; логичность и последовательность изложения. Однако в работе допущены одна-две неточности. Оригинальность работы выше 50%.
3	8-13	Работа свидетельствует в основном о знании студентом содержания темы, отличается недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы. Студент продемонстрировал: знание основных вопросов теории; слабо сформированные навыки анализа явлений и процессов, недостаточное умение приводить аргументы и примеры; недостаточные логичность и последовательность изложения. В работе допущены несколько ошибок.
2	1-7	Студент продемонстрировал: незнание содержания темы и основных вопросов теории; неглубокое раскрытие темы; несформированность навыков аргументации, анализа явлений и процессов; отсутствие логичности и последовательности в изложении. Допущены серьезные ошибки в работе.