

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования

**«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
(Финансовый университет)**

Краснодарский филиал Финуниверситета

Кафедра «Философия, история и право»

УТВЕРЖДАЮ

Директор Краснодарского филиала
Финуниверситета, к.э.н.

 Э.В. Соболев

« 31 » августа 2021 Г.



Лобанова Анна Владимировна

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Рабочая программа дисциплины

для студентов, обучающихся по направлению подготовки
38.03.02 «Менеджмент»,
профиль «Менеджмент организации»

*Рекомендовано Ученым советом Краснодарского филиала Финуниверситета
(протокол № 42 от 31.08.2021)*

*Одобрено кафедрой «Философия, история и право»
(протокол № 1 от 27.08.2021)*

Краснодар 2021

УДК 316.6
ББК 88.
Л 681

Рецензенты: доктор психологических наук, профессор, профессор кафедры психологии личности и общей психологии ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» Ожигова Л.Н., кандидат психологических наук, доцент кафедры педагогики и психологии ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» Лазаренко Л.А.

Боцоева А.В.

Конфликтология. Учебная программа дисциплины для студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Менеджмент организации», очная форма обучения. — Краснодар: Краснодарский филиал Финуниверситета, кафедра «Философия, история и право», 2021 г. — 156 с.

Дисциплина «Конфликтология» является факультативной и относится к Модулю дисциплин, инвариантных для направления подготовки, отражающих специфику филиала образовательной программы для подготовки бакалавров по направлению 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Менеджмент организации», очной формы обучения.

Учебная программа дисциплины содержит перечень результатов освоения дисциплины, место дисциплины в структуре ОП, объем дисциплины в зачетных и академических часах, содержание дисциплины и форм текущего контроля успеваемости, перечень учебно-методического обеспечения, основной и дополнительной учебной литературы, программного обеспечения и информационных справочных систем, фонд оценочных средств, методические указания, описание материально-технической базы.

Учебное издание

Боцоева Анна Владимировна

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Рабочая программа дисциплины

Формат 60×90/16. Гарнитура Times New Roman

Усл. п.л. 9,1. Изд. № _____ от _____. Тираж 100 экз.
Заказ № _____

Отпечатано в Краснодарском филиале Финуниверситета

© Боцоева А.В. 2021

© Краснодарский филиал Финуниверситета, 2021

СОДЕРЖАНИЕ

1	Наименование дисциплины.....	4
2	Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине.	4
3	Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	6
4	Объем дисциплины в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся.....	7
5	Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий.....	10
5.1	Содержание дисциплины.....	10
5.2	Учебно-тематический план.....	13
5.3	Содержание семинаров, практических занятий.....	15
6	Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	21
6.1	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы.....	21
6.2	Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю.....	23
7	Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	30
8	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	108
9	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	109
10	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	111
11	Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем.....	154
11.1	Комплект лицензионного программного обеспечения.....	154
11.2	Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	154
11.3	Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации.....	154
12	Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	156

1. Наименование дисциплины

Дисциплина Б1.В.01.08 «Конфликтология».

Цель дисциплины - формирование системы представлений о конфликтологии как комплексной прикладной дисциплине, направленной на развитие личной и профессиональной конфликтной компетентности.

Задачи дисциплины:

- ознакомление с теоретическими и прикладными основами конфликтологии;

- приобретение практических навыков применения этих знаний для конструктивного разрешения конфликтов и эффективного поведения в конфликтных ситуациях в сфере профессиональной деятельности;

- формирование конфликтоустойчивости и воспитание толерантности в целях конструктивного конфликтогенного поведения в будущей профессиональной деятельности;

- создание предпосылок для активного применения полученных знаний в практической работе для конструктивного урегулирования конфликтов в профессиональной деятельности.

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

Совместно с другими дисциплинами цикла факультативных дисциплин ОС ВО Финуниверситета учебная дисциплина «Конфликтология» обеспечивает инструментарий формирования следующих компетенций бакалавра:

Таблица 1. – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины Б1.В.01.08 «Психология управления» для обучающихся по профилю «Менеджмент организации»

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции
<i>Универсальные компетенции (УК)</i>			
УК-2	Способность применять нормы государственного языка Российской Федерации в устной и письменной речи в процессе личной и профессиональной коммуникаций	Использует информационно – коммуникационные ресурсы и технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации.	- <i>знать</i> источники информации, содержащие основные нормы государственного языка Российской Федерации в устной и письменной речи; - <i>уметь</i> проводить анализ информационных ресурсов и использовать технологии в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации.
		2.Ведет деловую переписку, учитывая особенности официально – делового стиля и речевого этикета.	- <i>знать</i> содержание процесса деловой переписки. - <i>уметь</i> вести деловую переписку, учитывая особенности официально – делового стиля и речевого этикета.
		3. Умеет вести деловые переговоры на государственном языке Российской Федерации.	- <i>знать особенности</i> ведения деловых переговоров на государственном языке Российской Федерации; - <i>уметь</i> вести деловые переговоры на государственном языке Российской Федерации
		4.Использует лексику –	- <i>знать</i>

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции
		грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе профессиональной, задачи.	основные способы использования лексико –грамматических и стилистических ресурсов на государственном языке Российской Федерации; - <i>уметь</i> применять основные способы использования лексико – грамматических и стилистических ресурсов на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе профессиональной, задачи.
УК-9	Способность к индивидуальной и командной работе, социальному взаимодействию, соблюдению этических норм в межличностном профессиональном общении	1.Понимает эффективности использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, эффективно взаимодействует с другими членами команды, участвуя в обмене информацией, знаниями, опытом, и презентации результатов работы.	Знать закономерности формирования межличностных взаимоотношений, виды социальных взаимодействий. Уметь устанавливать и поддерживать контакт при общении; применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности, организовать взаимодействие в группе.
		2.Соблюдает этические нормы в межличностном профессиональном общении.	Знать основные этические принципы общения и правила делового этикета, нормы и правила профессионального общения. Уметь передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований этики профессионального общения.
		3.Понимает и учитывает особенности поведения участников команды для достижения целей и задач в профессиональной деятельности.	Знать особенности личностных качеств и их влияние на процесс общения, роли и ролевые ожидания в общении. Уметь использовать личностные особенности участников команды для построения эффективной команды.

3. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Б1.В.01.08 «Конфликтология» является вариативной дисциплиной для направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль «Менеджмент организации» в соответствии с ОС ВО Финуниверситета, в учебном плане представлена в Модуле дисциплин, инвариантных для направления подготовки, отражающих специфику филиала.

Дисциплина Б1.В.01.08 «Конфликтология» вводит студентов в область основных положений конфликтологии: типичных причин конфликта в межличностных отношениях и профессиональной деятельности; функций, структуры и динамики конфликта в коллективе; современных технологий разрешения конфликтов; принципов бесконфликтного руководства.

Изучение дисциплины Б1.В.01.08 «Конфликтология» базируется на сумме знаний, полученных студентами в ходе освоения таких дисциплин, как: «Введение в специальность», «Социальная психология», «Основы деловой и публичной коммуникации».

Знания и навыки, полученные в процессе изучения дисциплины Б1.В.01.08 «Конфликтология» будут использованы студентами при изучении последующих профессиональных дисциплин (таблица 2):

- для обучающихся по профилю «Менеджмент организации» Б1.В.02.02 «Управление человеческими ресурсами», Б1.В.02.07 «Корпоративное управление и корпоративная социальная ответственность», Б1.О.03.09 «Организационное поведение», Б1.В.03.ДВ.02.02 «Социальная психология», предусмотренных учебным планом, при написании контрольной работы, а также процессе решения круга задач профессиональной управленческой деятельности менеджера в дальнейшем, где актуальны навыки эффективного поведения руководителя.

Таблица 2. - Междисциплинарные связи тем дисциплины с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами для обучающихся по профилю «Менеджмент организации»

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	Номера разделов (тем) данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин					
		1	2	3	4	5	6
1.	«Управление человеческими ресурсами»	*	*	*	*	*	*
2.	«Корпоративное управление и корпоративная социальная ответственность»	*	*	*	*	*	*
3.	«Социальная психология»	*	*	*	*	*	*
4.	«Организационное поведение»	*	*				*

4. Объем дисциплины в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся (в семестре, в сессию)

Для направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Менеджмент организации» для очной формы обучения общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зач. ед., 72 часа (таблица 3).

Таблица 3. – Трудоемкость дисциплины ФТД 02 «Конфликтология»

Вид учебной работы	Направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Менеджмент организации»	
	очная форма обучения	
	Часы:	
	Всего	Сем. 3
Общая трудоёмкость дисциплины	72/2	72/2
<i>Аудиторные занятия</i>	34	34
<i>Лекции</i>	16	16
Семинарские или практические занятия	18	18

	Направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Менеджмент организации»	
	очная форма обучения	
В т.ч. занятия в интерактивных формах (час./%)	18/50%	18/50%
Самостоятельная работа	38	38
В семестре	38	38
В сессию	Контрольная работа	Контрольная работа
Вид промежуточной аттестации	зачет	зачет

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий

5.1 Содержание дисциплины

Тема 1. Социально-психологическая характеристика конфликта

Понятие конфликта, его сущность и структура. Необходимые и достаточные условия возникновения конфликта.

Участники конфликта и их характеристика. Предмет конфликта, образ конфликтной ситуации, мотивы конфликта и позиции конфликтующих сторон и их роль в анализе конфликта.

Типологии конфликтов (по составу участников, по сферам проявления, по степени длительности и напряженности, по предмету, по социальным последствиям). Виды юридических конфликтов.

Объективные и субъективные причины конфликта. Причина и конфликтная ситуация. Типы конфликтных ситуаций.

Динамика конфликта. Этапы развития конфликта (возникновение и развитие конфликтной ситуации; осознание конфликтной ситуации; начало открытого конфликтного взаимодействия; развитие открытого конфликта;

разрешение конфликта). Фазы конфликта: начальная фаза; фаза подъема; пик конфликта; фаза спада.

Позитивная и негативная роль конфликтов в жизни человека и общества.

Тема 2. Механизмы возникновения и развития конфликтов

Формулы конфликта. Зависимость конфликта от конфликтогенов. Закон эскалации конфликтов. Зависимость конфликта от конфликтной ситуации и инцидента. Зависимость конфликта от двух и более конфликтных ситуаций.

Конфликты и транзактный анализ. Понятие транзакции и их типы. Поведенческие характеристики основных транзакций (Родитель, Взрослый, Ребенок). Алгоритм транзактного анализа.

Тема 3. Поведение личности в конфликте

Стратегии поведения в конфликте (соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление). Конфликт и манипуляция.

Типы конфликтных личностей. Теория акцентуации характеров (К. Леонгард, А. Е. Личко и др.). Конфликтная личность демонстративного и ригидного типа. Конфликтная личность неуправляемого и сверхточного типа. Конфликтная личность “бесконфликтного” типа. Приемы общения с конфликтными личностями.

Тема 4. Технологии разрешения конфликтов

Понятие и основное содержание управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение.

Динамика конфликта и содержание управления им. Источники прогнозирования конфликта.

Пути предупреждения конфликта. Вынужденные и превентивные

формы предупреждения конфликта. Стимулирование конфликта, его формы и средства.

Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные. Этапы регулирования конфликта.

Предпосылки, формы и способы разрешения конфликтов. Алгоритмы деятельности руководителя по управлению

конфликтами. Факторы принятия конструктивных решений по конфликту.

Модель применения власти по разрешению конфликтов по Х. Корнелиус и Ш. Фэйр.

Тема 5. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте

Понятие технологий эффективного общения и их разновидности. Общение как основной элемент в конфликтном взаимодействии.

Коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты общения и их функции в конфликте. Достижение взаимопонимания, конструктивного взаимодействия и эмпатии в общении.

Понятие технологий рационального поведения в конфликте. Правила и кодексы поведения в конфликтном взаимодействии.

Переговорный процесс: содержание, приемы, модели. Модели поведения партнеров в переговорном процессе (“Избегающий”, “Уступающий”, “Отрицающий”, “Наступающий”).

Технологии управления эмоциями в переговорном процессе. Д. Скотт и ее технологии управления эмоциями (“заземление”, “визуализация”, “проецирование”, “очищение ауры”). Правила самоконтроля эмоций (эмоциональная выдержка; рационализация эмоций и поддержание высокой самооценки) и их применение в переговорном процессе.

Манипулятивные технологии в переговорном процессе. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе. Типы стратегий: “выигрыш-

выигрыш”, “проигрыш-выигрыш”, “проигрыш-проигрыш”, “выигрыш-выигрыш”. Тактики переговоров: “видимое сотрудничество”, “дезориентация партнера”, “провокация чувства жалости у партнера”, “ультимативная тактика”, “лабиринт резервами уступок”. Тактические приемы: “закрытая дверь”, “визирование”, “внешняя опасность” и др.

5.2 Учебно-тематический план

Темы дисциплины и виды занятий для направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Менеджмент организации», очная форма обучения, представлены в таблице 4.

Таблица 4. - Распределение бюджета времени при изучении дисциплины Б1.В.01.08 «Конфликтология» для направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Менеджмент организации», очная форма обучения

Наименование темы (раздела) дисциплины	Трудоемкость в часах						Формы текущего контроля успевае- мости
	Всего	Аудиторная работа				Самостоя- тельная работа	
		Общая	Лек- ции	Семинар- ские или практи- ческие занятия	Занятия в интерак- тивных формах, % от аудиторных занятий час./%		
1. Социально- психологическ ая характеристика конфликта	14	6	3	3	3/8,33%	8	Выполне- ние разноуров- невых заданий, тест
2. Механизмы возникновения и развития конфликтов	14	6	3	3	3/8,33%	8	Выполне- ние разноуров- невых заданий, тест
3. Поведение личности в конфликте	14	8	4	4	4/11,11%	6	Выполне- ние разноуров

Наименование темы (раздела) дисциплины	Трудоемкость в часах						Формы текущего контроля успевае- мости
	Всего	Аудиторная работа				Самостоя- тельная работа	
		Общая	Лек- ции	Семинар- ские или практи- ческие занятия	Занятия в интерак- тивных формах, % от аудиторных занятий час./%		
							-невых заданий, тест
4. Технологии разрешения конфликтов	14	8	4	4	4/11,11%	6	Выполне- ние разноуров- невых заданий, тест
5. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте	16	6	2	4	4/11,11%	10	Выполне- ние разноуров- невых заданий, тест
Итого	72	36	16	18	18/50%	38	

5.3 Содержание практических и семинарских занятий

Практические занятия призваны путем диалога со студентами более глубоко и полно раскрыть технологии рационального и конструктивного поведения личности в конфликтной ситуации.

Цель проведения практических занятий — более глубокое усвоение студентами теоретических знаний и формирование навыков их применения в практической деятельности.

Содержание практических занятий для направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Менеджмент организации», очная форма обучения, представлено в таблице 5.

Таблица 5. - Трудоемкость практических занятий по дисциплине Б1.В.01.08 «Конфликтология» для направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Менеджмент организации», очная форма обучения, проводимых в интерактивной форме

№ темы дисциплины	Тематика практических и/или семинарских занятий	Формы проведения	Трудоемкость в часах /ОФО/ проводимых в интерактивной форме % (час/%)	Рекомендуемые источники из разделов 8,9
1. Социально-психологическая характеристика конфликта	Возникновение и развитие конфликтологии. Психологические составляющие конфликта.	Опрос. Дискуссия по актуальным вопросам темы. Работа в рабочих тетрадях. Ситуационные и практические задачи.	3/8,33%	Раздел 8 (№1-10), раздел 9 (№1-5)
2. Механизмы возникновения и развития конфликтов	Эскалация конфликта. Основные модели поведения и стили общения личности в конфликтном взаимодействии.	Опрос. Дискуссия по актуальным вопросам темы. Работа в рабочих тетрадях. Ситуационные и практические задачи.	3/8,33%	Раздел 8 (№1-10), раздел 9 (№1-5)
3. Поведение личности в конфликте	Пути и способы предупреждения и разрешения конфликтов.	Опрос. Дискуссия по актуальным вопросам темы. Работа в рабочих тетрадях. Ситуационные и практические задачи.	4/11,11%	Раздел 8 (№1-8), раздел 9 (№1-5)
4. Технологии разрешения конфликтов	Технологии разрешения конфликтов. Факторы и механизмы разрешения внутриличностных и внутригрупповых конфликтов.	Опрос. Дискуссия по актуальным вопросам темы. Работа в рабочих тетрадях. Ситуационные и практические задачи.	4/11,11%	Раздел 8 (№1-10), раздел 9 (№1-5)
5. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте	Условия разрешения семейных конфликтов, конфликтов в сфере управления и условиях учебной деятельности. Медиация. Технологии управления конфликтами.	Опрос. Дискуссия по актуальным вопросам темы. Работа в рабочих тетрадях. Ситуационные и практические задачи.	4/11,11%	Раздел 8 (№1-10), раздел 9 (№1-5)
Итого:			18/50%	

Тема 1.

Возникновение и развитие конфликтологии

Контрольные вопросы:

1. Охарактеризуйте основные задачи отечественной конфликтологии на современном этапе своего развития.
2. Перечислите основные этапы развития конфликтологии и кратко охарактеризуйте их.
3. Назовите социально-исторические и теоретические предпосылки возникновения конфликтологии.

Психологические составляющие конфликта.

Контрольные вопросы:

1. Что такое объект конфликта и каковы его виды?
2. Какие существуют основные подходы к рассмотрению конфликта.
3. Какие существуют необходимые и достаточные условия возникновения конфликта?
4. Какие основные структурные элементы конфликта вы знаете?

Тема 2.

Эскалация конфликта.

Контрольные вопросы:

1. Что такое эскалация конфликта и каковы ее признаки?
2. Какие выделяют периоды и этапы в динамике конфликта?
3. В чем выражается непосредственная связь фаз и этапов динамики конфликта?
4. Какова роль толерантности в разрешении конфликта?

Основные модели поведения и стили общения личности в конфликтном взаимодействии.

Контрольные вопросы:

1. Какие личностные качества отличают конфликтных личностей?
2. В чем особенности рефлексивного общения, и как оно влияет на поведение сторон в конфликте?

3. Какие стили общения вы знаете, и как они отражаются на конфликтах?

Тема 3.

Основные модели поведения и стили общения личности в конфликтном взаимодействии.

Контрольные вопросы:

1. Какие личностные качества отличают конфликтных личностей?
2. В чем особенности рефлексивного общения, и как оно влияет на поведение сторон в конфликте?
3. Какие стили общения вы знаете, и как они отражаются на конфликтах?

Пути и способы предупреждения и разрешения конфликтов.

Контрольные вопросы:

1. Раскройте основы прогнозирования и профилактики конфликтов.
2. Назовите типичные способы оценки результатов деятельности.
3. Назовите условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.

Тема 4.

Технологии разрешения конфликтов

Контрольные вопросы:

1. Что можно отнести к основным технологиям прогнозирования и профилактики конфликтов?
2. Что является типичными способами оценки результатов деятельности?
3. Какие условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов вы знаете?

Факторы и механизмы разрешения внутриличностных и внутригрупповых конфликтов.

Контрольные вопросы:

- 1.Что такое защитные механизмы, и какие из них наиболее конструктивны?
- 2.Что лежит в основе межгруппового конфликта?
- 3.Перечислите основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.
- 4.Назовите типы ролей и основные группы ролевых конфликтов.

Тема 5.

Условия разрешения семейных конфликтов, конфликтов в сфере управления и условиях учебной деятельности

Контрольные вопросы:

- 1.Что способствует предупреждению конфликтов между родителями и детьми?
- 2.Что является источниками конфликтов в сфере управления?
- 3.Назовите основные способы разрешения конфликтов между учителем и учениками.

Медиацция. Технологии управления конфликтами

Контрольные вопросы:

- 1.Назовите основные этапы переговорного процесса.
2. Назовите три варианта посредничества.
3. Назовите основные модели поведения в переговорном процессе и дайте их характеристику.
4. Сформулируйте определение манипуляции.
5. Перечислите манипуляции, основанные на правилах приличия.
6. Перечислите манипуляции, направленные на унижение оппонента.
7. Как соотносятся между собой понятия: «стратегия переговорного процесса» и «тактики переговорного процесса»?
8. Перечислите основные стратегии в переговорном процессе.
9. Перечислите основные тактики в переговорном процессе.

10. Перечислите приемы тактики «выжимания уступок».

6. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1 Формы внеаудиторной самостоятельной работы

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины Б1.В.01.08 «Конфликтология» — закрепить теоретические знания, полученные в ходе лекционных занятий. Глубоко изучить, используя рекомендованную литературу, а также лекции по курсу, основные теоретические аспекты дисциплины, связанные с современными проблемами корпоративного бесконфликтного общения.

В процессе самостоятельной работы студенты должны овладеть практическими навыками использования методов ценообразования, решив практические задачи, представленные в методических указаниях кафедры. Самостоятельная работа студента в процессе изучения дисциплины включает:

- освоение рекомендованной преподавателем и методическими указаниями по данной дисциплине основной и дополнительной учебной литературы;
- изучение корпоративных образовательных ресурсов (электронные учебники, электронные библиотеки, электронные видеокурсы и др., представленные в репозитории и ИОП);
- самостоятельный поиск информации в Интернете;
- выполнение разноуровневых задач и творческих заданий, представленных в Рабочих тетрадях (ИОП);
- консультации по наиболее сложным вопросам;
- участие в работе научного кружка по кафедре и ежегодных студенческих научных конференций;
- выполнение контрольной работы;
- подготовку к зачету.

На самостоятельную работу студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль «Менеджмент организации», очной формы обучения отводится 38 часов (таблица 6).

Таблица 6. – Трудоемкость самостоятельной работы студентов по дисциплине Б1.В.01.08 «Конфликтология» для направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль «Менеджмент организации», (очная форма обучения)

Наименование разделов, тем, входящих в дисциплину	Форма внеаудиторной самостоятельной работы	Трудоемкость в часах ОФО	Указание разделов и тем, отводимых на самостоятельное освоение обучающимися
Тема 1. Возникновение и развитие конфликтологии.	Работа с учебной, научной и справочной литературой; изучение материалов интернет-ресурсов; разбор вопросов по теме занятия из рабочей программы дисциплины; работа в интерактивных рабочих тетрадях, подготовка к решению ситуационных задач и тестированию, подготовка к практическим занятиям	8	Социально-психологическая характеристика конфликта
Тема 2. Психологические составляющие конфликта.	Подготовка к практическим занятиям Работа с учебной, научной и справочной литературой; изучение материалов интернет-ресурсов; разбор вопросов по теме занятия из рабочей программы дисциплины; работа в интерактивных рабочих тетрадях, подготовка к решению ситуационных задач и тестированию, подготовка к практическим занятиям	8	Механизмы возникновения и развития конфликтов
Тема 3. Эскалация конфликта. Основные модели поведения и стили общения личности	Работа с учебной, научной и справочной литературой; изучение материалов интернет-ресурсов; разбор вопросов по теме занятия из рабочей программы	6	Поведение личности в конфликте

Наименование разделов, тем, входящих в дисциплину	Форма внеаудиторной самостоятельной работы	Трудоемкость в часах ОФО	Указание разделов и тем, отводимых на самостоятельное освоение обучающимися
в конфликтном взаимодействии.	дисциплины; работа в интерактивных рабочих тетрадях, подготовка к решению ситуационных задач и тестированию, подготовка к практическим занятиям		
Тема 4. Пути и способы предупреждения и разрешения конфликтов.	Работа с учебной, научной и справочной литературой; изучение материалов интернет-ресурсов; разбор вопросов по теме занятия из рабочей программы дисциплины; работа в интерактивных рабочих тетрадях, подготовка к решению ситуационных задач и тестированию, подготовка к практическим занятиям	6	Технологии разрешения конфликтов
Тема 5. Технологии разрешения конфликтов. Факторы и механизмы разрешения внутриличностных и внутригрупповых конфликтов.	Работа с учебной, научной и справочной литературой; изучение материалов интернет-ресурсов; разбор вопросов по теме занятия из рабочей программы дисциплины; работа в интерактивных рабочих тетрадях, подготовка к решению ситуационных задач и тестированию, подготовка к практическим занятиям	8	Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте
Итого:		38	

6.2 Методическое обеспечение для аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы

Проведение аудиторной самостоятельной работы предполагает командную работу при подготовке сообщений по анализу литературных источников (книг, статей, материалов конференций) на заданную тему,

подготовку ответов на контрольные вопросы по темам дисциплины, решение ситуационных задач.

Перечень контрольных вопросов по дисциплине

1. Понятие конфликта, его сущность и структура.
2. Условия возникновения конфликта.
3. Участники конфликта и их характеристика.
4. Предмет конфликта, образ конфликтной ситуации, мотивы конфликта и позиции конфликтующих сторон.
5. Типологии конфликтов: по составу участников, по сферам проявления, по степени длительности и напряженности, по предмету, по социальным последствиям.
6. Объективные и субъективные причины конфликта.
7. Причина и конфликтная ситуация.
8. Типы конфликтных ситуаций.
9. Динамика конфликта. Этапы развития конфликта: возникновение и развитие конфликтной ситуации; осознание конфликтной ситуации; начало открытого конфликтного взаимодействия; развитие открытого конфликта; разрешение конфликта.
10. Фазы конфликта: начальная фаза; фаза подъема; пик конфликта; фаза спада.
11. Позитивная и негативная роль конфликтов в жизни человека и общества.
12. Формулы конфликта.
13. Зависимость конфликта от конфликтогенов.
14. Закон эскалации конфликтов. Зависимость конфликта от конфликтной ситуации и инцидента.
15. Зависимость конфликта от двух и более конфликтных ситуаций.
16. Конфликты и трансактный анализ.

17. Понятие транзакции и их типы (Э. Берн).
18. Поведенческие характеристики основных транзакций (Родитель, Взрослый, Ребенок).
19. Алгоритм транзактного анализа.
20. Стратегии поведения в конфликте (соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление) (К. Томас).
21. Конфликт и манипуляция (Р. Чалдини).
22. Типы конфликтных личностей.
23. Теория акцентуации характеров (К. Леонгард, А.Е. Личко и др.).
24. Конфликтная личность демонстративного и ригидного типа.
25. Конфликтная личность неуправляемого и сверхточного типа.
26. Конфликтная личность «бесконфликтного» типа.
27. Приемы общения с конфликтными личностями.
28. Понятие технологий эффективного общения и их разновидности.
Общение как основной элемент в конфликтном взаимодействии.
29. Коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты общения и их функции в конфликте.
30. Достижение взаимопонимания, конструктивного взаимодействия и эмпатии в общении.
31. Понятие технологий рационального поведения в конфликте.
32. Правила и кодексы поведения в конфликтном взаимодействии.
33. Понятие и основное содержание управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение.
34. Пути предупреждения конфликта.
35. Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные.
36. Этапы регулирования конфликта.
37. Предпосылки, формы и способы разрешения конфликтов.

38. Факторы обращения к силовым методам разрешения конфликтов (П. Карневал и Д. Пруитт).
39. Алгоритмы деятельности руководителя по управлению конфликтами.
40. Факторы принятия конструктивных решений по конфликту.
41. Модель применения власти по разрешению конфликтов по Х. Корнелиус и Ш. Фэйр.
42. Переговорный процесс: содержание, приемы, модели.
43. «Метод принципиального ведения переговоров» Р. Фишера и У. Юри.
44. Модель «взаимных выгод» и модель «уступок – сближения» Дж. Рубина.
45. Модели поведения партнеров в переговорном процессе («Избегающий», «Уступающий», «Отрицающий», «Наступающий»).
46. Манипулятивные технологии в переговорном процессе.
47. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе.
48. Типы стратегий: «выигрыш-выигрыш», «проигрыш-выигрыш», «проигрыш-проигрыш», «выигрыш-выигрыш».
49. Тактики переговоров: «видимое сотрудничество», «дезориентация партнера», «провокация чувства жалости у партнера», «ультимативная тактика», «лабиринтирование резервами уступок».
50. Тактические приемы: «закрывающаяся дверь», «визирование», «внешняя опасность» и др.
51. Урегулирование конфликтов с помощью вмешательства третьей стороны как одна из форм конструктивного управления конфликтами.
52. Основные формы разрешения конфликтов с помощью третьей стороны.
53. Арбитраж. «Модель арбитража», ее алгоритм: выявление и уяснение сути проблемы, предполагающее сбор и анализ информации, направленный на формулирование проблемы; всестороннее рассмотрение

альтернатив; выбор варианта решения на основе определенных критериев его эффективности.

54. Недостатки арбитража.

55. Медиаторство как содействие третьей стороны двум другим в решении спорной проблемы и поиске соглашения.

56. Медиаторская деятельность, ее возможные формы и разновидности, факторы и критерии эффективности, стили и техники.

57. Понятие внутриличностного конфликта.

58. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов.

59. Проблема внутриличностного конфликта во взглядах З. Фрейда.

60. Теория комплекса неполноценности А. Адлера.

61. Учение об экстраверсии и интроверсии К. Юнга.

62. Концепция «экзистенциальной дихотомии» Э. Фромма.

63. Теория психосоциального развития Э. Эриксона.

64. Мотивационные конфликты по К. Левину.

65. Проблема внутриличностного конфликта в рамках когнитивной и гуманистической психологии

66. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов.

67. Понятие эмоций, эмоционального интеллекта. Понимание эмоций. Эмпатия.

68. Высвобождение эмоций.

69. Технологии управления эмоциями в переговорном процессе. Д. Скотт и ее технологии управления эмоциями («заземление», «визуализация», «проецирование», «очищение ауры»).

70. Правила самоконтроля эмоций (эмоциональная выдержка; рационализация эмоций и поддержание высокой самооценки) и их применение в переговорном процессе.

71. Понятие управления и управленческих конфликтов.

72. Источники конфликтов в сфере управления.
73. Классификация конфликтов в сфере управления.
74. Диагностическая модель конфликта Л. Гринхелга.
75. Специфика форм проявления управленческих конфликтов.
76. Условия предотвращения конфликтов в управленческой деятельности. Разрешение управленческих конфликтов.
77. Понятие групповых конфликтов и их структура.
78. Классификация групповых конфликтов.
79. Особенности образа конфликтной ситуации в групповых конфликтах.
80. «Деиндивидуализация» восприятия и групповая атрибуция.
81. Конфликт типа «личность – группа» и его особенности.
82. Конфликт между лидером и группой; конфликт между рядовым членом группы и группой.
83. Причины конфликта «личность – группа» и их проявления в различных видах профессиональной деятельности.
84. Социально-психологические и индустриально-психологические причины.
85. Пути разрешения конфликтов между личностью и группой.
86. Межгрупповые конфликты, их причины и функции.
87. Классификация межгрупповых конфликтов.
88. Формы протекания межгрупповых конфликтов и способы их разрешения.

Текущий контроль осуществляется в ходе учебного процесса и консультирования студентов, по результатам выполнения самостоятельных работ. Основными формами текущего контроля знаний являются:

– обсуждение вынесенных в планы практических занятий вопросов тем и контрольных вопросов;

– решение ситуационных задач, тестов и их обсуждение в точки зрения умения формулировать выводы, вносить рекомендации и принимать адекватные управленческие решения.

О данном подходе к оценке знаний студентов преподаватель информирует студентов на первом практическом занятии. На последнем практическом занятии студентам сообщается оценка, которую они получают по итогам работы в семестре. Студенты могут улучшить свою оценку по итогам работы в семестре за счет отработки пропущенных занятий. Отработка пропусков, имевших место по причине работы студентов во время занятий, не допускается.

Промежуточный контроль проводится в форме зачета. Зачет по учебной дисциплине Б1.В.01.08 «Конфликтология» проводится в устной форме в виде ответов на вопросы и решения ситуационной задачи или теста.

Критерии бальной-рейтинговой оценки текущего контроля успеваемости содержатся в соответствующих методических рекомендациях кафедры «Философия, история и право».

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Перечень компетенций и их структура в виде знаний, умений содержатся в разделе 2 рабочей программы «Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине».

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний

Итоговый тест

Вариант 1.

1. Конфликт – это:

- а) борьба мнений;
- б) спор, дискуссия по острой проблеме;
- в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
- г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
- д) столкновение противоположных позиции.

2. Противоборство – это:

- а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;
- б) столкновение интересов;
- в) нанесение взаимного ущерба;
- г) борьба мнений;
- д) соперничество по поводу какого-либо предмета.

3. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного одержать победу над другим;

б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояний противоборства между ними;

в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;

г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;

д) наличие противоположных интересов у каждого из них отсутствие возможности по их реализации.

4. Конфликтная ситуация – это:

а) случайные столкновения интересов;

б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;

в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;

г) причина конфликта;

д) этап развития конфликта.

5. Причина конфликта – это:

а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;

б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;

в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определённых условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;

г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального взаимодействия между ними;

д) то, из-за чего возникает конфликт.

6. То, из-за чего возникает конфликт- это:

а) мотивы конфликта;

б) позиции конфликтующих сторон;

в) предмет конфликта;

г) стороны конфликта;

д) образ конфликтной ситуации.

7. Образ конфликтной ситуации - это:

а) то, из-за чего возникает конфликт;

б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;

в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;

г) то, о чём заявляют друг другу конфликтующие стороны;

д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.

8. Инцидент- это:

а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;

б) истинная причина конфликта;

в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;

г) то, из-за чего возникает конфликт;

д) необходимое условие конфликта.

9. Стороны конфликта - это:

а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;

б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;

в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;

г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта, и посредник (медиатор);

д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.

10. К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нём сталкиваются две личности, в основе его лежат объективные противоречия и он способствует развитию соответствующей социальной системы?

а) межличностному бурному и быстротекущему;

б) межличностному, конструктивному;

в) межличностному, экономическому;

г) острому и длительному;

д) деструктивному.

Вариант 2.

1. Конфликтогены- это:

а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;

б) проявления конфликта, обусловленные социальным статусом личности;

- в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
- г) состояние личности, которые наступают после разрешения конфликта;
- д) поведенческие реакции личности в конфликте.

2. Определите тип конфликта в следующей ситуации: «В общественном транспорте один пассажир нечаянно толкнул другого, не извинившись за причинённое неудобство. Второй пассажир в ответ на толчок нагрубил первому пассажиру...В конечном итоге между ними возникла драка...»:

- а) тип Б;
- б) тип В;
- в) тип А;
- г) тип Б и В;
- д) тип А и Б.

3. Определите тип конфликта в следующей ситуации: «Между двумя сотрудниками не сложились отношения. По ошибке письменное задание, предназначенное первому сотруднику, было адресовано второму. Второй расценил данный факт, как попытку первого «свалить» свою работу на него. Между ними возник открытый конфликт...»:

- а) тип Б;
- б) тип А;
- в) тип В;
- г) тип Б и В;
- д) тип А и Б.

4. Определите тип конфликта в следующей ситуации: «Начальник принял на работу сотрудника в одно из подразделений, не согласовав этот вопрос с руководителем данного подразделения и без соответствующей проверки его профессиональной подготовки. Вскоре обнаружилось, что вновь принятый сотрудник оказался неспособным выполнять обязанности по должности...Руководитель подразделения в служебной записке докладывает о профессиональной непригодности новичка и требует его увольнения. Между начальником и руководителем подразделения возник конфликт...»:

- а) тип А;
- б) тип В;
- в) тип Б;
- г) тип В и Б;
- д) тип А, В и Б.

5. К какому типу конфликтов относятся следующие действия: «Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка»?

- а) снисходительное отношение;
- б) негативное отношение;
- в) менторские отношения;
- г) нарушение этики;
- д) нечестность и искренность.

6. К какому типу конфликтов относятся следующие действия: унижительное утешение; унижительная похвала; упрёк; подшучивания?

- а) хвастовство;
- б) нарушение этики;
- в) регрессивное поведение;
- г) снисходительное отношение;
- д) негативное отношение.

7. Наивные вопросы; ссылки на других при получении справедливого замечания; пререкания – это формы проявления конфликтогенов, которые характеризуются как:

- а) прямое негативное отношение;
- б) хвастовство;
- в) нечестность и неискренность;
- г) менторские отношения;
- д) регрессивное поведение.

8. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из 3 позиций) транзакция «Родителя»:

- а) требует, оценивает, проявляет беспомощность;
- б) руководит, рассуждает, анализирует;
- в) разговаривает на равных, проявляет чувства обиды, покровительствует;
- г) работает с информацией, рассуждает, анализирует;
- д) требует, осуждает, учит.

9. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из 3 позиций) транзакция «Ребёнка»:

- а) проявляет чувство обиды, подчиняется, шалит;
- б) требует, рассуждает, анализирует;
- в) осуждает, учит, покровительствует;
- г) оценивает, проявляет беспомощность, проявляет чувство страха;

д) подчиняется, одобряет, уточняет ситуацию.

10. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из 3 позиций) транзакция «Взрослого»:

- а) проявляет чувство вины, руководит, уточняет ситуацию;
- б) работает с информацией, анализирует, разговаривает на равных;
- в) требует, покровительствует, руководит;
- г) работает с информацией, покровительствует, руководит;
- д) уточняет ситуацию, работает с информацией, руководит.

Вариант 3.

1. Управление конфликтами – это:

- а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
- б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс его динамики в интересах развития или разрушений той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;
- в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряжённости между ними;
- г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряжённости между ними;
- д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

2. Содержание управления конфликтами включает:

- а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;
- б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;
- в) прогнозирование, регулирование, разрешение;
- г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;
- д) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение.

3. Признание реальности конфликтующими сторонами, легитимизация конфликта и институционализация конфликта входят в содержание:

- а) прогнозирование конфликта;
- б) предупреждение конфликта;
- в) стимулирование конфликта;
- г) регулирование конфликта;

д) разрешение конфликта.

4. Институционализация конфликта – это:

- а) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта;
- б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;
- в) форма привлечения общественности для разрешения конфликта;
- г) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению уставных норм и правил поведения в конфликте;
- д) обращение к медиатору.

5. Легитимизация конфликта – это:

- а) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта;
- б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;
- в) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению уставных норм и правил поведения в конфликте;
- г) обращение к медиатору;
- д) придание конфликту широкую огласку.

6. Принципами управления конфликтами являются:

- а) гласность, объективность и адекватность оценки конфликта, опора на общественное мнение, комплексное использование способов и приёмов воздействия;
- б) гласность, объективность и адекватность оценки конфликта;
- в) конкретно-ситуационный подход, гласность, опора на положительные качества конфликтующих, применение биографического метода;
- г) гласность, опора на общественное мнение, учёт интересов руководства, прогнозирование;
- д) прогнозирование, стимулирование, регулирование, разрешение.

7. Кто из ниже перечисленных учёных разработал модель применения власти по разрешению конфликта:

- а) К. Томас и Р. Киллмен;
- б) Х. Корнелиус и Ш. Фейр;
- в) Д. Скотт и Ч. Ликсон;
- г) М. Дойч и Д. Скотт;
- д) Р. Фишер и У. Юри.

8. Предпосылками разрешения конфликта являются:

а) достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;

б) достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;

в) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности;

г) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе;

д) стиль руководства, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности.

9. Что относится к форме разрешения конфликта:

а) порицание, юмор, убеждение, уступка;

б) уступка, компромисс, уход, сотрудничество;

в) требования, критика, убеждение, юмор;

г) уступка, требования, убеждение, критика;

д) подчинение; примирение; убеждение, согласование.

10. Какие виды деятельности по управлению конфликтом адекватны на этапе возникновения и развития конфликтной ситуации:

а) прогнозирование и предупреждение (стимулирование);

б) прогнозирование и предупреждение (стимулирование) и регулирование;

в) только прогнозирование;

г) только предупреждение (стимулирование);

д) только регулирование.

Вариант 4.

1. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:

а) конструктивная, рациональная, деструктивная;

б) компромисс. борьба, сотрудничество;

в) рациональная, иррациональная, конформистская;

г) конструктивная, деструктивная, конформистская;

д) борьба, уступка, компромисс.

2. Кто из ниже перечисленных учёных разработал двухмерную модель стратегий поведения личности в конфликте:

а) К. Томас и Р. Киллмен;

- б) Х. Корнелиус и Ш. Фейр;
- в) Д. Скотт и Ч. Ликсон;
- г) М. Дойч и Д. Скотт;
- д) Р. Фишер и У. Юри.

3. Сколько стратегий поведения личности конфликте выделяется в двухмерной модели:

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3;
- г) 4;
- д) 5.

4. Какое из сочетаний приводимых понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:

- а) стремится уладить конфликт, проявляет выдержку и самообладание, уходит от острых вопросов;
- б) доброжелательно относится к сопернику; стремиться уладить конфликт; ведёт себя открыто и искренне;
- в) стремиться к победе в конфликте, отличается выдержкой и самообладанием, непоследователен в оценках и суждениях;
- г) не проявляет активности, уходит от острых вопросов, отказывается от компромисса;
- д) стремится уладить конфликт, доброжелательно относится к сопернику, уходит от острых вопросов.

6. Определите тип конфликтной личности в следующим поведенческих характеристикам: хочет быть в центре внимания; планирование своей деятельности осуществляет ситуативно; кропотливой, систематической работы избегает:

- а) ригидный тип;
- б) неуправляемый тип;
- в) демонстративный тип;
- г) сверхточный тип;
- д) «бесконфликтный тип».

7. какие поведенческие характеристики присущи конфликтной личности ригидного типа:

- а) хочет быть в центре внимания, хорошо приспосабливается к различным ситуациям, планирование осуществляется стихийно;

б) скрупулёзно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и другим людям, подозрителен;

в) ведёт себя вызывающе, агрессивно, подозрителен, хорошо приспосабливается к различным ситуациям;

г) обладает завышенной самооценкой, подозрителен, прямолинеен и не гибок;

д) отношение к людям определяет тем, как они к нему относятся, обладает завышенной самооценкой, несамокритичен.

8. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «бесконфликтного типа»:

а) хочет быть в центре внимания, избегает кропотливой работы, на лицо эмоциональное поведение;

б) подозрителен, обладает завышенной самооценкой, прямолинеен, обидчив;

в) импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен;

г) скрупулёзно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью;

д) неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, зависит от мнения окружающих, легко поддаётся внушению.

9. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «неуправляемого типа»:

а) хочет быть в центре внимания, избегает кропотливой работы, на лицо эмоциональное поведение;

б) подозрителен. Обладает завышенной самооценкой, прямолинеен, обидчив;

в) импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен;

г) скрупулёзно относится к работе, предъявляет завышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью;

д) неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, зависит от мнения окружающих, легко поддаётся внушению.

10. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «сверхточно типа»:

а) хочет быть в центре внимания, избегает кропотливой работы, на лицо эмоциональное поведение;

б) подозрителен, обладает завышенной самооценкой, прямолинеен, обидчив;

в) импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен;

г) скрупулёзно относится к работе, предъявляет завышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью;

д) неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, зависит от мнения окружающих, легко поддаётся внушению.

Вариант 5.

1. Технология эффективного общения в конфликте сводится к таким способам, приёмам и средствам общения, которые позволяют достичь следующих целей:

- а) добиться убеждения соперника в своей правоте;
- б) добиться соглашения даже ценой серьёзной уступки сопернику;
- в) добиться взаимного понимания и взаимной эмпатии с соперником;
- г) добиться превосходства в переговорном процессе над соперником;
- д) овладеть инициативой в споре.

2. Коммуникативный аспект общения отражает стремление партнеров по общению к:

- а) обмену информацией;
- б) налаживанию добрых взаимоотношений;
- в) достижению взаимопонимания;
- г) расширению темы общения;
- д) усилению информационного взаимодействия партнёра.

3. Интерактивный аспект общения проявляется в:

- а) необходимости соблюдения партнёрами установленных норм общения и проявления своей презентабельности;
- б) стремление к превосходству над партнёром по общению;
- в) необходимости соблюдения партнёрами установленных норм общения и стремлении их к активному воздействию друг на друга в определённом направлении;
- г) стремлении установить теплые и дружеские отношения;
- д) стремлении активизировать информационное воздействие на партнера по общению.

4. Перцептивный аспект общения выражает потребность субъектов общения в:

- а) установление тёплых и дружественных взаимоотношений;
- б) сопереживании, во взаимной симпатии;
- в) преодолении стереотипов восприятия в процессе общения;

- г) сохранение высокого статуса в общении;
- д) выявление истинных мотивов общения у своего партнёра.

5. Какие из приведённых ниже рекомендаций противоречат эффективному общению:

- а) Поддерживайте атмосферу доверия, взаимного уважения, проявляйте эмпатию к собеседнику;
- б) используйте невербальные средства коммуникаций: частый контакт глаз, кивание головы в знак понимания и другие;
- в) стремитесь к овладению инициативой в общении, добивайтесь, чтобы вас больше слушали, постарайтесь показать свою эрудицию;
- г) в процессе приёма информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте;
- д) добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли.

6. Технологии рационального поведения в конфликте это:

- а) совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтантов на основе самоконтроля своих эмоций;
- б) совокупность способов взаимодействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте;
- в) вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведёт к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с актуально существующими желаниями;
- г) поддержание высокой самооценки в переговорном процессе;
- д) спокойная реакция на эмоциональные действия соперника.

7. Какие из перечисленных ниже способов избавления от гнева разработаны Д. Скотт:

- а) визуализация, «заземление», проецирование, очищение ауры;
- б) визуализация, сублимация, проецирование, «заземление»;
- в) регрессия, сублимация, визуализация;
- г) визуализация, выдержка, сублимация, очищение ауры;
- д) сублимация, рационализация, регрессия, визуализация.

8. Первое правило самоконтроля заключается в:

- а) спокойной реакции на эмоциональные действия партнёра;
- б) переводе темы разговора;
- в) отвлечение от ненужной информации;

- г) установка на рациональное восприятие соперника;
- д) попытка понять мотивы соперника.

9. Второе правило самоконтроля эмоций заключается в:

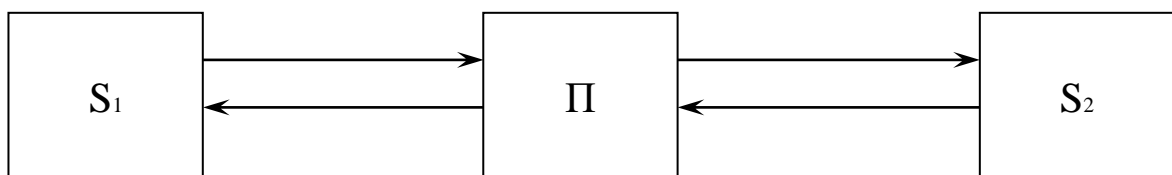
- а) установка на рациональное восприятие соперника;
- б) отвлечение от ненужной информации;
- в) в переводе темы разговора;
- г) отвлечение от ненужной информации;
- д) спокойной реакции на эмоциональные действия соперника.

10. Третье правило самоконтроля заключается в:

- а) поддержание высокой самооценки в процессе общения у себя и у партнёра;
- б) поддержание высокой самооценки только у себя;
- в) поддержание высокой самооценки только у партнёра;
- г) поддержание высокой самооценки в глазах соперника;
- д) поддержание высокой самооценки только у себя и всяческое унижение, критика соперника.

Вариант 6.

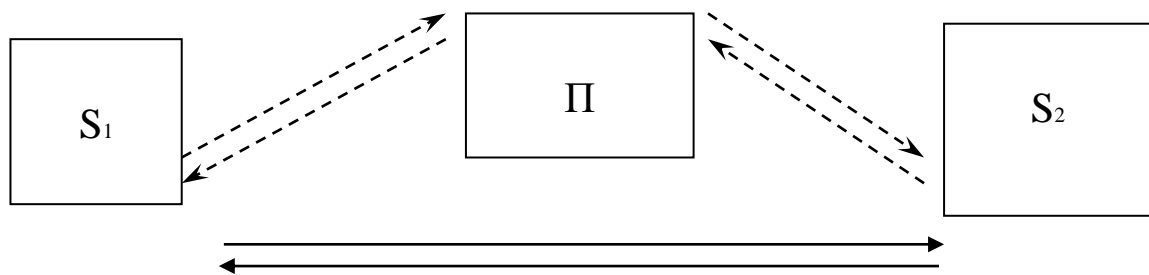
1. К какому варианту посредничества относится взаимодействие, представленное на схеме:



Где S1 и S2 – субъекты конфликта; П – посредник (медиатор)

- а) конъюнктивный;
- б) конгруэнтный;
- в) дизъюнктивный;
- г) смешанный;
- д) линейный.

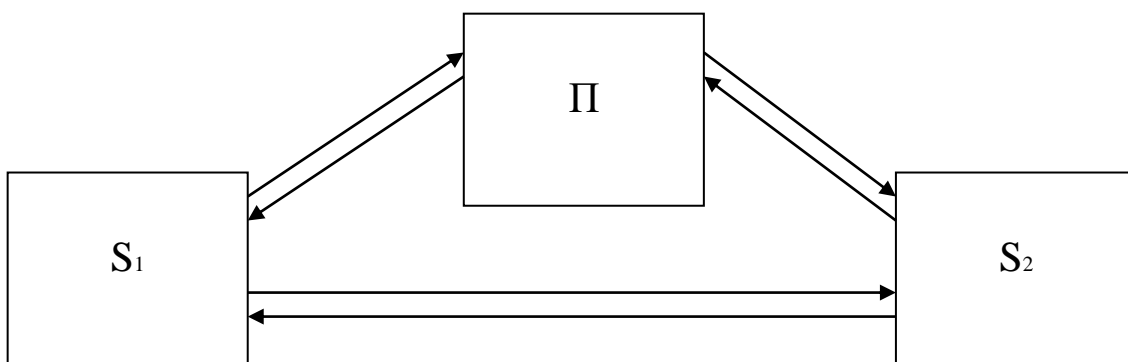
2. К какому из вариантов посредничества относится взаимодействие, представленное на схеме:



Где S1 и S2 – субъекты конфликта; П – посредник (медиатор)

- а) конъюнктивный;
- б) конгруэнтный;
- в) дизъюнктивный;
- г) смешанный;
- д) линейный.

3. К какому варианту посредничества относится взаимодействие, представленное на схеме:



Где S1 и S2 – субъекты конфликта; П – посредник (медиатор)

- а) конъюнктивный;
- б) конгруэнтный;
- в) дизъюнктивный;
- г) смешанный;
- д) линейный.

4. Сколько моделей поведения партнеров в переговорном процессе выделяют в литературе по конфликтологии?

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3;
- г) 4;
- д) 5.

5. К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение: «Утверждает, что проблема неактуальная, конфликтная ситуация разрешится сама собой. Не проявляет усилий для достижения соглашения...»?

- а) «Избегающий»;
- б) «Уступающий»;
- в) «Отрицающий»;
- г) «Наступающий»;
- д) «Колеблющийся».

6. К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение: «Отказывается приступать к обсуждению конфликтной проблемы; стремится уйти от обсуждаемой проблемы, изменить предмет обсуждения»?

- а) «Избегающий»;
- б) «Уступающий»;
- в) «Отрицающий»;
- г) «Наступающий»;
- д) «Колеблющийся»

7. Сколько основных стратегий поведения в переговорном процессе выделяют зарубежные и отечественные исследователи данной проблемы:

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3;
- г) 4;
- д) 5.

8. В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – выигрыш за счёт проигрыша оппонента?

- а) «Выигрыш-выигрыш»;
- б) «Выигрыш-проигрыш»;
- в) «Проигрыш-проигрыш»;

- г) «Проигрыш-выигрыш»;
- д) «Выигрыш-проигрыш» и «Проигрыш-выигрыш».

9. В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель—уход от конфликта, уступая оппоненту?

- а) «Выигрыш-выигрыш»;
- б) «Выигрыш-проигрыш»;
- в) «Проигрыш-проигрыш»;
- г) «Проигрыш-выигрыш»;
- д) «Выигрыш-проигрыш» и «Проигрыш-выигрыш».

10. Какая из тактик в переговорном процессе характеризуется совокупностью таких приёмов как: критика конструктивных положений партнёра, использование неожиданной информации, обман, угроза, блеф?

- а) «Видимого сотрудничества»;
- б) «Дезориентации партнёра»;
- в) «Провокации чувства жалости у партнёра»;
- г) «Ультимативная тактика»;
- д) «Выжимания уступок».

.

Вариант 7.

1. Внутриличный конфликт – это:

- а) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач;
- б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;
- в) столкновение противоположно направленных мотивов личности;
- г) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности;
- д) внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели.

2. Кому из учёных принадлежит разработка учения о борьбе между эросом и танатосом, как природной основе внутриличных конфликтов?

- а) З.Фрейду;
- б) А.Адлеру;
- в) К.Юнгу;
- г) Э.Фромму;
- д) К.Левину.

3. Кому из учёных принадлежит разработка учения об экстраверсии и интроверсии, как объективной природе внутриличностных конфликтов?

- а) З.Фрейду;
- б) А.Адлеру;
- в) К.Юнгу;
- г) Э.Фромму;
- д) К.Левину.

4. Кому из учёных принадлежит разработка «Теории комплекса неполноценности»?

- а) З.Фрейду;
- б) А.Адлеру;
- в) К.Юнгу;
- г) Э.Фромму;
- д) К.Левину.

5. Кому из учёных принадлежит разработка теории «экзистенциальной дихотомии»?

- а) З.Фрейду;
- б) А.Адлеру;
- в) К.Юнгу;
- г) Э.Фромму;
- д) К.Левину.

6. Кому из учёных принадлежит разработка теории «мотивационных конфликтов»?

- а) З.Фрейду;
- б) А.Адлеру;
- в) К.Юнгу;
- г) Э.Фромму;
- д) К.Левину.

7. Эквивалентный внутриличностный конфликт-это:

- а) конфликт, связанный с выбором между двумя в равной мере непривлекательными объектами;
- б) конфликт, связанный с выбором 2 или более в равной степени привлекательных и взаимоисключающих объекта;
- в) конфликт, связанный с выбором объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательная и непривлекательная стороны;

г) конфликт, связанный с ситуацией, когда ожидаемый результат решения какой-либо задачи личностью не получает одобрения в обществе, коллективе или семье;

д) конфликт, связанный с сочетанием в равной мере во внутреннем мире личности склонности к экстраверсии-интроверсии.

8. Амбивалентный внутриличностный конфликт-это:

а) конфликт, связанный с выбором между двумя в равной мере непривлекательными объектами;

б) конфликт, связанный с выбором 2 или более в равной степени привлекательных и взаимоисключающих объекта;

в) конфликт, связанный с выбором объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательная и непривлекательная стороны;

г) конфликт, связанный с ситуацией, когда ожидаемый результат решения какой-либо задачи личностью не получает одобрения в обществе, коллективе или семье;

д) конфликт, связанный с сочетанием в равной мере во внутреннем мире личности склонности к экстраверсии-интроверсии.

9. Витальный внутриличностный конфликт-это:

а) конфликт, связанный с выбором между двумя в равной мере непривлекательными объектами;

б) конфликт, связанный с выбором 2 или более в равной степени привлекательных и взаимоисключающих объекта;

в) конфликт, связанный с выбором объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательная и непривлекательная стороны;

г) конфликт, связанный с ситуацией, когда ожидаемый результат решения какой-либо задачи личностью не получает одобрения в обществе, коллективе или семье;

д) конфликт, связанный с сочетанием в равной мере во внутреннем мире личности склонности к экстраверсии-интроверсии.

10. Формами проявления внутриличностных конфликтов являются:

а) неврастения, эйфория, сублимация, идеализация, номадизм, рационализация;

б) неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, рационализация;

в) неврастения, эйфория, идеализация, проекция, рационализация, вытеснение;

г) неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, переориентация;

д) компромисс, уход, переориентация, сублимация, идеализация, вытеснение.

Вариант 8.

1. Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления как: стремление к превосходству; проявление агрессии; проявление эгоизма; нарушение общений:

- а) информационные факторы;
- б) поведенческие факторы;
- в) факторы отношений;
- г) ценностные факторы;
- д) структурные факторы?

2. Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления как: неполные и неточные факторы; слухи, невольная дезинформация; преждевременная информация или информация, переданная с опозданием; надёжность источников информации; посторонние факторы; неадекватные акценты:

- а) информационные факторы;
- б) поведенческие факторы;
- в) факторы отношений;
- г) ценностные факторы;
- д) структурные факторы?

3. Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления как: дисбаланс в отношениях; несовместимость по ценностям, по интересам, манерам поведения в общении; различие в образовательном уровне; классовые различия; негативный опыт отношений в прошлом; уровень доверия и авторитетности:

- а) информационные факторы;
- б) поведенческие факторы;
- в) факторы отношений;
- г) ценностные факторы;
- д) структурные факторы?

4. Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления как: верование и поведение (предрассудки, предпочтения, приоритеты); приверженность к групповым традициям, ценностям, нормам; религиозные, культурные, политические и другие ценности; Нравственные ценности (представления о доброте и зле, справедливости и несправедливости и т.п.):

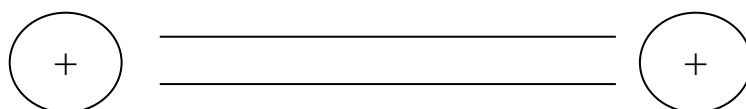
- а) информационные факторы;
- б) поведенческие факторы;

- в) факторы отношений;
- г) ценностные факторы;
- д) структурные факторы?

5. Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления как: власть, система управления; право собственности; нормы поведения, «правила игры» и т.п.; социальная принадлежность:

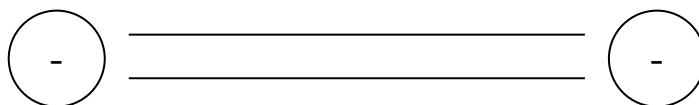
- а) информационные факторы;
- б) поведенческие факторы;
- в) факторы отношений;
- г) ценностные факторы;
- д) структурные факторы?

6. Определите тип межличностного конфликта по модели межличностных отношений:



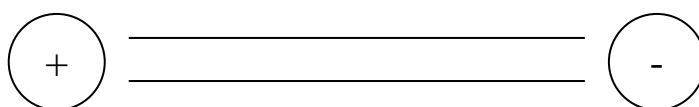
- а) взаимно-положительный;
- б) взаимно-отрицательный;
- в) односторонне положительно-отрицательный;
- г) односторонне противоречиво-положительный;
- д) взаимно-противоречивый.

7. Определите тип межличностного конфликта по модели межличностных отношений:



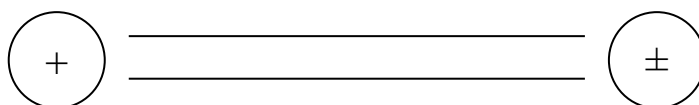
- а) взаимно-положительный;
- б) взаимно-отрицательный;
- в) односторонне положительно-отрицательный;
- г) односторонне противоречиво-положительный;
- д) взаимно-противоречивый.

8. Определите тип межличностного конфликта по модели межличностных отношений:



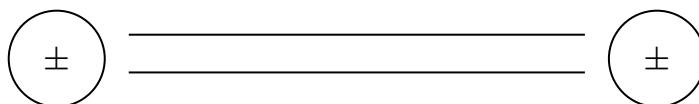
- а) взаимно-положительный;
- б) взаимно-отрицательный;
- в) односторонне положительно-отрицательный;
- г) односторонне противоречиво-положительный;
- д) взаимно-противоречивый.

9. Определите тип межличностного конфликта по модели межличностных отношений:



- а) взаимно-положительный;
- б) взаимно-отрицательный;
- в) односторонне положительно-отрицательный;
- г) односторонне противоречиво-положительный;
- д) взаимно-противоречивый.

10. Определите тип межличностного конфликта по модели межличностных отношений:



- а) взаимно-положительный;
- б) взаимно-отрицательный;
- в) односторонне положительно-отрицательный;
- г) односторонне противоречиво-положительный;
- д) взаимно-противоречивый.

Вариант 9.

1. К групповым конфликтам относятся конфликты:

- а) личность - группа;
- б) группа - группа;
- в) личность – группа и группа - группа;
- г) руководитель - коллектив;

д) микрогруппа – микрогруппа внутри коллектива.

2. Групповая атрибуция – это:

а) завышение оценки групповых мнений своей группы и занижение достоинств противоборствующей группы;

б) объяснение позитивного поведения своей группы и негативного поведения чужой группы внутренними причинами, и, соответственно, негативное поведение своей группы и позитивное поведение чужой группы внешними обстоятельствами;

в) неадекватное социальное сравнение своей и чужой группы;

г) «деиндивидуализация» взаимного восприятия;

д) противопоставление своей чужой группы по нравственным особенностям их социального взаимодействия.

3. Для каких конфликтов характерны следующие причины: неудовлетворительные коммуникации; нарушение правовых норм; невыносимые условия труда; низкая заработная плата:

а) конфликт между микрогруппами в коллективе;

б) конфликт между лидером и микрогруппой;

в) конфликт между руководством организации и персоналом;

г) конфликт между подразделениями внутри организации;

д) конфликт между неформальным лидером и коллективом?

4. Для каких конфликтов характерны следующие причины: взаимная зависимость по выполненным задачам; распределение ресурсов; неудовлетворительные коммуникации; структурная перестройка:

а) конфликт между микрогруппами в коллективе;

б) конфликт между лидером и микрогруппой;

в) конфликт между руководством организации и персоналом;

г) конфликт между подразделениями внутри организации;

д) конфликт между неформальным лидером и коллективом?

5. Для каких конфликтов характерны следующие причины: противоположность интересов; целей; амбиций лидеров; неудовлетворительные коммуникации:

а) конфликт между микрогруппами в коллективе;

б) конфликт между лидером и микрогруппой;

в) конфликт между руководством организации и персоналом;

г) конфликт между подразделениями внутри организации;

д) конфликт между неформальным лидером и коллективом?

6. Для каких конфликтов характерны следующие причины: новый руководитель, назначенный со стороны (в коллективе был свой достойный претендент на эту должность); стиль управления; низкая компетентность руководителя; сильное влияние отрицательно направленных микрогрупп на их лидеров:

- а) конфликт между микрогруппами в коллективе;
- б) конфликт между лидером и микрогруппой;
- в) конфликт между руководством организации и персоналом;
- г) конфликт между подразделениями внутри организации;
- д) конфликт между неформальным лидером и коллективом?

7. Для каких конфликтов характерны следующие причины: проявление компромата против лидера; превышение полномочий лидерства; изменение группового сознания:

- а) конфликт между микрогруппами в коллективе;
- б) конфликт между лидером и микрогруппой;
- в) конфликт между руководством организации и персоналом;
- г) конфликт между подразделениями внутри организации;
- д) конфликт между неформальным лидером и коллективом?

8. Для каких конфликтов характерны следующие причины: конфликтная личность; нарушение групповых норм; низкая профессиональная подготовка; неадекватность внутренней установки статусу:

- а) конфликт между микрогруппами в коллективе;
- б) конфликт между лидером и микрогруппой;
- в) конфликт между руководством организации и персоналом;
- г) конфликт между подразделениями внутри организации;
- д) конфликт между неформальным лидером и коллективом?

9. Основными явлениями, характеризующими типичное субъективное содержание конфликтной ситуации межгруппового конфликта, являются:

- а) «Деиндивидуализация» взаимного восприятия, неадекватное групповое сравнение, групповая солидарность;
- б) «Деиндивидуализация» взаимного восприятия, перцептивная деформация, групповая атрибуция;
- в) «Деиндивидуализация» взаимного восприятия, перцептивная деформация, групповая солидарность;

г) неадекватное групповое сравнение, групповая атрибуция, перцептивная деформация;

д) неадекватное групповое сравнение, групповая атрибуция, «Деиндивидуализация» взаимного восприятия.

10. Основными причинами конфликта между руководителем и возглавляемым им коллективом являются:

- а) стиль управления, низкая компетентность руководителя;
- б) влияние отрицательно направленных микрогрупп и их лидеров;
- в) негативная оценка руководителя со стороны вышестоящего руководства;
- г) неудовлетворительные коммуникации;
- д) распределение ресурсов.

Вариант 10.

1. Конфликт в обществе – это:

- а) конфликты в любых социальных группах;
- б) конфликты в больших социальных группах;
- в) конфликты между государствами;
- г) конфликты в различных сферах общественной жизни (экономической, политической, социальной и духовной);
- д) конфликты, субъектами которых выступают нации, государства, нации, партии, союзы и т.д.

2. Экономические конфликты – это:

- а) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных экономических интересов, обусловленных их положением и ролью в системе общественных отношений;
- б) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных экономических интересов, обусловленных их положением в системе отношений собственности;
- в) противоборство субъектов социального взаимодействия по поводу процесса производства материальных благ;
- г) противоборство субъектов социального взаимодействия в среде рыночных отношений;
- д) противоборство субъектов социального взаимодействия в среде производства и потребления материальных благ.

3. Главным фактором, определяющим экономические конфликты являются:

- а) отношение права;
- б) отношение собственности;
- в) отношение производства;
- г) отношение распределения;
- д) отношение потребления.

4. Политические конфликты – это:

- а) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе стремления к захвату политической власти;
- б) противоборство субъектов социального взаимодействия в период решения вопроса о политической власти;
- в) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением и ролью в системе власти;
- г) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением в обществе;
- д) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением в сфере политических отношений.

5. Основным предметом политических конфликтов является:

- а) политический интерес;
- б) политическая власть в различных социальных структурах;
- в) государственная власть;
- г) политическое сознание людей;
- д) политически партии.

6. Социальные конфликты – это:

- а) конфликты между государственными структурами по выводу реализации социальных гарантий граждан;
- б) конфликты между государственными и общественными структурами по поводу социальных гарантий граждан;
- в) особая форма противоборства граждан с властями, обусловленная ущемлением интересов граждан, атак же нарушение прав и гарантий в социальной сфере;
- г) особая форма противоборства граждан с властями за улучшение их социально-экономического положения;

д) особая форма противоборства граждан с властями, выражающийся в гражданском неповиновении.

7. Основными измерениями социальной сферы являются:

а) комплекс условий труда, быта, досуга, степень доступности культурных благ и услуг, гарантий жизнеобеспечения и безопасности, возможности социальных перемещений и жизненного самоопределения;

б) комплекс условий труда, быта, досуга, степень доступности в сфере образования, пенсионное обеспечение, гарантии жизнеобеспечения и безопасности;

в) гарантии жизнеобеспечения и безопасности; степень доступности в сфере образования;

г) степень доступности услуг в сфере образования; гарантии граждан в сфере охраны здоровья;

д) комплекс условий труда, быта, досуга; гарантии социального обеспечения.

8. Основной формой проявления социальных конфликтов является:

а) забастовка;

б) пикет;

в) недовольство граждан их протест;

г) голодовка;

д) гражданское неповиновение.

9. Конфликты в духовной среде – это:

а) противоборство субъектов социального взаимодействия в сфере культуры;

б) противоборство субъектов социального взаимодействия в сфере искусства и религии;

в) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных интересов и взглядов в процессе производства, распределения и потребления духовных ценностей;

г) конфликты которые проявляются в идеологической борьбе;

д) конфликты инакомыслящих.

10. наиболее распространёнными и острыми конфликтами духовной среды являются:

а) религиозные конфликты; психологические конфликты; конфликты в сфере искусства;

б) психологические конфликты; конфликты в сфере общественного сознания религиозные конфликты;

в) конфликты в сфере идеологии; конфликты в сфере общественной психологии; конфликты в массовом сознании;

г) религиозные конфликты; идеологические конфликты; конфликты в сфере искусства;

д) психологический конфликты; конфликты в сфере идей; конфликты на основе эстетических противоречий.

Вариант 11.

1. Организация – это:

а) коллектив;

б) корпорация;

в) ассоциация;

г) социальная группа; объединяющая людей на основе общей цели, деятельность которых сознательно координируется и направляется в интересах достижения цели;

д) организованная социальная группа на основе общей цели.

2. Конфликт в организации – это:

а) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации;

б) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации и за её пределами;

в) конфликты между руководством организации и её сотрудниками;

г) конфликты между различными структурными элементами организации;

д) конфликты по поводу организационной структуры коллектива.

3. Структурные конфликты в организации –это:

а) конфликты между структурными подразделениями;

б) конфликты, связанные с изменением организационной структуры;

в) конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации;

г) конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации;

д) конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов.

4. Инновационные конфликты в организации – это:

а) конфликты между структурными подразделениями;

- б) конфликты, связанные с изменением организационной структуры;
- в) конфликты возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации;
- г) конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации;
- д) конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов.

5. Позиционные конфликты в организации – это:

- а) конфликты между структурными подразделениями;
- б) конфликты, связанные с изменением организационной структуры;
- в) конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации;
- г) конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации;
- д) конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов.

6. ресурсные конфликты в организации – это:

- а) конфликты между структурными подразделениями;
- б) конфликты, связанные с изменением организационной структуры;
- в) конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации;
- г) конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации;
- д) конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов.

7. Динамические конфликты в организации – это:

- а) конфликты между структурными подразделениями;
- б) конфликты, связанные с изменением организационной структуры;
- в) конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации;
- г) конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации;
- д) конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов.

8. Определите типы конфликта в организации (основание тип функциональной системы) по следующим причинам: рассогласование формальных организационных начал; несбалансированность рабочих мест; нарушения технологических процессов.

- а) организационно-технологические конфликты;
- б) конфликты в социально-экономической системе организации;
- в) конфликты в административно-управленческой системе;
- г) конфликты, связанные с функционированием вне формальной организации;
- д) конфликты, связанные с функционированием социально-психологической системы отношений.

9. Определите типы конфликта в организации (основание тип функциональной системы) по следующим причинам: нарушение договорных обязательств; неполная информация о реальном состоянии дел в организации; инновация без учёта интереса работников; нарушение трудового законодательства.

- а) организационно-технологические конфликты;
- б) конфликты в социально-экономической системе организации;
- в) конфликты в административно-управленческой системе;
- г) конфликты, связанные с функционированием вне формальной организации;
- д) конфликты, связанные с функционированием социально-психологической системы отношений.

10. Определите типы конфликта в организации (основание тип функциональной системы) по следующим причинам: задержка и невыплата заработной платы за производственный труд; увеличение норм выработки или снижение тарифов в оплате; несовершенная система стимулирования.

- а) организационно-технологические конфликты;
- б) конфликты в социально-экономической системе организации;
- в) конфликты в административно-управленческой системе;
- г) конфликты, связанные с функционированием вне формальной организации;
- д) конфликты, связанные с функционированием социально-психологической системы отношений.

Вариант 12.

1. Семейный конфликт – это:

- а) конфликт между супругами;

- б) конфликт между родителями и детьми;
- в) конфликт родственников;
- г) конфликт между различными семьями;
- д) конфликт между любыми членами семьи.

2. К причинам семейных конфликтов относят:

а) ограничение свободы активности, действия; отклоняющиеся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; сексуальная дисгармония партнёров в браке;

б) ограничение свободы активности, действия; отклоняющиеся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; девальвация моральных ценностей;

в) изменение положения женщины в обществе, действия; отклоняющиеся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; сексуальная дисгармония партнёров в браке;

г) ограничение свободы активности, действия; отклоняющиеся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; изменение положения женщины в обществе;

д) ухудшение материального положения семьи; чрезмерная занятость одного или обоих супругов на работе; невозможность нормального трудоустройства супругов или других членов семьи; социально-экономическая ситуация в обществе.

3. К факторам микросреды, обуславливающих семейные конфликты относятся:

а) ограничение свободы активности, действия; отклоняющиеся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; сексуальная дисгармония партнёров в браке;

б) ухудшение материального положения семьи; чрезмерная занятость одного или обоих супругов на работе; невозможность нормального трудоустройства супругов или других членов семьи; социально-экономическая ситуация в обществе;

в) ограничение свободы активности, действия; отклоняющиеся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; изменение положения женщины в обществе;

г) ограничение свободы активности, действия; отклоняющиеся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений;

д) рост социального отчуждения; ориентация на культ потребления; девальвация моральных ценностей; кризисное состояние экономики и социальной сферы; деформация норм сексуальных отношений; изменение положения женщины в обществе.

4. К факторам макросреды, обуславливающих семейные конфликты относятся:

а) ухудшение материального положения семьи; чрезмерная занятость одного или обоих супругов на работе; невозможность нормального трудоустройства супругов или других членов семьи; длительное отсутствие жилья;

б) рост социального отчуждения; ориентация на культ потребления; девальвация моральных ценностей; кризисное состояние экономики и социальной сферы; деформация норм сексуальных отношений; изменение положения женщины в обществе;

в) ограничение свободы активности, действия; отклоняющиеся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; сексуальная дисгармония партнёров в браке;

г) изменение положения женщины в обществе, действия; отклоняющиеся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; сексуальная дисгармония партнёров в браке;

д) ограничение свободы активности, действия; отклоняющиеся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; изменение положения женщины в обществе.

5. Ценностные семейные конфликты – это:

а) конфликты, возникающие на основе противоположных интересов и ценностей;

б) конфликты, основанные на борьбе за лидерство в семье.

в) конфликты, основанные на психосексуальной несовместимости супругов;

г) конфликты, в основе которых лежат неудовлетворенные потребности в положительных эмоциях;

д) конфликты, возникающие на основе противоположных взглядов супругов по вопросам ведения домашнего хозяйства.

6. Эмоциональные семейные конфликты – это:

а) конфликты, возникающие на основе противоположных интересов и ценностей;

б) конфликты, основанные на борьбе за лидерство в семье.

в) конфликты, основанные на психосексуальной несовместимости супругов;

г) конфликты, в основе которых лежат неудовлетворенные потребности в положительных эмоциях;

д) конфликты, возникающие на основе противоположных взглядов супругов по вопросам ведения домашнего хозяйства.

7. Позиционные семейные конфликты – это:

а) конфликты, возникающие на основе противоположных интересов и ценностей;
б) конфликты, основанные на борьбе за лидерство в семье.
в) конфликты, основанные на психосексуальной несовместимости супругов;
г) конфликты, в основе которых лежат неудовлетворенные потребности в положительных эмоциях;

д) конфликты, возникающие на основе противоположных взглядов супругов по вопросам ведения домашнего хозяйства.

8. Сексуальные семейные конфликты – это:

а) конфликты, возникающие на основе противоположных интересов и ценностей;
б) конфликты, основанные на борьбе за лидерство в семье.
в) конфликты, основанные на психосексуальной несовместимости супругов;
г) конфликты, в основе которых лежат неудовлетворенные потребности в положительных эмоциях;

д) конфликты, возникающие на основе противоположных взглядов супругов по вопросам ведения домашнего хозяйства.

9. Сколько кризисных периодов в развитии семьи выделяют социологи:

- а) 2;
- б) 3;
- в) 4;
- г) 5;
- д) 6.

10. Первый кризисный период семьи происходит:

- а) в первый год супружеской жизни;
- б) после рождения первого ребёнка в семье;
- в) в период появления в семье второго ребёнка;
- г) с достижением детей дошкольного возраста;
- д) с достижением трудного (подросткового возраста) детей.

Вариант 13.

1. Под конфликтами в сфере управления понимают:

- а) конфликт между субъектами и объектами управлений;

б) конфликты, которые возникают в системах социального взаимодействия субъектов и объектов управления;

в) конфликты между субъектами управления различных уровней;

г) конфликты между руководителем и подчинённым;

д) конфликты в процессе принятия управленческих решений.

2. Основным противоречием в сфере управления является:

а) противоречия подбора и постановки кадров;

б) противоречия делегирования полномочий;

в) противоречия, связанные с нарушением функции объектов управления;

г) противоречия карьеры;

д) противоречия между бюрократическими правилами системы управления и потребностью к свободе действий субъектов управления.

3. Формами проявления управленческих конфликтов являются:

а) дезорганизация, несогласие;

б) несогласие, напряжённость;

в) дезорганизация, напряжённость;

г) напряжённость, кризис;

д) разногласие, напряжённость.

4. Формами проявления управленческих конфликтов являются:

а) дезорганизация, кризис;

б) дезорганизация, разногласие;

в) несогласие, конфронтация;

г) напряжённость, борьба;

д) разногласие, напряжённость.

5. Формами проявления управленческих конфликтов являются:

а) конфронтация, напряжённость;

б) кризис, конфронтация;

в) дезориентация, борьба;

г) разногласие, кризис;

д) дезорганизация, борьба.

6. Дезорганизация – это:

а) такое состояние управленческого взаимодействия, при котором существующие административно-бюрократические правила приходят в несоответствие с новыми условиями и факторами;

б) отказ определённых субъектов управления или объектов управления от предписанных шаблонов и норм поведения;

в) форма конфликта, которая затрагивает устои существующей системы управления;

г) форма конфликта, которая ведёт к расколу и ликвидации существующей системы управления;

д) выход из подчинения нижестоящих субъектов управления ими субъектов управления.

7. Несогласие как форма управленческого конфликта – это:

а) возражение со стороны отдельных субъектов или объектов управления по поводу стиля управления;

б) отказ определённых субъектов или объектов управления от предписанных шаблонов и норм;

в) выход отдельных субъектов или объектов управления из существующей системы управления;

г) отказ существующих принципов управления;

д) открытое предъявление претензий руководителю.

8. Напряжённость как форма управленческого конфликта – это:

а) более острая форма управленческого конфликта, чем несогласие, которая характеризует резким ростом сознательным нарушением в управленческих действиях со стороны различных субъектов управления;

б) резкое обострение во взаимоотношениях между различными субъектами управления;

в) социально-психологический климат в аппарате управления;

г) нарушение принципа субординации в управлении;

д) открытое несогласие субъектов и объектов управления по поводу стиля управления вышестоящего субъекта управления.

9. Конфронтация как форма управленческого конфликта – это:

а) резкое обострение во взаимоотношениях между различными субъектами управления;

б) самая острая форма управленческого конфликта, ведущая к расколу и ликвидации существующей системы управления;

в) открытое противоборство в различных звеньях системы управления, которое характеризуется поляризацией интересов;

г) кризис существующей системы управления;

д) борьба за руководящее место в организации.

10. В классификации управленческих конфликтов по источнику выделяют:

а) структурные конфликты, инновационные конфликты, позиционные конфликты, конфликты планирования;

б) структурные конфликты, инновационные конфликты, позиционные конфликты, ценностные конфликты;

в) структурные конфликты, конфликты планирования, конфликты контроля, конфликты организации;

г) ценностные конфликты, конфликты мотивации, конфликты планирования, конфликты контроля;

д) структурные конфликты, инновационные конфликты, позиционные конфликты, конфликты мотивации.

Вариант 14.

1. Под глобальными конфликтами понимают:

а) конфликты между регионами;

б) конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности, затрагивающие интересы всего человечества и несущие угрозу существованию цивилизации;

в) конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности и возникающие между мировыми сообществами;

г) конфликты, связанные с природными катастрофами;

д) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизаций.

2. Какие из перечисленных ниже конфликтов являются глобальными:

а) Первая и вторая мировая войны; «холодная война» между Востоком и Западом в 1950 – 1980-е годы; экологический кризис; демографический кризис;

б) конфликт между развивающимися и развитыми странами; конфликт между Россией и США в космосе; экологический кризис; вторая мировая война; демографический кризис.

в) конфликт между развивающимися и развитыми странами; мировая термоядерная война; демографический кризис; экологический кризис; энергетический кризис.

г) первая и вторая мировая войны; холодная война между востоком и Западом в 1950 – 1980-е годы; мировая термоядерная война; Нефтяная война между Ближним

Востоком и Евро-Американским союзом; война между Японией и США в области информационных технологий.

д) экологический кризис; энергетический кризис; демографический кризис; кризис в политических отношениях между Востоком и Западом; религиозный кризис между мусульманским и немусульманским миром.

3. Реальная возможность возникновения глобальных конфликтов появилась:

- а) в конце 19 века;
- б) в начале 20 века;
- в) в конце 20 века;
- г) в середине 20 века;
- д) ожидается в первой половине 21 века.

4. Благодаря деятельности, какой международной организации глобальные проблемы современности получили активное изучение и широкую известность:

- а) ООН;
- б) Римского клуба;
- в) Европейского союза;
- г) Международного агентства по атомной энергии (МАГАТЭ);
- д) Международного союза охраны природы и природных ресурсов (МСОП).

5. Кто из отечественных учёных один из первых обратился в своих исследованиях к глобальным проблемам в начале 20 века:

- а) Бердяев Н.А.;
- б) Вернадский В.И.;
- в) Вавилов Н.И.;
- г) Бехтерев В.М.;
- д) Циолковский Э. К.

6. Под региональными конфликтами понимают:

- а) конфликты между регионами среди государства;
- б) конфликты между государствами, связанные с их интересами в том или ином регионе;
- в) конфликты между отдельными государствами, коалициями государств или отдельными региональными субъектами социального взаимодействия внутри государства, с охватом больших географических и социальных пространств;
- г) конфликты, которые возникают между субъектами социального взаимодействия на основе противоречий регионального значения;

д) конфликты, разрешение которых возможно только с привлечением международных организаций.

7. Формами разрешения региональных конфликтов являются:

а) консенсус, взаимное примирение, угроза применения силы, присутствие третей стороны;

б) консенсус, взаимное примирение, угроза применения силы третьей стороной, присутствие третей стороны;

в) консенсус, ультиматум, угроза применения силы третьей стороной, присутствие третей стороны;

г) консенсус, подавление одной из сторон, взаимное примирение, перевод борьбы в русло сотрудничества;

д) консенсус, ультиматум, угроза применения силы, вмешательство ООН.

8. Правовую базу управления региональными конфликтами составляют:

а) нормы международного права;

б) конституционные нормы и правовые акты государственного уровня;

в) региональные и муниципальные законы;

г) только нормы международного права, конституционные нормы и правовые акты государственного уровня;

д) все правовые акты, регламентирующие функционирование субъектов социального взаимодействия.

9. Назовите главный фактор, определяющий характер региональных конфликтов:

а) национально-этнические и религиозные интересы и традиции;

б) международные отношения;

в) глобальные проблемы современности;

г) географический фактор;

д) экономический фактор.

10. Какое основание положено в выделение такого типа региональных конфликты как конфликты между коалициями государств:

а) особенности географического положения субъектов конфликтного взаимодействия;

б) масштаб;

в) сфера проявления;

г) национально-этнические особенности;

д) уровень общественного развития.

Вариант 15.

1. Конфликтология как относительно самостоятельная теория возникла

- а) в конце XIX века;
- б) в начале XX века;
- в) в 30-е годы XX века;
- г) в конце 50-х годов XX века;
- д) в 70-е годы XX века.

2. Становление конфликтологической практики происходит:

- а) в конце XIX века;
- б) в 70-е годы XX века;
- в) в конце 50-х годов XX века;
- г) в 30-е годы XX века;
- д) в 80-е годы XX века.

3. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:

- а) К. Маркса и Ф. Энгельса, О. Конта;
- б) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда;
- в) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа;
- г) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотт;
- д) Р. Фишера, У. Юри, К. Томаса.

4. Методику ПОИР (Постепенных и обоюдных инициатив по разрядке напряжённости) разработал:

- а) Ч. Освуд;
- б) В. Линкольн;
- в) Л. Томпсон;
- г) Р. Фишер;
- д) Ш. и Г. Боуэр.

5. Гарвардский метод «принципиальных переговоров» разработали:

- а) Д. Скотт и Ш. и Г. Боуэр;
- б) К. Томас и Р. Киллмен;
- в) М. Шериф и Д. Рапопорт;
- г) В. Линкольн и Л. Томпсона;
- д) Р. Фишер и У. Юри.

6. Первые учебные заведения по подготовке специалистов-медиаторов появились:

- а) в США (70-80-х годах);
- б) в США (60-х годах);
- в) в Германии (70-х годах);
- г) в Австралии (80-х годах);
- д) в России (конец 80-х годов).

7. Первый международный центр разрешения конфликтов был создан:

- а) в 1972 г. в США;
- б) в 1986 г. в Австралии;
- в) в 1989 г. в Германии;
- г) в 1985 г. в Швейцарии;
- д) в 1992 г. в России.

8. В России центр по разрешения конфликтов был создан:

- а) в Москве в 1992 г.;
- б) в Санкт-Петербурге в 1993 г.;
- в) в Сочи в 1995 г.;
- г) во Владивостоке в 1993 г.;
- д) в Твери в 1998 г.

9. Предметом конфликтов являются:

- а) конфликты;
- б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими;
- в) любые столкновения;
- г) механизмы поведения личности в конфликте и технологии переговорного процесса по разрешению конфликта;
- д) законы противоборства субъектов социального взаимодействия.

10. Какой из приведённых методов относится к группе методов управления конфликтами:

- а) социологический метод;
- б) метод тестирования;
- в) метод картографии;
- г) метод наблюдения;
- д) метод эксперимента.

Примеры ситуационных задач, используемых на занятиях

Редко в какой компании не происходят конфликты между сотрудниками. Причин может быть множество: разница в возрасте, во взглядах на жизнь, уровень профессионализма, личная неприязнь и многое другое. При возникновении конфликтной ситуации многие предпочитают руководствоваться формулой «Не нравится — увольняйся!», однако большинство спорных моментов можно решить, не прибегая к столь радикальным мерам.

Рассмотрим несколько кейсов с самыми распространенными конфликтными ситуациями, которые встречаются на рабочем месте.

Ситуационная задача 1.

В бухгалтерии в одном кабинете работают две сотрудницы. Одна из них молодая, другая в предпенсионном возрасте, но обе хорошие специалисты. Несмотря на то, что они работают независимо друг от друга, старшая сотрудница регулярно вмешивается в работу молодой: дает ей советы, постоянно говорит об отсутствии компетенции, указывает на ошибки. Кроме того, женщина пред пенсионного возраста постоянно обращает внимание на то, как выглядит молодой специалист, пытается ее по-своему «образумить». При этом старшая сотрудница делает это без злого умысла — таким образом, она беспокоится о своей «неопытной» коллеге. Как следует поступить женщинам в данной ситуации?

Вариант решения №1.

Непрошенные советы и оценка внешности являются, пожалуй, самыми распространенными примерами нарушения психологических границ. Каждый из специалистов несет свою половину ответственности за сложившуюся ситуацию. Женщина предпенсионного возраста виновата в том, что нарушает границы коллеги, а молодая сотрудница — в том, что их не отстаивает.

В чем внутренний механизм такого поведения? Сотрудница предпенсионного возраста, давая советы и указывая на ошибки, а также оценивая внешность коллеги, занимает по отношению к ней "родительскую" позицию, тем самым выходя за рамки профессиональной роли. То есть ведет себя непрофессионально. Ведь быть профессионалом возможно только при общении с коллегами на равных. Для того чтобы снова вернуться в профессиональные рамки, нужно перестать занимать позицию "сверху".

В свою очередь, молодой женщине следует начать отстаивать свои границы. Это возможно делать в корректной и профессиональной манере. Схема поведения в подобного рода конфликте довольно проста. Во-первых, сначала молодой сотруднице нужно предъявить факт (нерешенного совета, ранящей оценки), во-вторых, озвучить свои чувства по этому поводу, в-третьих, попросить больше так не делать и, наконец, сказать, что она сделает, если ее просьба снова будет нарушена.

Вариант решения №2.

В данной вариации на тему "отцов и детей" пожилой сотруднице, разумеется, не стоит с таким рвением заботиться о молодой коллеге. Но поскольку она действует из лучших побуждений, то, возможно, к этой мысли ее и следует подвести. Сделать это может главный бухгалтер, HR или административный руководитель. Результатом мягкого деликатного разговора должен стать твердый вывод о тех рамках, за которые нельзя выходить на рабочем месте. Молодой же сотруднице можно посоветовать быть терпеливой, снисходительной и перенимать опыт.

Вариант решения №3.

Специфика деловых отношений в офисном пространстве отличается регулярностью взаимодействия работников, частотой и полнотой контакта. Согласитесь, так или иначе в офисе приходится вникать в телефонный разговор своего коллеги, носящий сугубо личный характер. Поэтому открытость, дружелюбие, внимательность к другому сотруднику — основа здоровых деловых отношений, особенно в малом коллективе.

Очевидно, что опытный бухгалтер дарит прекрасную возможность молодому специалисту узнать многие тонкости и нюансы профессии, отношений в коллективе. При этом старшему специалисту нужно понимать, что отношения "дочки-матери" тоже имеют свои границы и рамки. И советы относительно внешности или личной жизни своей молодой коллеге нужно давать в максимально деликатной форме, не требуя их исполнения, поскольку младший бухгалтер имеет полное моральное право поставить на место свою наставницу и провести демаркационную линию в отношениях. Лезть на рожон, как бывает у молодых максималистов, конечно, нельзя, но обязательно следует доверительно сообщить своей коллеге о том, что ее задевают замечания относительно ее личного пространства. В любом случае если в основе отношений между двумя бухгалтерами лежит взаимоуважение и профессионализм — ситуация не дойдет до явных конфликтов или неурядиц.

Задание.

Выберите из предложенных вариантов наиболее приемлемый для конструктивного выхода из конфликта и обоснуйте свою точку зрения.

Ситуационная задача 2.

В отдел назначают нового молодого руководителя. При этом большинство его подчиненных значительно старше - средний возраст персонала — 40 лет. Любые решения и установки молодого начальства сотрудники воспринимают негативно — они полагают, что руководитель недостаточно компетентен. Молодой человек в свою очередь понимает, что его подчиненные относятся к нему отрицательно, и хочет изменить такое отношение. Как можно выйти из подобной ситуации?

Вариант решения №1.

В данной ситуации мы видим распространенную проблему, с которой сталкиваются многие вновь назначенные руководители. Эффективно управлять командой в этом случае можно только войдя в профессиональную роль. То есть буквально начальнику нужно перестать быть человеком и

полностью переключиться на выполнение своих обязанностей. Только так возможно вернуть работу подчиненных в нормальное русло. Для начала руководителю необходимо признать тот факт, что он утратил профессиональную позицию по отношению к своим сотрудникам. Далее ему следует понять, какие именно параметры своей роли он не соблюдает. После этого нужно вернуться в роль, учитывая найденные недостатки, и общаться с подчиненными только таким образом.

Вариант решения №2.

Я полагаю, что обеим сторонам это надо пережить. Негативный эффект от прихода нового управленца продержится в коллективе не больше полугода. За это время тема будет сто раз поднята и попросту наскучит большинству. Ее продолжат обсуждать лишь в кругу "традиционно всем недовольных сотрудников", а их процент незначителен. Руководителю же нужно, чтобы к этому времени появилась возможность продемонстрировать свою профессиональную зрелость.

Задание.

Выберите из предложенных вариантов наиболее приемлемый для конструктивного выхода из конфликта и обоснуйте свою точку зрения.

Ситуационная задача 3.

В коллективе есть сотрудник, считающий себя «душой компании» — он постоянно шутит, рассказывает анекдоты, регулярно уходит на перекуры и зовет половину отдела с собой. Большинству работников такое поведение кажется неуместным — мало того, что шутки балагура далеко не всегда смешные, при этом он еще и отвлекает коллег от работы. Однако напрямую попросить весельчака умерить свой пыл сотрудники стесняются. Что следует предпринять его коллегам?

Вариант решения №1.

В данной ситуации затруднения связаны с тем, что перепутаны человеческие и профессиональные отношения. Сотрудники стесняются сказать, что поведение коллеги мешает им работать, потому что находятся в

этот момент не в "рабочих" отношениях с ним. В этом случае можно делегировать данный вопрос руководству, так как решение подобного рода проблем находится в его компетенции, либо искать выход самостоятельно. Для этого разговор с "душой компании" нужно вести в формате "просто бизнес, ничего личного", подчеркивая, что его поведение не устраивает коллег именно в рабочем контексте, а никак не в личном. Поэтому стоит говорить о конкретных действиях, а не о личности, а также дать понять, что вне рабочего времени его шутки желанны и приемлемы.

Вариант решения №2.

Наверно, такой сотрудник есть в каждой компании, и периодически призывать его к порядку — задача руководителя. Если работа этого специалиста дает результат, то жестко бороться с ним я бы не стала, ведь его энергию можно направить в мирных целях: как в решении рабочих задач, так и для снятия неожиданно возникшего напряжения в коллективе. При этом его непременно нужно держать под контролем и, как в старом добром советском кино, время от времени возвращать "в бухгалтерию". Опытный руководитель сумеет сделать это, не обидев человека.

Вариант решения №3.

Вольное прочтение теории неформального лидерства позволяет утверждать, что штатный балагур — персоне, требующая активного эмоционального участия в своей судьбе и, к тому же, неуверенная в себе. Соответственно для "утихомиривания" весельчака нужно блокировать эти две черты его натуры. Во-первых, следует максимально перевести общение в рабочее русло и придерживаться строгого, сухого стиля. Во-вторых, по ситуации надо стараться делать комплименты его профессиональным успехам. Любой здравомыслящий сотрудник оценит деликатность коллег и прояснит для себя картину коллективных взаимоотношений. Очевидно, что никто не желает объявлять бойкот и менять статус "души компании". Однако благоприятную почву для правильных выводов такое коллективное поведение создаст. И настойчивость, активность, обилие попыток балагура

устроить не всегда уместное веселье в ходе рабочего процесса претерпят коренное изменение.

Задание.

Выберите из предложенных вариантов наиболее приемлемый для конструктивного выхода из конфликта и обоснуйте свою точку зрения.

Ситуационная задача 4.

В коллективе работают менеджер и его ассистент. Первый регулярно нагружает своего помощника работой, а сам большую часть рабочего времени сидит в социальных сетях, разговаривает с коллегами и подолгу обедает. Однако итоговый результат совместной работы он преподносит как свою личную заслугу, за что регулярно получает от начальства благодарности и премии, в то время как ассистент остается в тени. Как помощнику выйти из этой ситуации?

Вариант решения №1.

В данной ситуации помощник стоит перед сложным выбором: либо он остается в тени, сохраняя "статус-кво", либо начинает открыто говорить о данной проблеме с руководителем и более высоким руководством. Правда, в этом случае результат предсказать трудно: обращение к начальству может обернуться для ассистента как повышением, так и увольнением. Поэтому при общении с руководством важно строить свои сообщения, соблюдая профессиональную роль, не переходя на личности и предъявляя факты, а не суждения.

Вариант решения №2.

Как видно, начальство не углубляется в жизнь коллектива, иначе ему было бы понятно, кого на самом деле нужно благодарить. Ассистенту следует воспользоваться ситуацией и получить максимум опыта, что бесспорно будет оценено его будущим работодателем.

Вариант решения №3.

Для начала ассистенту стоит расставить приоритеты: эта работа ему нужна для карьерного роста, для строчки в резюме или же для получения

нового профессионального опыта в данной сфере. К примеру, выпускник философского факультета осваивает профессию маркетолога, и работа ассистентом — единственный способ приобретения опыта в данной области. Разумеется, придется претерпеть ряд неудобств, пока приобретенные навыки и умения не пора будет переводить на следующий уровень — менеджера по маркетингу. И только после этого имеет смысл просить повышения у своего руководства, а в случае отказа — искать новое место работы. Есть и не деликатное решение проблемы взаимоотношений с непосредственным начальником: можно обратиться к вышестоящему руководству и попытаться объясниться. Правда, в этом случае нужно быть готовым к самым разным вариантам финала этого разговора.

Задание.

Выберите из предложенных вариантов наиболее приемлемый для конструктивного выхода из конфликта и обоснуйте свою точку зрения.

Примеры разноуровневых творческих заданий и задач для тематического и рубежного контроля знаний обучающихся

Вариант 1. ЭСКАЛАЦИЯ КОНФЛИКТА

Теоретическая часть

Под эскалацией конфликта (от лат. scala - лестница) понимается

Эскалация конфликта характеризуется следующими признаками: сужение когнитивной сферы в поведении и деятельности; вытеснение адекватного восприятия другого образом врага; рост эмоционального напряжения; переход от аргументов к претензиям и личным выпадам.

По мере обострения конфликта происходит регрессия сознательной сферы психики, которая носит лавинообразный характер, однако развивается не хаотически, а поэтапно.

Два первых этапа отражают развитие предконфликтной ситуации. Растет психическая напряженность. Меры, принимаемые одной стороной для изменения позиции оппонента, понимаются противоположной стороной как сигнал к эскалации. *Третий этап* - собственно начало эскалации. Все надежды сосредоточиваются на действии, заменяющем бесплодные дискуссии. На *четвертом этапе* функционирование психики регрессирует

приблизительно до уровня, соответствующего возрасту 6-8 лет. В эмоциональной сфере начинает доминировать черно-белый подход, т. е. все, что «не я» или «не мы», является плохим, и поэтому отвергается. На *пятом этапе* эскалации на карту ставятся «священные ценности», убеждения и высшие моральные обязательства, враг обесценивается до состояния «вещи» и лишается человеческих черт.

Задания

1. Выберите правильный вариант ответа:

1.1. Латентный период конфликта (предконфликта) включает следующие этапы:

- а) возникновение объективной проблемной ситуации; осознание объективной проблемной ситуации; попытка сторон разрешить объективную проблемную ситуацию неконфликтными способами; возникновение предконфликтной ситуации;
- б) возникновение объективной проблемной ситуации; осознание оппонентом, что действия направлены против его интересов; попытка сторон разрешить объективную проблемную ситуацию неконфликтными способами; эскалация конфликта;
- в) сознательное и активное действие одного участника в ущерб другому; осознание объективной проблемной ситуации субъектами взаимодействия; попытки сторон разрешить объективную проблемную ситуацию неконфликтными способами; возникновение предконфликтной ситуации.

Ответ _____

1.2. В динамике конфликта можно выделить следующие периоды:

- а) латентный период, открытый период, период эскалации, период завершения конфликта;
- б) возникновение объективной проблемой ситуации; эскалация конфликта; завершение конфликта; послеконфликтный период;
- в) латентный период, открытый период, послеконфликтный период.

Ответ _____

1.3. Определите этап послеконфликтного периода, характеризующийся следующими признаками: осознается важность дальнейшего конструктивного взаимодействия, преодоление негативных установок, установление доверия, продуктивное участие в совместной деятельности.

Ответ _____

2. Выберите правильный вариант ответа:

2.1. Выберите, какие из приведенных, сочетаний являются необходимыми условиями, определяющими начала конфликта?

- а) активное действие одного из участников конфликта; осознание оппонентом, что действия направлены против его интересов; попытка сторон разрешить конфликт;
- б) сознательное и активное действие одного участника и ущерб другому; осознание оппонентом, что действия направлены против его интересов; предпринимаются ответные действия против первого участника;
- в) сознательное и активное действие одного участника и ущерб другому; осознание объективной проблемной ситуации субъектами взаимодействия; предпринимаются ответные действия против первого участника.

Ответ _____

2.2. Выберите верный вариант ответа. Открытый период конфликтного взаимодействия включает:

- а) инцидент; эскалацию конфликта; сбалансированное противодействие;
- б) инцидент; эскалацию конфликта; период завершения конфликта;
- в) возникновение и развитие конфликтной ситуации, начало открытого взаимодействия, развитие открытого конфликта.

Ответ _____

2.3. Определите этап послеконфликтного периода, характеризующийся следующими признаками:

Осмысление своей позиции, коррекция самооценок, уровней притязания, обостряется чувство вины за свои действия, негативные установки по отношению друг к другу не дают возможности сразу нормализовать отношения.

Ответ _____

3. Определите предмет (проблему), объект конфликта, фазу конфликта и ведущую стратегию поведения каждого из участников конфликта.

Ситуация 1

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

предмет (проблема)

объект конфликта

фаза конфликта

и ведущая стратегия поведения каждого из участников конфликта

Ситуация 2

Руководитель постоянно находит в работе подчинённого погрешности и ошибки. И, несмотря на то, что работа на 99 процентов сделана очень хорошо, обвиняет подчиненного в провале всего задания. Сотрудник чувствует себя виноватым, начинает извиняться и у него формируется комплекс невозможности выполнить работу по требованиям руководителя.

предмет (проблема)

объект конфликта

фаза конфликта

и ведущая стратегия поведения каждого из участников конфликта

Ситуация 3

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

предмет (проблема)

объект конфликта

фаза конфликта

и ведущая стратегия поведения каждого из участников конфликта

Ситуация 4

Новая сотрудница, занимавшаяся закупками, получила другое назначение и очень хорошо справляется с работой. Однако она постоянно задает шефу вопросы, на которые прекрасно может ответить сама. Сознавая это, руководитель каждый раз реагирует на такие вопросы раздраженно, от чего страдают не только отношения с этой сотрудницей, но и климат в коллективе.

предмет (проблема)

предмет (проблема)

объект конфликта

фаза конфликта

и ведущая стратегия поведения каждого из участников конфликта

Ситуация 5

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

Руководитель говорит опоздавшему сотруднику: «А Вы знаете, который уже час?» Сотрудник виновато отвечает: «Извините, пожалуйста, за опоздание, это больше не повторится». Руководитель (угрожающе) «Вы уже третий раз за эту неделю опаздываете на работу. Я не буду больше с этим мириться». Не зная, как реагировать, подчиненный молчит.

предмет (проблема)

объект конфликта

фаза конфликта

и ведущая стратегия поведения каждого из участников конфликта

Ситуация 6

Ответственный за сбыт А и ответственный за рекламу Б не могут прийти к единому мнению по вопросу, требующему совместных усилий. В возбужденном состоянии они приходят к общему руководителю и описывают ему ситуацию, чтобы он сам решил проблему. Начинается длиннейшая дискуссия с убедительными аргументами с обеих сторон. Скоро участники беседы или один руководитель понимают, что конечной ее целью является не выработка оптимального решения, а отстаивание собственной точки зрения. К дискуссии часто подключаются сотрудники соперничающих отделов, которым отводится роль присяжных в суде. В итоге появляется проигравший, который склонен мстить за проигрыш.

предмет (проблема)

объект конфликта

фаза конфликта

и ведущая стратегия поведения каждого из участников конфликта

4. Изобразите графически фазы развития конфликта.

5. В предложенных ситуациях определите, на какой стадии находится данный конфликт, и аргументируйте, по каким признакам вы это определили.

Продолжите эти ситуации и предложите разные варианты их решения. Дайте анализ структуры конфликта: участники конфликта, объект конфликта, конфликтная ситуация и образы конфликтной ситуации сторон.

5.1. Девятому классу была поручена уборка школьной территории. Один из учеников отказался остаться с классом и попытался уйти. Его останавливает классный руководитель, беседует с мальчиком, но даже после этого он уходит. В результате ученик несколько дней не появляется в школе.

предмет (проблема)

объект конфликта

фаза конфликта

и ведущая стратегия поведения каждого из участников конфликта

5.2. Ребята уговорили молодого преподавателя английского языка вместе с ними уйти с урока, в кино на английский фильм. Директор вызвал к себе весь класс, но они не признались и не выдали учителя.

предмет (проблема)

предмет (проблема)

объект конфликта

фаза конфликта

и ведущая стратегия поведения каждого из участников конфликта

5.3. Классу поручили подготовку и проведение школьной викторины. Классный руководитель поделила своих учеников на группы и каждой группе отдала определенный участок работы. Одна из групп, рьяно взявшись за дела, стала предъявлять претензии другим, высказывать недовольство их медлительностью, нетворческим отношением. Те, в свою очередь, приняли эти высказывания как оскорбления. В результате возник конфликт.

предмет (проблема)

объект конфликта

фаза конфликта

и ведущая стратегия поведения каждого из участников конфликта

5.4. Ученица седьмого класса Люда на перемене подметила, что ее одноклассник Сережа похож на древнего человека. Класс стал подтрунивать над мальчиком, а тот злился и готов был в любой момент насолить Люде. Вдруг девочка допустила оплошность, и класс начал смеяться. Сережа смеялся громче всех. Тогда Люда подошла с учебником к мальчику и показала ему картинку с древним человеком. Тот разозлился и грубо обозвал ее. В ответ на грубость она стукнула его книжкой по голове.

предмет (проблема)

объект конфликта

фаза конфликта

и ведущая стратегия поведения каждого из участников конфликта

5.5. Директор школы выстроил учениц десятого класса и, показывая пальцем на Таню, сказал, что у нее сама короткая юбка в классе. По рядам прошел шепот. Таня покраснелась, заплакала и выбежала из класса.

предмет (проблема)

объект конфликта

фаза конфликта

и ведущая стратегия поведения каждого из участников конфликта

5.6. На слова старшекласницы о том, что она к уроку не готова, учительница зло сказала, что ходить на дискотеки и отирать там стены она успевает, а приготовить урок ей некогда.
предмет (проблема)

объект конфликта

фаза конфликта

и ведущая стратегия поведения каждого из участников конфликта

5.7. Учительница химии, заметив, что мальчик и девочка, сидящие на последней парте, что-то обсуждают, прервала объяснение урока словами: «Лена, самки в природе выбирают яркую окраску для привлечения самцов, а как ты думаешь, для чего это делают девочки нашего класса?» Класс повернулся, и все обратили внимание на новую, яркую кофточку Лены.

предмет (проблема)

объект конфликта

фаза конфликта

и ведущая стратегия поведения каждого из участников конфликта

Анализ динамических характеристик конфликта производится по данной схеме:

Кто конфликтует?	Участники (стороны) конфликта
Из-за чего конфликтуют?	Объект (предмет) конфликта
Как объяснить причину вступления в конфликт?	Предъявляемые цели сторон (внешняя позиция)
Что скрыто за участием сторон в конфликте?	Потребности и опасения сторон (внутренняя позиция). Мотивы взаимодействия
Каковы действия сторон?	Направленность на себя или другого: конкуренция (конфликтность), кооперация (толерантность). Характер действий. Степень активности действий
Что предшествовало возникновению конфликта?	Предконфликтная фаза. Сигналы конфликта. Личностные особенности (конфликтность, толерантность). Фрустраторы. Специфика общения
Желаемый результат (цели сторон)	Каких изменений хотят стороны?
Какие возможности для этого есть у каждой стороны?	Имеющиеся и недостающие ресурсы. Потребности и опасения
К чему это приведет?	Ожидаемый в будущем эффект. Вероятные последствия
Готовность сторон к разрешению конфликта	Умение управлять эмоциями. Понимание себя и своих потребностей. Знание собственных защитных реакций. Умение прощать. Ответственность. Социальные нормы. Установки на сотрудничество
Чем все завершилось?	Способ разрешения конфликта

Вопросы

1. Что такое эскалация конфликта и каковы ее признаки?

2. Какие выделяют периоды и этапы в динамике конфликта?

3. В чем выражается непосредственная связь фаз и этапов динамики конфликта?

4. Какова роль толерантности в разрешении конфликта?

Вариант 2.
ОСНОВНЫЕ МОДЕЛИ ПОВЕДЕНИЯ И СТИЛИ ОБЩЕНИЯ
ЛИЧНОСТИ В КОНФЛИКТНОМ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ

Теоретическая часть

Выделяют три основные модели поведения личности в конфликтной ситуации: конструктивную, деструктивную и конформистскую. Каждая из этих моделей обусловлена предметом конфликта, образом конфликтной ситуации, ценностью межличностных отношений и индивидуально-психологическими особенностями субъектов конфликтного взаимодействия. Желательной и необходимой моделью является конструктивная. Людей, создающих вокруг себя проблемные ситуации и конфликтные отношения, причем в любых обстоятельствах и при любых условиях, называют конфликтными или конфликтогенными личностями.

Выделяют пять основных типов конфликтных личностей: демонстративная, ригидная, неуправляемая, сверхточная, целенаправленно конфликтная и бесконфликтная.

Общение выполняет много различных функций, среди которых можно выделить пять основных: прагматическая, формирующая, подтверждающая, эмоциональная, внутриличностная.

Невербальные проявления конфликтности: напряженность позы и жестов, закрытость, сжатые кулаки, иногда руки, спрятанные подмышку; подозрительность во взгляде; стремление к несогласию; в позе сохраняется постоянная «готовность к бою»; протест, скепсис в мимике; в речи часто встречается союз «но».

Наиболее важными в аспекте рассмотрения конфликтов являются барьеры общения: лингвистические, социокультурные и барьеры отношения.

Среди конфликтогенов общения, или так называемых саботажников общения, выделяют: угрозы, приказы, критика, прозвища, навешивание оскорбительных ярлыков, слова-должники, сокрытие важной информации, допрос с пристрастием, похвала с подвохом, диагноз мотивов поведения, несвоевременные советы, убеждение логикой, позиция сверху, категоричность, безапелляционность, хвастовство, подтрунивание, подшучивание, обобщения и стереотипы, неприятные воспоминания о каких-то фактах или событиях, навязывание своей позиции.

Задания

1. Выберите вариант правильного ответа:

1.1. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:

- а) конструктивная, рациональная, деструктивная;
- б) компромисс, борьба, сотрудничество;
- в) рациональная, иррациональная, конформистская;
- г) конструктивная, деструктивная, конформистская;
- д) борьба, уступка, компромисс.

Ответ _____

1.2. Определите тип конфликтной личности по следующим поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование своей деятельности осуществляет ситуативно; кропотливой, систематической работы избегает.

- а) ригидный тип;
- б) неуправляемый тип;
- в) демонстративный тип;
- г) сверхточный тип.

Ответ _____

1.3. Какие поведенческие характеристики присущи конструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии:

- а) стремится уладить конфликт, проявляет выдержку и самообладание, уходит от острых вопросов;
- б) доброжелательно относится к сопернику; стремится уладить конфликт; ведет себя открыто и искренне;
- в) стремится к победе в конфликте, отличается выдержкой и самообладанием, непоследователен в оценках и суждениях;
- г) не проявляет активности, уходит от острых вопросов, отказывается от компромисса.

Ответ _____

2. Постройте структурно-логическую схему по теме «Основные модели поведения и стили общения личности в конфликтном взаимодействии».

Вариант 3. ВВЕДЕНИЕ В ПСИХОЛОГИЮ КОНФЛИКТОВ

При подготовке к занятию рекомендуется обратить внимание на то, что все мыслители, занимавшиеся проблемами конфликта с Античности и до XX века, придерживались одной из двух точек зрения: конфликт – это норма, это необходимое для общества явление и конфликт – это отклонение от нормы, зло для общества, которое надо истреблять. Эти две крайние позиции и могут задавать структуру ответа по проблеме.

Помочь в подготовке может также заполнение представленной ниже таблицы.

Конфликт – это норма		Конфликт – это отклонение от нормы	
представители	основные взгляды на конфликт	представители	основные взгляды на конфликт
Донаучный период развития конфликтологии			
Научный период развития конфликтологии			

Основные мыслители, чьи взгляды на природу конфликта необходимо проанализировать:

Дайте краткие ответы на контрольные вопросы:

1. Развитие конфликтологии на донаучном этапе.

2. Становление конфликтологии на современном этапе развития науки

3. Методологические проблемы конфликтологии.

Вопросы для мини-эссе.

1. Конфликт – это норма или патология? Аргументируйте свою точку зрения (обсуждение может быть проведено в виде игры «точка зрения»).

2. Что обусловило то, что объектом конфликтологии долгое время являлись конфликты в больших (а не малых) группах?

3. Каковы ближайшие перспективы развития конфликтологии в России? Выделите задачи конфликтологии на современном этапе.

4. Очертите семантическое поле понятия «конфликт». Какие другие понятия близки к нему, чем они отличаются?

**Вариант 4.
СТРУКТУРА КОНФЛИКТА.**

Дайте краткие ответы на контрольные вопросы.

Элементы структуры конфликта, объективные сложности их выделения. Наиболее типичные изменения в структуре длительного конфликта. Краткий конспект

Для практического освоения материала проанализируйте следующий конфликт (практический материал для анализа).

Начальником цеха назначили В., много лет проработавшую рядовой сотрудницей. Администрация и сами члены отдела на первых порах готовы были ей помочь. Однако оказалось, что В. Сама выбрала свою позицию: перестала не только контактировать с подчиненными по личным вопросам, но и доверять тем, с кем дружила и кого знала много лет; брала на себя чуть ли не всю работу отдела, не доверяя подчиненным даже переписку. Это создавало для нее дополнительные трудности. Старательно соблюдала дистанцию в отношениях: ни с кем не советовалась. В результате в отделе возник конфликт.

[illegible]

Вариант 5.
ДИНАМИКА РАЗВИТИЯ КОНФЛИКТА.

Дайте краткие ответы на контрольные вопросы.

1. Развитие конфликта на латентной стадии.

2. Факторы, влияющие на искажения восприятия в конфликте.

[illegible]

3. Развитие эскалации на открытой стадии конфликта.

4. Пути завершения конфликта.

1. Оформление индивидуальной письменной работы в соответствии с предложенной ниже схемой:

Придумайте конфликтную ситуацию в организации и кратко опишите ее.

Определить тип конфликта (по участникам, по содержанию, по результату).

Описать стадии, делая ссылки на конкретные эпизоды конфликта):

Объективные факторы, влияющие на искажение восприятия (выбрать проявляющиеся и описать подробно):

групповые характеристики:

А) ролевые характеристики людей;

Б) пребывание участника ситуации в возрастном кризисе;

В) пребывание участника ситуации в периоде адаптации к коллективу, роли;

Г) половые различия;

Д) групповая культура;

Е) восприятие себя как хорошего (хороших), а другого - как плохого (плохих).

Индивидуальные характеристики:

наличие конфликтных личностей, влияющих на развитие конфликта (выделить, объяснить и назвать «конфликтные» характеристики).

Ситуативные характеристики.

Феномены социального восприятия: негативные социальные установки, стереотипы, барьеры общения, деперсонализация и деиндивидуализация, ошибки каузальной атрибуции, другие феномены.

2. Открытый к.

Какие типы наступательных действий использовались, кто являлся инициатором конфликта.

Признаки эскалации (конкретно описать):

- 1) внутренние (обратить внимание, была ли смена предмета, объекта, как менялся предмет),
- 2) внешние.

Причинами эскалации в данном случае являются: выделить и описать причины.

3. Завершение к. (по какому пути пошло завершение конфликта?)

**Вариант 6.
ФЕНОМЕНОЛОГИЯ КОНФЛИКТА.**

Дайте краткие ответы на контрольные вопросы:

1. Структура конфликта.

2. Функции конфликта.

3. Типологии конфликтов.

4. Этапы развития конфликта на латентной стадии. Восприятие конфликтной ситуации на латентной стадии: теорема Томаса, схема ее реализации, виды восприятия конфликтной ситуации, феномен «самореализующегося пророчества».

5. Групповые характеристики, влияющие на восприятие конфликтной ситуации.

6. Индивидуальные и ситуативные характеристики, влияющие на восприятие конфликтной ситуации.

7. Развитие эскалации на открытой стадии конфликта.

8. Развитие конфликта по типу дополнительного схизмогенеза. Стадия завершения конфликта.

Мини-кейс «Я выиграл – ты проиграл»
Цели.

1. Анализ истоков и последствий конфликта.
2. Отработка умения видеть текущие и перспективные результаты переговоров.

Ситуация.

Дмитрий Смирнов — руководитель машиностроительного предприятия на протяжении трех лет весьма успешно контактировал с партнером из Австрии — мистером Брауном, который поставлял ему оборудование, запасные части, в случае необходимости осуществлял ремонт оборудования.

При заключении договора на новый вид оборудования возникли некоторые разногласия относительно продажной цены за единицу новой установки. Дмитрию показалось, что 10 000 долл. — это дорого, он настаивал на 7000. Браун убеждал его, показывая прейскуранты других фирм, что это достаточно обоснованная и справедливая цена. Но Дмитрий решил, что надо настоять на своем. Он знал, что компания Брауна испытывает экономические трудности и в данной ситуации он вынужден будет согласиться с условиями Дмитрия.

Сделка состоялась на условиях, которые предложил Дмитрий.

Однако последствия победы оказались для Дмитрия совершенно неожиданными. Мистер Браун не выдержал конкуренции, он разорился и ушел с рынка. Неудачная для Брауна сделка с Дмитрием сыграла в его крахе не последнюю роль. Впоследствии Дмитрий сам оценил, что цена, которую предлагал ему Браун, действительно соответствовала рыночным условиям.

После разрыва отношений с Брауном у Дмитрия возникла другая проблема — поставка запасных частей и комплектующих узлов для уже закупленного ранее у Брауна оборудования. Другие поставщики предлагали Дмитрию подобные услуги значительно дороже. Дмитрий испытывал угрызения совести еще и потому, что когда-то у него с Брауном были дружеские отношения, они бывали друг у друга дома, обменивались поздравлениями к праздникам.

Прошло уже несколько лет, но эта история не дает Дмитрию покоя.

Вопросы.

1. Каковы источники конфликта?

2. Какой тактики придерживались участники конфликта?

3. Как можно оценить последствия конфликта и переговоров для их участников?

Зачетно-экзаменационные материалы для промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к зачету по дисциплине «Конфликтология»

1. Типологии конфликтов. Приведите примеры.
2. Причины возникновения конфликтов. Приведите примеры.
3. Этапы развития конфликтов. Приведите примеры.
4. Зависимость конфликта от конфликтогенов. Приведите примеры.
5. Зависимость конфликта от конфликтной ситуации и инцидента.
6. Конфликт с точки зрения транзактного анализа. Поведенческие характеристики основных транзакций.
7. Стратегии поведения в конфликте. Расскажите о преимуществах и недостатках каждой из стратегий.
8. Манипуляции в конфликтных ситуациях.
9. Типы конфликтных личностей. Приемы общения с конфликтными личностями.
10. Акцентуированные личности и их поведение в конфликте.
11. Технологии эффективного общения и их виды.
12. Коммуникативный аспект общения и его функции в конфликте.
13. Интерактивный аспект общения и его функции в конфликте.
14. Перцептивный аспект общения и его функции в конфликте.
15. Технологии рационального поведения в конфликте
16. Технологии регулирования конфликта (информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные).
17. Модель применения власти по разрешению конфликтов по Х. Корнелиус и Ш. Фэйр.
18. Метод принципиального ведения переговоров Р. Фишера и У. Юри.

19. Модель «взаимных выгод» и модель «уступок – сближения» Дж. Рубина.
20. Применение манипулятивных технологий в переговорном процессе.
21. Основные формы разрешения конфликта с помощью третьей стороны.
22. Модель арбитража.
23. Медиаторство.
24. Внутриличностный конфликт.
25. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов.
26. Источники и классификация конфликтов в сфере управления.
27. Условия предотвращения конфликтов в управленческой деятельности.
Разрешение управленческих конфликтов.
28. Понятие групповых конфликтов и их структура.
29. Особенности конфликта между лидером и группой и конфликта между рядовым членом группы и группой.
30. Формы протекания межгрупповых конфликтов и способы их разрешения.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Основной задачей промежуточной аттестации является повышение качества и прочности знаний обучающихся, приобретение и развитие навыков самостоятельной работы, укреплению обратной связи между преподавателем и обучающимся.

Промежуточная аттестация осуществляется самостоятельно преподавателем, ведущим практические (семинарские) занятия, в рамках учебной нагрузки.

Зачет является промежуточным контролем для дисциплины «Конфликтология» и служит формой оценки уровня освоения обучающимися учебного материала и может проводиться как в форме устного опроса, так и в форме тестирования. Зачет по дисциплине может приниматься в течение семестра на основе результатов текущего контроля освоения материала, предусмотренного Рабочей программой дисциплины и фондом оценочных средств. Результат оценки указан в таблице «Показатели, критерии и шкала оценки сформированных компетенций» данной разработки.

Примеры оценочных средств для проверки каждой компетенции, формируемой дисциплиной

Таблица 8 - Типовые оценочные средства для проверки каждой компетенции, формируемой дисциплиной «Конфликтология» направления 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Менеджмент организации»

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
УК-2	Способность применять нормы государственного языка Российской Федерации в устной и письменной речи в процессе личной и профессиональной коммуникаций	Использует информационно – коммуникационные ресурсы и технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации.	<p>Задание 1</p> <p>К коммуникативным технологиям регулирования конфликта относятся:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) работа с неформальными лидерами и микрогруппами, снижение социальной напряженности и укрепления социально-психологического климата в коллективе 2) ликвидация дефицита информации в конфликте 3) организация общения между субъектами конфликтного взаимодействия и их сторонниками 4) изменение условий взаимодействия сотрудников 5) использование методов поощрения и наказания <p>Задание 2</p> <p>Факторы, способствующие возникновению и поддержанию конфликтных отношений в рабочей группе:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) плохая организация работы с группой со стороны руководителя 2) неполное владение руководителем

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
			<p>информацией о работе внутри организации</p> <p>3) отсутствие положительного стимулирования подчиненных</p> <p>4) невмешательство руководителя в отношения между работниками</p> <p>5) высокая степень групповой активности</p> <p>6) высокая степень ответственности за работу подчиненных</p> <p>Задание 3</p> <p>Определите, как необходимо отреагировать в данной ситуации, чтобы она не стала конфликтной.</p> <p>Манипулятор. Народ недоволен, что тебя хотят назначить директором по маркетингу... Адресата действительно хотят назначить директором по маркетингу.</p> <p>Наиболее конструктивный ответ:</p> <p>1) А тебе-то что до этого?</p> <p>2) Какого ответа на это заявление ты от меня ждешь?</p> <p>3) На всех не угодишь, но большинство народа меня поддержит, я уверен.</p> <p>4) А почему народ недоволен, как ты думаешь?</p> <p>(Объяснить, почему выбран этот ответ, какая техника применена)</p> <p>Задание 4</p> <p>Предложите способы, приемы уменьшения уровня конфликтности сотрудников, склонных к провоцированию конфликтов.</p>
		<p>2.Знания: особенности личностных качеств и их влияние на процесс общения, роли и ролевые ожидания в общении, основ невербальной коммуникации.</p>	<p>Задание 1</p> <p>Объясните данный пример межкультурных и индивидуальных различий.</p> <p>А. Пиз наблюдал на одной из конференций, что, когда встречались и беседовали два американца, они стояли на расстоянии около метра друг от друга и сохраняли эту дистанцию в течение всего разговора; когда же разговаривали японец и американец, они медленно передвигались по комнате: японец наступал, а американец отодвигался — каждый из них стремился достичь привычного и удобного пространства общения.</p> <p>Задание 2</p> <p>Воспользуйтесь вашими знаниями о невербальной коммуникации и расшифруйте, что хотел сказать своим поступком каждый из персонажей.</p>

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
			<p>1.1 Выступая на совещании, вы заметили, что большинство ваших слушателей подпирает голову рукой, прикрыли глаза, постукивают пальцами по столу, а часть - держат руки у рта. О чём свидетельствует такая их реакция?</p> <p>1.2 Японцы садятся довольно близко друг к другу и чаще используют контактный взгляд, чем американцы; их не раздражает необходимость соприкасаться рукавами, локтями, коленями; американцы считают, что азиаты «фамильярны» и чрезмерно «давят», а азиаты считают американцев «слишком холодными и официальными».</p> <p>1.3. Даша собрала свои длинные светлые волосы в тугий узел на затылке, надела одолженный у матери строгий костюм в тонкую полоску и черные классические туфли, сложила папки с документами в портфель и отправилась на собеседование.</p> <p>1.4. А. Пиз наблюдал на одной из конференций, что, когда встречались и беседовали два американца, они стояли на расстоянии около метра друг от друга в течение всего разговора; когда же разговаривали японец и американец, они медленно передвигались по комнате: японец наступал, а американец отодвигался.</p> <p>1.5. После семейной ссоры Эдуард нарисовал портрет жены в черных и серых тонах. Рисунок он повесил на зеркало перед ее туалетным столиком.</p> <p>1.6. Начальник похвалил Галю за хорошую работу и потрепал по плечу. Девушка поспешно отстранилась.</p> <p>1.7. При рукопожатии «деревенский» протянет руку издалека и наклонит корпус вперед, но с места не сойдет, а еще лучше просто помашет приветственно рукой.</p> <p style="text-align: center;">Задание 3</p> <p>Тест. К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение: «Отказывается приступать к обсуждению конфликтной проблемы; стремится уйти от обсуждаемой проблемы, изменить предмет обсуждения»?</p> <p>а) «Избегающий»;</p> <p>б) «Уступающий»;</p> <p>в) «Отрицающий»;</p>

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
			<p>г) «Наступающий»; д) «Колеблющийся»</p> <p>Задание 4</p> <p>Компания UPS стремилась стать конкурентом Почтовой службе США и победила. Она специализируется на доставке небольших посылок, ежедневно вручая более 13 млн. посылок клиентам. Рекламные ролики по телевидению спрашивают: «Чем Коричневый гигант может вам помочь?» - что свидетельствует о намерении компании расширять деятельность по оказанию глобальных информационных услуг. Деятельность работников компании</p> <p>28</p> <p>регламентируется разнообразными четкими правилами и процедурами. Как загрузить грузовик, как закрепить привязные ремни, как ходить, как носить ключи. Требуется носить чистую униформу каждый день, черные или коричневые туфли, нельзя носить бороду, волосы не должны касаться воротничка и т. д. Контролеры ежедневно проводят трехминутные инспекции водителей грузовиков. За рабочим столом не разрешается ни есть, ни пить. В компании четко осуществляется жесткое разделение труда. В ней процветает писанина, но одновременно компания является лидером в использовании новых технологий. Водители используют карманные компьютеры, чтобы учитывать все – от расхода топлива и пройденных километров до информации о доставленных посылках. Все водители ежедневно получают распечатки, содержащие информацию о целях и планируемых результатах.</p> <p>Вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Дайте характеристику коммуникативной модели компании UPS, оценив ее позитивные и негативные стороны. 2. Назовите особенности вербальной и невербальной коммуникации компании UPS. Какое влияние они оказывают на конкурентоспособность компании?
		3. Умения:	Задание 1

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
		<p>передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований этики профессионального общения.</p>	<p>Тренинговое упражнение «Испорченный телефон» информацию устно и письменно с соблюдением требований этики профессионального общения.</p> <p>Цель: показать студентам, каков процент потери информации при коммуникации в одну сторону, без подтверждения понимания и уточняющих вопросов. А также продемонстрировать, как при вышеописанных условиях искажается информация.</p> <p>Описание: тренер просит выйти 5 студентов, которые будут принимать участие в упражнении.</p> <p>Объясняет правила: 4 человека выходят за двери, одному (тот, кто остался) зачитывается текст: «Исполнительный директор ОАО «Косметикс трейдинг групп» Ираида Генриховна Оюшминальд просила сообщить всем акционерам общества, что собрание акционеров, посвященное переизбранию членов правления, в связи с тяжёлым финансовым положением общества – переносится со вторника 19 сентября в 17-00 на четверг 22 сентября в 16-00. Место проведения собрания изменилось с актового зала Оперного театра на Зал заседаний ДК «Шинник». Задача слушавшего передать то, что он запомнил следующему участнику. Участники заходят по очереди – слушают и передают полученную информацию.</p> <p>Обсуждение: % оставшейся информации от первоначального текста. Что запоминает клиент из нашего сообщения? Что ему необходимо запомнить из нашего сообщения?</p> <p>Задание 2</p> <p>Какая из тактик в переговорном процессе характеризуется совокупностью таких приёмов как: критика конструктивных положений партнёра, использование неожиданной информации, обман, угроза, блеф?</p> <p>а) «Видимого сотрудничества»;</p> <p>б) «Дезориентации партнёра»;</p> <p>в) «Провокации чувства жалости у партнёра»;</p> <p>г) «Ультимативная тактика»;</p>

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
			<p>д) «Выжимания уступок».</p> <p>Задание 3</p> <p>Ситуационная задача. «Как отказывать?»</p> <p>Описание. Вас постоянно перегружают работой, а Вы, в силу деликатности, а, возможно, и слабости характера, не в силах отказать. В конце концов, это начинает отражаться на качестве работы и на Вашем здоровье. Ясно, что следует отказываться от чрезмерной нагрузки.</p> <p>Задание. Предложите правильный выход из данной ситуации, не портя отношений с руководством и коллегами.</p> <p>Задание 4</p> <p>Ситуационная задача. «Пустые разговоры»</p> <p>Описание. Подчиненные приходят к Вам, донимая мелкими, порой элементарно разрешимыми вопросами, мешают работать, не дают сосредоточиться.</p> <p>Задание. Предложите правильный выход из данной ситуации, не портя отношений с подчиненными.</p>
		4.Знания: особенности личностных качеств и их влияние на процесс общения, роли и ролевые ожидания в общении.	<p>Задание 1</p> <p>Тест Восприятие внешних признаков человека, соотнесение их с его личностными характеристиками, интерпретация и прогнозирование на этой основе его поступков ...</p> <p>а) аттракция б) социальная перцепция в) коммуникация г) интеракция д) фасцинация</p> <p>Задание 2</p> <p>Картографический метод анализа конфликта рекомендуется применять:</p> <p>1) для подготовки стратегии разрешения конфликта 2) при зашедших в тупик переговорах 3) при реализации функции посредничества в переговорах 4) при прогнозировании развития конфликта 5) для определения виновной стороны конфликта</p> <p>Задание 3</p> <p>Тест Задумав высказать некоторую</p>

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
			<p>информацию, человек обычно высказывает...</p> <p>а) 100% б) 80% 18 в) 70% г) 50% д) 30%</p> <p>Задание 4</p> <p>Деловая беседа может принять форму переговоров, если стороны имеют противоположные интересы и необходимость согласования значимых условий.</p> <p>Рассмотрите ситуации и составьте диалоги, используя центральный или периферический путь убеждения.</p> <p>1. Художник рекламного агентства «Талант» Ю. М. Гриценко направлен на стажировку в Санкт-Петербург для повышения квалификации, о чем заключен договор между работником и работодателем. На время стажировки за Ю. М. Гриценко сохраняется место работы, ему выплачивается средняя заработная плата. Проезд к месту обучения и проживание работник оплачивает</p> <p>29</p> <p>самостоятельно, но просит руководителя, чтобы компания компенсировала эти расходы.</p> <p>2. Н. Л. Семенова устраивается на работу в компанию «Старт». В связи с тем, что компания находится в Оренбурге, а Н. Л. Семенова имеет прописку в Оренбургской области, руководитель принимает ее на работу по совместительству. Но она претендует на трудоустройство в компанию как по основному месту работы.</p>
УК-9	Способность к индивидуальной и командной работе, социальному взаимодействию, соблюдению этических норм в	Знания: закономерности формирования межличностных взаимоотношений, виды социальных взаимодействий	<p>Задание 1</p> <p>Тест Фактор возникновения дружбы или взаимной симпатии...</p> <p>а) самодостаточность б) частота взаимных социальных контактов в) разные интересы г) политическая позиция д) уровень образования</p> <p>Задание 2</p>

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
	межличностно м профессиональ ном общении		<p>Профилактика деструктивных организационных конфликтов предполагает следующие основные объективные условия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) справедливое и гласное распределение материальных и духовных благ в коллективе 2) создание благоприятных предпосылок для жизнедеятельности работников организации 3) установка на позитивное восприятие, переживание и преодоление нормативных личностных кризисов 4) наличие знаний и определенных навыков владения основными психологическими методами само- и взаимопомощи 5) формирование стиля успешности вербального и невербального общения 6) установка, стремление, активность к конструктивному разрешению трудностей <p>Задание 3</p> <p>Работник А. в целом знает свое дело хорошо и выполняет его достаточно качественно. Но при этом постоянно совершает мелкие ошибки, которых вполне можно избежать. Начальник Б. каждый раз вызывает его к себе для объяснений и А. получает «пинок», который на время делает его внимательнее. Затем ситуация повторяется. В итоге работа не была выполнена достаточно качественно. Проведите транзактный анализ, проанализируйте структуру конфликта (предмет, стороны, позиции, образ конфликтной ситуации, мотивы сторон). Какие действия должен был предпринять руководитель, чтобы предотвратить сложившуюся ситуацию. Что необходимо было делать работнику при возникновении конфликта с руководством из-за ошибок в его работе?</p> <p>Задание 4</p> <p>На совещании торговых агентов А. сообщает, что постоянно теряет заказы из-за того, что конкуренты стали производить новую продукцию и продавать её по заниженным ценам. Коллеги делятся с ним своим опытом успешного конкурентирования каждый в своей области и дают советы, но все предположения А. отвергает, находя в</p>

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
			<p>них изъяны и твердя, что в его области эти приёмы не срабатывают. Чем больше возражает А., тем больше ему стараются помочь. Через некоторое время руководитель Б. замечает: «Я вижу, да, Вы не хотите ничего изменить, и у меня совершенно пропало желание продолжать это обсуждение!». Наступила тишина и общая неловкость. Какую позицию в данной ситуации занимают руководитель А., его коллеги и руководитель Б.? Определите стратегию выхода из конфликтной ситуации (Можно использовать схему «структура конфликта», трансактный анализ)</p>
		<p>2. Умения:</p> <p>устанавливать и поддерживать контакт при общении;</p> <p>применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности, организовать взаимодействие в группе</p>	<p>Задание 1</p> <p>Тренинговое упражнение «Невербальный контакт». Один из студентов (доброволец) выходит из аудитории. Когда он вернется, то должен определить, кто из студентов готов вступить с ним в контакт. При этом все студенты будут пользоваться только невербальными средствами. Группа в отсутствие водящего должна выбрать студента, который будет демонстрировать готовность вступить в контакт, остальные должны будут транслировать нежелание этого делать.</p> <p>Задание 2</p> <p>Тренинговое упражнение «Десять фактов о нас».</p> <p>Упражнение помогает студентам ощутить себя единой командой. Студентам необходимо разбиться на пары и в течении 3 минут записать 10 фактов, которые их объединяют (желательно личностные качества). После этого пары объединяются в четверки и находят 10 фактов уже для данной четверки. После этого объединяется вся команда и находит общие факты для всей команды. В обсуждении необходимо подчеркнуть, как много у нас общего, и то, что нас многое объединяет.</p> <p>Задание 3</p> <p>Тест Бизнес дресс-код для мужчин предполагает:</p> <p>а) черный смокинг классического кроя</p> <p>б) деловой костюм</p> <p>в) фрак, светлый жилет и накрахмаленная</p>

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
			<p>белая сорочка</p> <p>г) пиджак светлых цветов и нестрогого покроя</p> <p>д) брюки чинос или брюки из вельвета, классическая рубашка с воротником, куртка или пиджак из твида</p> <p style="text-align: center;">Задание 4</p> <p>Тренинговое упражнение «7 факторов»</p> <p>Для упражнения студентов нужно разделить на мини-группы по 5-6 человек. Каждая мини-группа должна составить список из 7 факторов, которые кажутся им наиболее важными для работы в группе, например, : умение внимательно слушать, способность поставить себя на место другого, и др. На эту работу выделяется 15 минут. Затем задача каждой команды проранжировать эти факторы по их важности для работы в группе. Обязательное условие: с этим решением должны быть согласны все члены команды. После этого команды по очереди выступают, презентуя группе свои 7 факторов.</p> <p>Итоги упражнения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Насколько быстро и слаженно вы смогли составить список? 2. Быстро ли был найден приемлемый для всех вариант ценностной градации? 3. О каких качествах долго спорили? 4. Можно ли было донести свою точку зрения до остальных более эффективно? 5. Какое качество лично вам кажется особенно важным?
		3.Понимает и учитывает особенности поведения участников команды для достижения целей и задач в профессиональной деятельности.	<p style="text-align: center;">Задание 1</p> <p>Тренинговое упражнение «Суждение о деловом поведении»</p> <p>В ситуациях, когда мы оцениваем действия других, или, когда один противопоставляет себя другому, все зависит от того, какие слова сказаны и какие невербальные средства использованы. Описание поведения: что можно и чего нельзя.</p> <p>Можно</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Действовать на основе установки «Я – хороший, ты – хороший». 2. Описывать то, что другой человек действительно делает. 3. Употреблять наречия, описывая отдельные действия. 4. Описывать именно то, что

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
			<p>имело место. Нельзя</p> <p>1. Считать, что другие – «не хорошие». 2. Комментировать то, каким этот человек является в вашем воображении. 3. Употреблять прилагательные как ярлыки. 4. Использовать для описания происходящего осуждающие ярлыки.</p> <p>Цель: выработать навыки описательного поведения.</p> <p>Инструкция: используя в качестве модели вышеприведенные критерии, измените высказывания так, чтобы в них не было «ярлыков», и чтобы они представляли собой объективное описание того, что имело место в действительности.</p> <p>1. «Сергей, ты слишком навязчив». 2. «Александр, твои торговые агенты, все хотят быть в центре внимания». 3. «Наталья, ты становишься упрямой». 4. «Владимир, ты грубиян».</p> <p>Задание 2</p> <p>Руководитель А дает задание Б приобрести оборудование определенной марки. Б пытается объяснить ему, что этот тип оборудования не стоит покупать и по какой причине. Но А, за которым последнее слово, подбирает внешне весомые аргументы в пользу своего решения и убеждает Б в его правильности. Б соглашается: «Ну хорошо, если Вы так думаете, то я приобрету это оборудование», одновременно тоном речи и набором слов и интонацией в фразе давая понять А на скрытом уровне, что он не согласен с решением и не будет нести никакой ответственности за его последствия. Через некоторое время мнение Б подтверждается, и оборудование демонтируется. Когда А вызывает к себе Б, чтобы проанализировать причину неудачи, тот отвечает: «Вы же сами хотели приобрести именно это. А я с самого начала предупреждал Вас, что оборудование никуда не годится». Таким образом, скрытая коммуникация становится явной и порождает смену ролей и напряженность в общении.</p> <p>Задание 3</p> <p>Работник А в целом знает свое дело хорошо</p>

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
			<p>и выполняет его достаточно качественно. Но при этом постоянно совершает мелкие ошибки, которые вполне можно избежать. Начальник Б каждый раз вызывает его к себе для объяснений и А получает «пинок», который на время делает его внимательнее. Затем ситуация повторяется.</p> <p>Руководитель говорит опоздавшему сотруднику: «А Вы знаете, который уже час?» Сотрудник виновато отвечает: «Извините, пожалуйста, за опоздание, это больше не повторится». Руководитель (угрожающе) «Вы уже третий раз за эту неделю опаздываете на работу. Я не буду больше с этим мириться». Не зная, как реагировать, подчиненный молчит.</p> <p style="text-align: center;">Задание 4</p> <p>Определите природу конфликта (тип А, Б, В), проанализируйте структуру конфликта (предмет, стороны, позиции, образ конфликтной ситуации, мотивы сторон) в следующей ситуации. Беседа с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности. Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Опишите возможные варианты решения в данной ситуации</p>

Процедуры оценивания знаний и умений регулируются соответствующими приказами, распоряжениями ректората Финуниверситета о контроле уровня освоения дисциплин и сформированности компетенций студентов.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература:

1. Конфликтология: учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова; под ред. А.Я. Кибанова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 301 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — ЭБС ZNANIUM.com. — URL: <http://znanium.com/catalog/product/1052434> (дата обращения: 25.08.2018). - Текст: электронный.

2. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации: учебник и практикум для академического бакалавриата / С. М. Емельянов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2018. — 219 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ЭБС Юрайт. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/438299> (дата обращения: 04.12.2017). - Текст: электронный.

3. Решетникова К. В. Конфликты в системе управления: учебное пособие / К.В. Решетникова - Москва: Издательство "ЮНИТИ-ДАНА", 2017. - 175 с. - ЭБС ZNANIUM.com. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/1028652> (дата обращения: 29.11.2017). - Текст: электронный.

Дополнительная литература:

4. Бороздина Г.В. Психология делового общения: учебник / Г.В. Бороздина. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва: Инфра-М, 2017. - 320 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ЭБС ZNANIUM.com. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/1063312> (дата обращения: 04.12.2017). - Текст: электронный.

5. Егидес А. П. Психология конфликта: учебное пособие / А.П. Егидес. - Москва: Московский финансово-промышленный университет "Синергия", 2016. - 320 с. - (Университетская серия). - ЭБС ZNANIUM.com. - URL:

<http://znanium.com/catalog/product/451312> (дата обращения: 04.12.2017). - Текст: электронный.

6. Анцупов, А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях: учебное пособие / А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. - Москва: Проспект, 2016. - 336 с.- ЭБС Проспект. - URL: <http://ebs.prospekt.org/book/30776> . (дата обращения: 22.11.2017). - Текст: электронный.

7. Зеленков М.Ю. Конфликтология: учебник для студ. вузов, обуч. по напр. подг. "Управление персоналом" (квалиф. "бакалавр") / М.Ю. Зеленков. - Москва: Дашков и К, 2013. - 324 с. - (Учебные издания для бакалавров). - Текст: непосредственный. - То же. - 2015. – ЭБС Университетская библиотека online. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452906> (дата обращения: 09.10.2018). – Текст: электронный.

8. Цветков В.Л. Психология конфликта. От теории к практике: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению "Юриспруденция" / В.Л. Цветков - Москва: Юнити-Дана, 2019 - 184 с. - Текст: непосредственный. – То же. – 2017. – ЭБС ZNANIUM.com. – URL: <http://znanium.com/catalog/product/1028645> (дата обращения: 10.09.2018). – Текст: электронный.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Электронно-библиотечная система Znanium <http://www.znanium.com>
2. Электронно-библиотечная система издательства «ЮРАЙТ» <https://www.biblio-online.ru/>
3. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ОНЛАЙН» <http://biblioclub.ru>
4. Электронно-библиотечная система BOOK.RU <http://www.book.ru>

Периодические издания

5. www.conflictology.ru – Электронный журнал «Конфликтология»

6. www.kapr.ru – Электронный журнал «Кадры предприятия»

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

10.1. Общие положения по выполнению контрольной работы

Контрольная работа является одной из форм контроля знаний студентов по курсу «Конфликтология» и предусмотрена учебным планом.

Студенты пишут контрольную работу по закреплённому за ними варианту строго по алфавиту. Тема контрольной работы выбирается в соответствии с указанной начальной буквой фамилии. Распределение номеров вариантов приведено в таблице 11.

Таблица 11. – Распределение номеров вариантов контрольной работы по дисциплине «Конфликтология» в соответствии с начальной буквой фамилии студента.

№ варианта	Начальная буква фамилии	№ варианта	Начальная буква фамилии
1-й вариант	А и Б	9-й вариант	Р и С
2-й вариант	В и Г	10-й вариант	Т и У
3-й вариант	Д и Е	11-й вариант	Ф и Х
4-й вариант	Ё и Ж	12-й вариант	Ц и Ч
5-й вариант	З и И	13-й вариант	Ш и Щ
6-й вариант	К и Л	14-й вариант	Э и Ю
7-й вариант	М и Н	15-й вариант	Я
8-й вариант	О и П		

Определив вариант контрольной работы, необходимо внимательно ознакомиться с планом и рекомендованной к теме литературой, которая будет использоваться при выполнении контрольной работы. Начинать нужно с базового учебника, отражающего программу дисциплины.

Положительной оценкой контрольной работы будет допуск к собеседованию. После проведенного собеседования работа оценивается зачетом, либо ее необходимо доработать в соответствии с полученными замечаниями. Контрольная работа, не допущенная к собеседованию или не получившая положительной оценки (оценки «зачет»), не дает оснований для допуска к итоговому зачету по дисциплине.

В качестве методических ориентиров при выполнении контрольной работы можно использовать учебные пособия, лекции, а также тексты первоисточников — авторов той или иной социологической теории.

В каждом варианте контрольной работы содержится три структурных элемента: теоретический модуль, контрольные вопросы и тестовое задание. В теоретическом модуле перечислены основные понятия и категории изучаемой темы, которые необходимы для ее успешного усвоения. Во второй части контрольной работы предлагается перечень контрольных вопросов, на которые обучающиеся должны дать краткие, но исчерпывающие ответы. третья часть работы - это тест, состоящий из десяти вопросов с предлагаемыми на выбор вариантами ответов на них.

Требования к оформлению контрольной работы:

Текст контрольной работы выполняется с использованием компьютера и распечатывается на одной стороне листа белой бумаги формата А4. Цвет шрифта должен быть черным, шрифт – Times New Roman, размер 14, межстрочный интервал - 1,5. Полужирный шрифт для выделения названий структурных элементов работы, отдельных слов не используется. Не разрешается использовать компьютерные возможности

акцентирования внимания на отдельных терминах, положениях, формулах путем использования шрифтов разной гарнитуры.

Номера страниц проставляют в середине нижнего поля листа, соблюдая сквозную нумерацию. Точка в номере страницы не ставится. Титульный лист включают в общую нумерацию страниц, но номер страницы не проставляется. Нумерация начинается со второй страницы — «Содержание».

Каждое задание и другие структурные элементы работы — содержание, список использованных источников - начинаются с новой страницы.

В заключительной части контрольной работы необходимо привести список использованных источников, содержащий не менее 10-12 учебников, монографий и статей периодической печати.

Список использованных источников должен содержать сведения об источниках, которые использовались при написании контрольной работы.

Составление списка литературы осуществляется в соответствии с Межгосударственными стандартами ГОСТ 7.82-2001. СИБИД. «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления», ГОСТ 7.1-2—3 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления» и ГОСТ 7.23-96 «Система стандартов по информации, библиотечному издательскому делу. Издания информационные».

В структуру списка литературы входит основная и дополнительная литература по алфавиту, которая может включать:

- нормативные и правовые акты;
- сборники статей и официальных материалов;
- материалы конференций, совещаний, семинаров;
- журналы;
- электронные ресурсы;
- книги, учебники, учебные пособия, монографии;
- учебно-методическую литературу и прочие издания;
- справочно-информационные системы.

при составлении списка нормативных и правовых актов их следует расположить по степени убывания юридической силы.

Образцы оформления списка литературы

1. Нормативные и правовые акты.

1.1 Нормативные акты

Пример:

Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) с учетом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30.12.2008 № 6- ФКЗ, от 30.12.2008 № 7- ФКЗ, от 05.02.2014 № 2- ФКЗ) // Собрание законодательства Российской Федерации, 14.04.2014, № 15, ст. 1691.

2. Сборники статей и официальных материалов

2.1 Статья

Фамилия И.О. Название статьи // Название журнала. - Год. - Номер. – Страницы, на которых размещена статья.

Пример:

Иванова А.П. Анализ причин конфликтности предпринимателей в условиях реформирования малого бизнеса // Конфликты в организации: теория и практика. – 2016. - № 7.- С. 23-29 .

2.2 Статья, если авторов более трех

Заглавие статьи / И.О. Фамилия первого автора [и др.] // Заглавие документа: сведения относящиеся к заглавию / сведения о редакторе, составителе, переводчике. – Место издания, - год издания. – Первая и последняя страница статьи.

Пример:

Конфликты в организации: гендерный аспект, подходы к профилактике / Е.С.Емельянов [и др.] // Конфликтология сегодня: материалы конф. – Краснодар, 2016. – С. 24-25.

3.Журналы

Пример:

Электронный журнал «Конфликтология». – 2016 -.Москва – 8 раз в год.- Режим доступа [http: // www.conflictology.ru](http://www.conflictology.ru), свободный (дата обращения 20.09.2016).

4.Электронные ресурсы

Пример:

Конфликтология: лекции для студентов. 1 курс [Электронный ресурс]. - М., 2016. Электрон. опт. диск (CD – Rom).

Источники нумеруются арабскими цифрами без точки и печатаются с абзацного отступа.

Контрольная работа выполняется в электронном виде. Файл с работой прикрепляется в репозитории.

Образец оформления титульного листа приведен далее.

10.2. Варианты контрольной работы

Вариант 1.

Тема: Формирование основ конфликтологии

1.Теоретический модуль контрольной работы.

Понятие конфликт. Становление конфликтологии как науки, влияние философии, социологии, психологии и других наук на формирование и развитие конфликтологических идей и взглядов.

Характеристика концепций социального конфликта: социально-биологическая; социально-психологическая; классовая; функциональная.

Современные концепции конфликта: «концепция позитивно-функционального конфликта» Льюиса Козера; теория конфликта Кеннет Боулдинга; «Конфликтная модель общества» Р. Дарендорфа; теория эргатических конфликтов В.В. Дружинина, Д.С. Конторова и др. Методы исследования конфликтов: методы изучения и оценки личности (наблюдение, опрос, тестирование); методы изучения и оценки социально-психологических явлений в группах (наблюдение, опрос, социометрический метод); методы диагностики и анализа конфликта (наблюдение, опрос, анализ результатов деятельности, метод экспертного интервью); методы управления конфликтами (структурные методы, метод картографии).

2. Дайте краткие ответы на контрольные вопросы темы:

1. Раскройте понятие «конфликтология».
2. Каким образом философские мировоззрения отразились на развитии конфликтологических взглядов?
3. Возможна ли дифференциация конфликтологии по отраслям?
4. Когда возникла конфликтология как самостоятельная наука?
5. Раскройте суть социально-биологической теории конфликтов Ч. Дарвина.
6. Роль теории напряженности (социально-психологической теории конфликта) в концепции конфликта?
7. Каковы особенности классовой теории конфликта?
8. Дайте сравнительную характеристику современных концепций конфликта.
9. Перечислите методы конфликтологии.
10. Назовите основные принципы исследования конфликта.

3. Тест.

1. Конфликт – это:

- а) борьба мнений;
- б) спор, дискуссия по острой проблеме;
- в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
- г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
- д) столкновение противоположных позиций.

2. Противоборство – это:

- а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;
- б) столкновение интересов;
- в) нанесение взаимного ущерба;
- г) борьба мнений;
- д) соперничество по поводу какого-либо предмета.

3. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного одержать победу над другим;
- б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояний противоборства между ними;
- в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
- г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
- д) наличие противоположных интересов у каждого из них отсутствие возможности по их реализации.

4. Конфликтная ситуация – это:

- а) случайные столкновения интересов;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) причина конфликта;
- д) этап развития конфликта.

5. Причина конфликта – это:

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;

б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определённых условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;

г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального взаимодействия между ними;

д) то, из-за чего возникает конфликт.

6. То, из-за чего возникает конфликт- это:

а) мотивы конфликта;

б) позиции конфликтующих сторон;

в) предмет конфликта;

г) стороны конфликта;

д) образ конфликтной ситуации.

7. Образ конфликтной ситуации - это:

а) то, из-за чего возникает конфликт;

б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;

в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;

г) то, о чём заявляют друг другу конфликтующие стороны;

д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.

8. Инцидент- это:

а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;

б) истинная причина конфликта;

в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;

г) то, из-за чего возникает конфликт;

д) необходимое условие конфликта.

9. Стороны конфликта - это:

а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;

б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;

в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;

г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта, и посредник (медиатор);

д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.

10. К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нём сталкиваются две личности, в основе его лежат объективные противоречия и он способствует развитию соответствующей социальной системы?

а) межличностному бурному и быстротекущему;

б) межличностному, конструктивному;

в) межличностному, экономическому;

г) острому и длительному;

д) деструктивному.

Вариант 2.

Тема: Характеристика конфликтов как социального феномена

1.Теоретический модуль контрольной работы.

Сущность конфликта. Структура конфликта: субъекты конфликта, предмет конфликта, образ конфликтной ситуации, мотивы участников конфликта, позиции конфликтующих сторон. Стороны конфликта как субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или же явно, или не явно поддерживающие конфликт. Предмет конфликта как объективно существующая или воображаемая проблема, являющаяся предметом спора, раздора или враждебности между вовлеченными в разрешение этой проблемы сторонами – индивидами, их группами и общностями. Образ конфликтной ситуации как следствие отображения предмета конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия. Внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту. Роль позиций конфликтующих сторон на ход конфликта и стиль переговорного процесса.

Объект конфликта – любой элемент окружающего нас материального мира и социальной реальности, способный служить предметом личных, групповых, общественных интересов: собственность, власть, авторитет, привилегия, престиж и т.п. Концепция А. Тойнби о социальном механизме «вызов – ответ».

2. Дайте краткие ответы на контрольные вопросы темы:

1. Перечислите составляющие конфликта.
2. Дайте определение «субъекты конфликтного взаимодействия».
3. Что может стать предметом конфликта?
4. Перечислите мотивы конфликтного взаимодействия.
5. Каким образом позиции конфликтующих сторон влияют на ход развитие конфликта?
6. Каковы особенности социального механизма «вызов – ответ»?

3. Тест.

1. Конфликтогены- это:

- а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
- б) проявления конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
- в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
- г) состояние личности, которые наступают после разрешения конфликта;
- д) поведенческие реакции личности в конфликте.

2. Определите тип конфликта в следующей ситуации: «В общественном транспорте один пассажир нечаянно толкнул другого, не извинившись за причинённое неудобство. Второй пассажир в ответ на толчок нагрубил первому пассажиру... В конечном итоге между ними возникла драка...»:

- а) тип Б;
- б) тип В;
- в) тип А;
- г) тип Б и В;
- д) тип А и Б.

3. Определите тип конфликта в следующей ситуации: «Между двумя сотрудниками не сложились отношения. По ошибке письменное задание, предназначенное первому сотруднику, было адресовано второму. Второй расценил данный факт, как попытку первого «свалить» свою работу на него. Между ними возник открытый конфликт...»:

- а) тип Б;
- б) тип А;
- в) тип В;
- г) тип Б и В;

д) тип А и Б.

4. Определите тип конфликта в следующей ситуации: «Начальник принял на работу сотрудника в одно из подразделений, не согласовав этот вопрос с руководителем данного подразделения и без соответствующей проверки его профессиональной подготовки. Вскоре обнаружилось, что вновь принятый сотрудник оказался неспособным выполнять обязанности по должности...Руководитель подразделения в служебной записке докладывает о профессиональной непригодности новичка и требует его увольнения. Между начальником и руководителем подразделения возник конфликт...»:

- а) тип А;
- б) тип В;
- в) тип Б;
- г) тип В и Б;
- д) тип А, В и Б.

5. К какому типу конфликтов относятся следующие действия: «Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка»?

- а) снисходительное отношение;
- б) негативное отношение;
- в) менторские отношения;
- г) нарушение этики;
- д) нечестность и искренность.

6. К какому типу конфликтов относятся следующие действия: унижительное утешение; унижительная похвала; упрёк; подшучивания?

- а) хвастовство;
- б) нарушение этики;
- в) регрессивное поведение;
- г) снисходительное отношение;
- д) негативное отношение.

7. Наивные вопросы; ссылки на других при получении справедливого замечания; пререкания – это формы проявления конфликтогенов, которые характеризуются как:

- а) прямое негативное отношение;
- б) хвастовство;
- в) нечестность и неискренность;
- г) менторские отношения;
- д) регрессивное поведение.

8. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из 3 позиций) транзакция «Родителя»:

- а) требует, оценивает, проявляет беспомощность;
- б) руководит, рассуждает, анализирует;
- в) разговаривает на равных, проявляет чувства обиды, покровительствует;
- г) работает с информацией, рассуждает, анализирует;
- д) требует, осуждает, учит.

9. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из 3 позиций) транзакция «Ребёнка»:

- а) проявляет чувство обиды, подчиняется, шалит;
- б) требует, рассуждает, анализирует;
- в) осуждает, учит, покровительствует;
- г) оценивает, проявляет беспомощность, проявляет чувство страха;
- д) подчиняется, одобряет, уточняет ситуацию.

10. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из 3 позиций) транзакция «Взрослого»:

- а) проявляет чувство вины, руководит, уточняет ситуацию;
- б) работает с информацией, анализирует, разговаривает на равных;
- в) требует, покровительствует. руководит;
- г) работает с информацией, покровительствует, руководит;
- д) уточняет ситуацию, работает с информацией, руководит.

Вариант 3.

Тема: Функциональная направленность конфликтов в организации

1. Теоретический модуль контрольной работы.

Конструктивные и деструктивные функции конфликта. Формы патологической конфликтности, т.е. формы ненормальные с точки зрения правовой и моральной нормы в рамках конкретных особенностей социума: простые (бойкот, саботаж, преследование, словесная и физическая агрессия), сложные (протест, бунт, революция, война). Типология насильственных действий Дж. Хаймса: международные войны, городские расовые мятежи, организованная преступность в больших городах, убийства по заказу и др.

Функциональная направленность конфликтного взаимодействия в организации: формирование устойчивости и стабильности социальной системы; активизация социальных связей; сигнализация об очагах социальной напряженности; инновация; преобразование межличностных и межгрупповых отношений; информационная; предотвращение разрушительных противоборств. Направленность и последствия конфликтов.

2. Дайте краткие ответы на контрольные вопросы темы:

- 1. Перечислите формы патологической конфликтности.
- 2. Какова полифункциональная сущность конфликта?
- 3. Перечислите негативные функции конфликта.
- 4. В чем состоит дисфункциональная роль конфликта?
- 5. Каковы конструктивные функции конфликта?
- 6. В чем отличие макро – и микроконфликтов, в чем проявляется их связь?

3. Тест.

1. Управление конфликтами – это:

- а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
- б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс его динамики в интересах развития или разрушений той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;
- в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

2. Содержание управления конфликтами включает:

- а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;
- б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;
- в) прогнозирование, регулирование, разрешение;
- г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;

д) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение.

3. Признание реальности конфликтующими сторонами, легитимизация конфликта и институционализация конфликта входят в содержание:

- а) прогнозирование конфликта;
- б) предупреждение конфликта;
- в) стимулирование конфликта;
- г) регулирование конфликта;
- д) разрешение конфликта.

4. Институционализация конфликта – это:

- а) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта;
- б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;
- в) форма привлечения общественности для разрешения конфликта;
- г) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению уставных норм и правил поведения в конфликте;
- д) обращение к медиатору.

5. Легитимизация конфликта – это:

- а) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта;
- б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;
- в) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению уставных норм и правил поведения в конфликте;
- г) обращение к медиатору;
- д) придание конфликту широкую огласку.

6. Принципами управления конфликтами являются:

- а) гласность, объективность и адекватность оценки конфликта, опора на общественное мнение, комплексное использование способов и приёмов воздействия;
- б) гласность, объективность и адекватность оценки конфликта;
- в) конкретно-ситуационный подход, гласность, опора на положительные качества конфликтующих, применение биографического метода;
- г) гласность, опора на общественное мнение, учёт интересов руководства, прогнозирование;
- д) прогнозирование, стимулирование, регулирование, разрешение.

7. Кто из ниже перечисленных учёных разработал модель применения власти по разрешению конфликта:

- а) К. Томас и Р. Киллмен;
- б) Х. Корнелиус и Ш. Фейр;
- в) Д. Скотт и Ч. Ликсон;
- г) М. Дойч и Д. Скотт;
- д) Р. Фишер и У. Юри.

8. Предпосылками разрешения конфликта являются:

- а) достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;
- б) достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;
- в) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности;
- г) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе;
- д) стиль руководства, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности.

9. Что относится к форме разрешения конфликта:

- а) порицание, юмор, убеждение, уступка;
- б) уступка, компромисс, уход, сотрудничество;
- в) требования, критика, убеждение, юмор;
- г) уступка, требования, убеждение, критика;
- д) подчинение; примирение; убеждение, согласование.

10. Какие виды деятельности по управлению конфликтом адекватны на этапе возникновения и развития конфликтной ситуации:

- а) прогнозирование и предупреждение (стимулирование);
- б) прогнозирование и предупреждение (стимулирование) и регулирование;
- в) только прогнозирование;
- г) только предупреждение (стимулирование);
- д) только регулирование.

Вариант 4.

Тема: Классификация конфликтов, причины их возникновения

1. Теоретический модуль контрольной работы.

Причины социальных конфликтов – явления, события, факта, ситуации, которые предшествуют конфликту и, при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия, вызывают его. Общие причины конфликтов: социально-политические, экономические, социально-демографические, социально-психологические, индивидуально-психологические. Частные причины конфликтного взаимодействия: неудовлетворенность условиями деятельности, нарушение служебной этики, нарушение трудового законодательства, ограничение ресурсов, различия в целях, ценностях, средствах достижения целей и др.

Выявление основных типов конфликтов на основании сходства и различия, надежных способов идентификации их по общности существенных признаков или отличий. Основные характеристики структурных и неструктурных конфликтов, различающихся по степени ускоренности в объективных социально – экономических обоснованиях общественных процессов и систем.

Подходы к классификации конфликтов Г. Бисно, М. Дойч, Р. Фишера и др.

2. Дайте краткие ответы на контрольные вопросы темы:

1. Раскройте понятие «причины конфликта».
2. Перечислите общие причины конфликтного взаимодействия.
3. Какие частные причины могут вызвать конфликт в организации?
4. На каких уровнях, в соответствии с организацией общества, формируются конфликты?
5. Какова типология конфликтов в организации?
6. Перечислите типологию конфликтов У.Г. Бисно, каковы их определяющие характеристики?
7. Перечислите типы конфликтов американского исследователя М. Дойч.
8. Какую типологию конфликтного взаимодействия предложил Р. Фишер?
9. Какие критерии легли в основу типологии конфликтов Джозефа Хаймса?

3. Тест.

1. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:

- а) конструктивная, рациональная, деструктивная;
- б) компромисс. борьба, сотрудничество;

- в) рациональная, иррациональная, конформистская;
- г) конструктивная, деструктивная, конформистская;
- д) борьба, уступка, компромисс.

2. Кто из ниже перечисленных учёных разработал двухмерную модель стратегий поведения личности в конфликте:

- а) К. Томас и Р. Киллмен;
- б) Х. Корнелиус и Ш. Фейр;
- в) Д. Скотт и Ч. Ликсон;
- г) М. Дойч и Д. Скотт;
- д) Р. Фишер и У. Юри.

3. Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели:

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3;
- г) 4;
- д) 5.

4. Какое из сочетаний приводимых понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:

- а) стремится уладить конфликт, проявляет выдержку и самообладание, уходит от острых вопросов;
- б) доброжелательно относится к сопернику; стремится уладить конфликт; ведёт себя открыто и искренне;
- в) стремится к победе в конфликте, отличается выдержкой и самообладанием, непоследователен в оценках и суждениях;
- г) не проявляет активности, уходит от острых вопросов, отказывается от компромисса;
- д) стремится уладить конфликт, доброжелательно относится к сопернику, уходит от острых вопросов.

6. Определите тип конфликтной личности в следующих поведенческих характеристиках: хочет быть в центре внимания; планирование своей деятельности осуществляет ситуативно; кропотливой, систематической работы избегает:

- а) ригидный тип;
- б) неуправляемый тип;
- в) демонстративный тип;
- г) сверхточный тип;
- д) «бесконфликтный тип».

7. какие поведенческие характеристики присущи конфликтной личности ригидного типа:

- а) хочет быть в центре внимания, хорошо приспосабливается к различным ситуациям, планирование осуществляется стихийно;
- б) скрупулёзно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и другим людям, подозрителен;
- в) ведёт себя вызывающе, агрессивно, подозрителен, хорошо приспосабливается к различным ситуациям;
- г) обладает завышенной самооценкой, подозрителен, прямолинеен и не гибок;
- д) отношение к людям определяет тем, как они к нему относятся, обладает завышенной самооценкой, несамокритичен.

8. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «бесконфликтного типа»:

- а) хочет быть в центре внимания, избегает кропотливой работы, на лицо эмоциональное поведение;

- б) подозрителен, обладает завышенной самооценкой, прямолинеен, обидчив;
- в) импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен;
- г) скрупулёзно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью;
- д) неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, зависит от мнения окружающих, легко поддаётся внушению.

9. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «неуправляемого типа»:

- а) хочет быть в центре внимания, избегает кропотливой работы, на лицо эмоциональное поведение;
- б) подозрителен. Обладает завышенной самооценкой, прямолинеен, обидчив;
- в) импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен;
- г) скрупулёзно относится к работе, предъявляет завышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью;
- д) неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, зависит от мнения окружающих, легко поддаётся внушению.

10. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «сверточно типа»:

- а) хочет быть в центре внимания, избегает кропотливой работы, на лицо эмоциональное поведение;
- б) подозрителен, обладает завышенной самооценкой, прямолинеен, обидчив;
- в) импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен;
- г) скрупулёзно относится к работе, предъявляет завышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью;
- д) неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, зависит от мнения окружающих, легко поддаётся внушению.

Вариант 5.

Тема: Характеристика основных этапов конфликтного взаимодействия

1. Теоретический модуль контрольной работы.

Понятие конфликтная ситуация и инцидент. Этапы и стадии конфликтного взаимодействия: предконфликтный этап (возникновение и развитием конфликтной ситуации, деление на скрытую стадию и стадию напряженности); собственно конфликтный этап, (открытое конфликтное взаимодействие, стадия антагонизма и стадия несовместимости); постконфликтный этап, (ослабление противостояния, подведение итогов, оценка результатов).

Основные фазы конфликтного взаимодействия: начальная фаза; фаза подъема; пик конфликта; фаза спада. Соотношение фаз и этапов конфликта.

2. Дайте краткие ответы на контрольные вопросы темы:

1. Раскройте понятие «конфликтная ситуация».
2. Перечислите основные этапы конфликтного взаимодействия.
3. Каковы особенности протекания предконфликтного этапа?
4. Какова роль инцидента в развитии конфликта?
5. Охарактеризуйте стадии конфликтного этапа.
6. Что включает в себя постконфликтный этап, каковы его особенности и последствия?
7. Назовите основные фазы конфликтного взаимодействия?

8. Каково соотношение фаз и этапов конфликта?

3.Тест.

1. Технология эффективного общения в конфликте сводится к таким способам, приёмам и средствам общения, которые позволяют достичь следующих целей:

- а) добиться убеждения соперника в своей правоте;
- б) добиться соглашения даже ценой серьёзной уступки соперника;
- в) добиться взаимного понимания и взаимной эмпатии с соперником;
- г) добиться превосходства в переговорном процессе над соперником;
- д) овладеть инициативой в споре.

2. Коммуникативный аспект общения отражает стремление партнеров по общению к:

- а) обмену информацией;
- б) налаживанию добрых взаимоотношений;
- в) достижению взаимопонимания;
- г) расширению темы общения;
- д) усилению информационного взаимодействия партнёра.

3. Интерактивный аспект общения проявляется в:

- а) необходимости соблюдения партнёрами установленных норм общения и проявления своей презентабельности;
- б) стремление к превосходству над партнёром по общению;
- в) необходимости соблюдения партнёрами установленных норм общения и стремлении их к активному воздействию друг на друга в определённом направлении;
- г) стремлении установить теплые и дружеские отношения;
- д) стремлении активизировать информационное воздействие на партнера по общению.

4. Перцептивный аспект общения выражает потребность субъектов общения в:

- а) установление тёплых и дружественных взаимоотношений;
- б) сопереживании, во взаимной симпатии;
- в) преодолении стереотипов восприятия в процессе общения;
- г) сохранение высокого статуса в общении;
- д) выявление истинных мотивов общения у своего партнёра.

5. Какие из приведённых ниже рекомендаций противоречат эффективному общению:

- а) Поддерживайте атмосферу доверия, взаимного уважения, проявляйте эмпатию к собеседнику;
- б) используйте невербальные средства коммуникаций: частый контакт глаз, кивание головы в знак понимания и другие;
- в) стремитесь к овладению инициативой в общении, добивайтесь, чтобы вас больше слушали, постарайтесь показать свою эрудицию;
- г) в процессе приёма информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте;
- д) добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли.

6. Технологии рационального поведения в конфликте это:

- а) совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтантов на основе самоконтроля своих эмоций;
- б) совокупность способов взаимодействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте;

в) вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведёт к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с актуально существующими желаниями;

г) поддержание высокой самооценки в переговорном процессе;

д) спокойная реакция на эмоциональные действия соперника.

7. Какие из перечисленных ниже способов избавления от гнева разработаны Д.

Скотт:

а) визуализация, «заземление», проецирование, очищение ауры;

б) визуализация, сублимация, проецирование, «заземление»;

в) регрессия, сублимация, визуализация;

г) визуализация, выдержка, сублимация, очищение ауры;

д) сублимация, рационализация, регрессия, визуализация.

8. Первое правило самоконтроля заключается в:

а) спокойной реакции на эмоциональные действия партнёра;

б) переводе темы разговора;

в) отвлечение от ненужной информации;

г) установка на рациональное восприятие соперника;

д) попытка понять мотивы соперника.

9. Второе правило самоконтроля эмоций заключается в:

а) установка на рациональное восприятие соперника;

б) отвлечение от ненужной информации;

в) в переводе темы разговора;

г) отвлечение от ненужной информации;

д) спокойной реакции на эмоциональные действия соперника.

10. Третье правило самоконтроля заключается в:

а) поддержание высокой самооценки в процессе общения у себя и у партнёра;

б) поддержание высокой самооценки только у себя;

в) поддержание высокой самооценки только у партнёра;

г) поддержание высокой самооценки в глазах соперника;

д) поддержание высокой самооценки только у себя и всяческое унижение, критика соперника.

Вариант 6.

Тема: Структура и социальная обусловленность внутриличностного конфликта

1. Теоретический модуль контрольной работы.

Понятие внутриличностного конфликта. Особенности внутриличностного конфликта. Основные психологические концепции внутриличностного конфликта: проблема внутриличностного конфликта во взглядах З.Фрейда; теория комплекса неполноценности А.Адлера; учение об экстраверсии и интроверсии К.Юнга; концепция «экзистенциальной дихотомии» Э. Фромма; теории психосоциального развития Э. Эриксона (стадии психосоциального развития); психоаналитическая концепция К. Левина о причинах возникновения противоречий личности: столкновение различных влечений, стремлений, личностных установок. Гипотезы Н. Миллера о динамике развертывания внутриличностного конфликта. Исследование причин внутриличностных конфликтов отечественными психологами и социологами.

Классификация внутриличностных конфликтов по К. Левину: эквивалентный (приближение - приближение); витальный (избегание - избегание); амбивалентный (приближение - избегание).

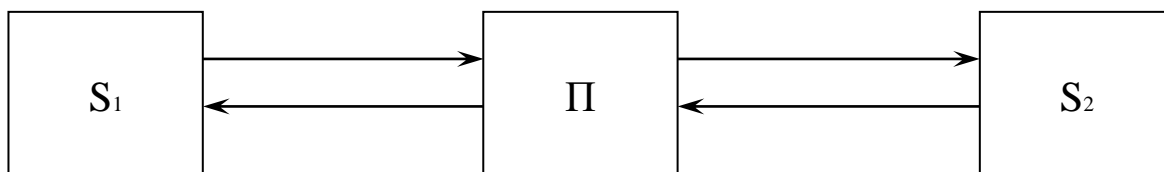
Формы проявления и симптомы внутриличностных конфликтных взаимодействий: неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, рационализм. Способы разрешения внутриличностных конфликтов.

2. Дайте краткие ответы на контрольные вопросы темы:

1. Дайте определение «внутриличностный конфликт».
2. Перечислите особенности внутриличностных конфликтов.
3. В чем состоит основная суть концепции З. Фрейда на природу внутриличностных конфликтов?
4. Что вкладывает А. Адлер в понятие «комплекс неполноценности»?
5. Каковы особенности концепции внутриличностных конфликтов Э. Фромма?
6. Перечислите основные типы внутриличностных конфликтов по К. Левину.
7. В каких формах может проявляться внутриличностный конфликт?
8. Каковы симптомы проявлений форм внутриличностного конфликта?
9. Перечислите основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.

3. Тест.

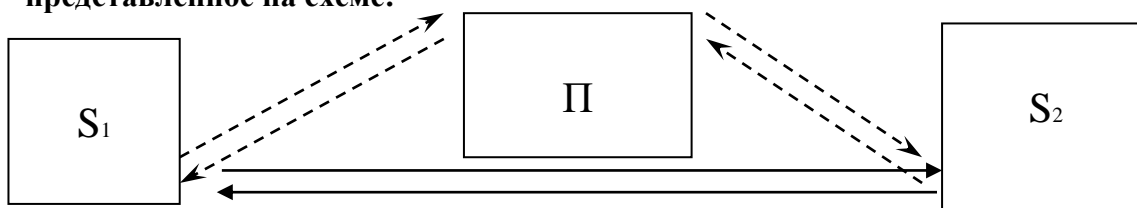
1. К какому варианту посредничества относится взаимодействие, представленное на схеме:



Где S1 и S2 – субъекты конфликта; П – посредник (медиатор)

- а) конъюнктивный;
- б) конгруэнтный;
- в) дизъюнктивный;
- г) смешанный;
- д) линейный.

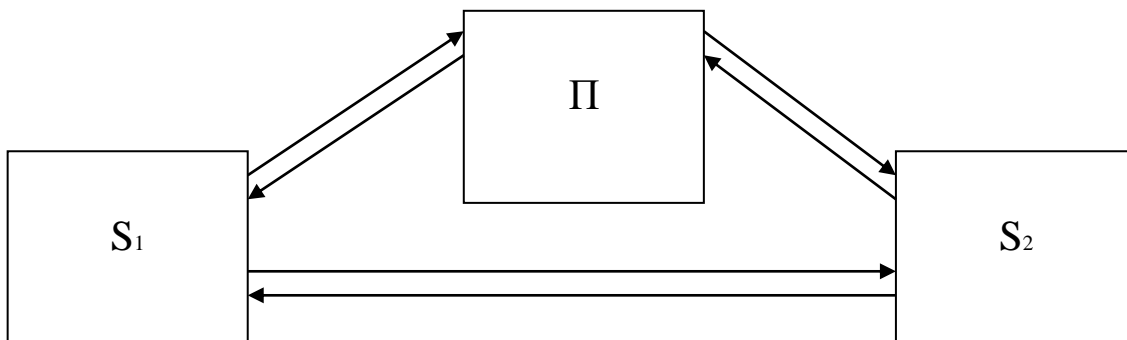
2. К какому из вариантов посредничества относится взаимодействие, представленное на схеме:



Где S1 и S2 – субъекты конфликта; П – посредник (медиатор)

- а) конъюнктивный;
- б) конгруэнтный;
- в) дизъюнктивный;
- г) смешанный;
- д) линейный.

3. К какому варианту посредничества относится взаимодействие, представленное на схеме:



Где S1 и S2 – субъекты конфликта; П – посредник (медиатор)

- а) конъюнктивный;
- б) конгруэнтный;
- в) дизъюнктивный;
- г) смешанный;
- д) линейный.

4. Сколько моделей поведения партнеров в переговорном процессе выделяют в литературе по конфликтологии?

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3;
- г) 4;
- д) 5.

5. К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение: «Утверждает, что проблема неактуальная, конфликтная ситуация разрешится сама собой. Не проявляет усилий для достижения соглашения...»?

- а) «Избегающий»;
- б) «Уступающий»;
- в) «Отрицающий»;
- г) «Наступающий»;
- д) «Колеблющийся».

6. К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение: «Отказывается приступать к обсуждению конфликтной проблемы; стремится уйти от обсуждаемой проблемы, изменить предмет обсуждения»?

- а) «Избегающий»;
- б) «Уступающий»;
- в) «Отрицающий»;
- г) «Наступающий»;
- д) «Колеблющийся»

7. Сколько основных стратегий поведения в переговорном процессе выделяют зарубежные и отечественные исследователи данной проблемы:

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3;
- г) 4;
- д) 5.

8. В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – выигрыш за счёт проигрыша оппонента?

- а) «Выигрыш-выигрыш»;
- б) «Выигрыш-проигрыш»;
- в) «Проигрыш-проигрыш»;

- г) «Проигрыш-выигрыш»;
- д) «Выигрыш-проигрыш» и «Проигрыш-выигрыш».

9. В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – уход от конфликта, уступая оппоненту?

- а) «Выигрыш-выигрыш»;
- б) «Выигрыш-проигрыш»;
- в) «Проигрыш-проигрыш»;
- г) «Проигрыш-выигрыш»;
- д) «Выигрыш-проигрыш» и «Проигрыш-выигрыш».

10. Какая из тактик в переговорном процессе характеризуется совокупностью таких приёмов как: критика конструктивных положений партнёра, использование неожиданной информации, обман, угроза, блеф?

- а) «Видимого сотрудничества»;
- б) «Дезориентации партнёра»;
- в) «Провокации чувства жалости у партнёра»;
- г) «Ультимативная тактика»;
- д) «Выжимания уступок».

Вариант 7.

Тема: Психология межличностных конфликтов, их значение в управлении персоналом организации

1. Теоретический модуль контрольной работы.

Понятие межличностного конфликта. Отличительные особенности межличностных конфликтов. Объективные и субъективные причины, приводящие к возникновению межличностных конфликтов.

Межличностные конфликты, их структура: факторы, воздействующие на межличностные отношения, виды противоречий, обуславливающие данный тип конфликтов. Типология межличностных конфликтов: «чувственно - аффективный»; «бескомпромиссный»; «эмоционально невыдержанный»; «вежливо - обидчивый»; «агрессивный».

Ролевая теория межличностного конфликта Р. Линтона, А. Радклифф- Брауна, Т. Парсонса и др.

Сферы проявления межличностных конфликтов: коллектив (организация), семья, общество (учреждения социальной сферы государственные учреждения; улица; общественный транспорт и т.п.).

Роль межличностных конфликтов в управлении персоналом организации, способы их преодоления. Характеристика этапов управления межличностными конфликтами. Причины и факторы межличностных конфликтов по В. Линкольну.

Классификация межличностных конфликтов в зависимости от взаимной направленности субъектов S1 и S2 в межличностных отношениях (симпатия или антипатия): взаимно-положительный; взаимно - отрицательный; односторонне положительно – отрицательный; односторонне противоречиво – положительный; односторонне противоречиво – отрицательный; взаимно-противоречивый; безразличный.

2. Дайте краткие ответы на контрольные вопросы темы:

1. Перечислите особенности межличностных конфликтов.
2. Назовите сферы проявления межличностных конфликтов.
3. Какова структура межличностных конфликтов?

- 4.Перечислите типы межличностных конфликтов в организации.
- 5.Каковы основные причины развития межличностных конфликтов в организации?
- 6.Перечислите основные причины возникновения межличностных конфликтов в обществе.
- 7.Какие причины способствуют развитию межличностных конфликтов в семье?
- 8.Каковы особенности ролевой теории межличностного конфликта Р. Линтона?
- 9.Какие роли в теории межличностных конфликтов выделяют А. Радклифф - Браун, Т. Парсонс и др.?
- 10.Раскройте основное содержание управленческой деятельности по прогнозированию и регулированию межличностных конфликтов по В. Линкольну.
- 11.Перечислите типы межличностных конфликтов в зависимости от взаимной направленности субъектов в личностных отношениях.

3.Тест.

1. Внутриличностный конфликт – это:

- а) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач;
- б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;
- в) столкновение противоположно направленных мотивов личности;
- г) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности;
- д) внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели.

2. Кому из учёных принадлежит разработка учения о борьбе между эросом и танатосом, как природной основе внутриличностных конфликтов?

- а) З.Фрейду;
- б) А.Адлеру;
- в) К.Юнгу;
- г) Э.Фромму;
- д) К.Левину.

3. Кому из учёных принадлежит разработка учения об экстраверсии и интроверсии, как объективной природе внутриличностных конфликтов?

- а) З.Фрейду;
- б) А.Адлеру;
- в) К.Юнгу;
- г) Э.Фромму;
- д) К.Левину.

4. Кому из учёных принадлежит разработка «Теории комплекса неполноценности»?

- а) З.Фрейду;
- б) А.Адлеру;
- в) К.Юнгу;
- г) Э.Фромму;
- д) К.Левину.

5. Кому из учёных принадлежит разработка теории «экзистенциальной дихотомии»?

- а) З.Фрейду;
- б) А.Адлеру;
- в) К.Юнгу;
- г) Э.Фромму;
- д) К.Левину.

6. Кому из учёных принадлежит разработка теории «мотивационных конфликтов»?

- а) З.Фрейду;
- б) А.Адлеру;
- в) К.Юнгу;
- г) Э.Фромму;
- д) К.Левину.

7. Эквивалентный внутриличностный конфликт-это:

а) конфликт, связанный с выбором между двумя в равной мере непривлекательными объектами;

б) конфликт, связанный с выбором 2 или более в равной степени привлекательных и взаимоисключающих объекта;

в) конфликт, связанный с выбором объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательная и непривлекательная стороны;

г) конфликт, связанный с ситуацией, когда ожидаемый результат решения какой-либо задачи личностью не получает одобрения в обществе, коллективе или семье;

д) конфликт, связанный с сочетанием в равной мере во внутреннем мире личности склонности к экстраверсии-интроверсии.

8. Амбивалентный внутриличностный конфликт-это:

а) конфликт, связанный с выбором между двумя в равной мере непривлекательными объектами;

б) конфликт, связанный с выбором 2 или более в равной степени привлекательных и взаимоисключающих объекта;

в) конфликт, связанный с выбором объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательная и непривлекательная стороны;

г) конфликт, связанный с ситуацией, когда ожидаемый результат решения какой-либо задачи личностью не получает одобрения в обществе, коллективе или семье;

д) конфликт, связанный с сочетанием в равной мере во внутреннем мире личности склонности к экстраверсии-интроверсии.

9. Витальный внутриличностный конфликт-это:

а) конфликт, связанный с выбором между двумя в равной мере непривлекательными объектами;

б) конфликт, связанный с выбором 2 или более в равной степени привлекательных и взаимоисключающих объекта;

в) конфликт, связанный с выбором объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательная и непривлекательная стороны;

г) конфликт, связанный с ситуацией, когда ожидаемый результат решения какой-либо задачи личностью не получает одобрения в обществе, коллективе или семье;

д) конфликт, связанный с сочетанием в равной мере во внутреннем мире личности склонности к экстраверсии-интроверсии.

10. Формами проявления внутриличностных конфликтов являются:

а) неврастения, эйфория, сублимация, идеализация, номадизм, рационализация;

б) неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, рационализация;

в) неврастения, эйфория, идеализация, проекция, рационализация, вытеснение;

г) неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, переориентация;

д) компромисс, уход, переориентация, сублимация, идеализация, вытеснение.

Вариант 8.

Тема: Конфликты в группах и в организациях

1.Теоретический модуль контрольной работы.

Понятие групповых конфликтов. Классификация групповых конфликтов: «личность - группа»; «группа - группа». Особенности протекания конфликта типа «личность - группа»: структура конфликта; специфика причин; форма проявления. Влияние положения индивида, его «позиции», «статуса», «внутренней установки», «роли» и «групповых норм» на течение группового конфликта. Компоненты социодинамики группы: сплоченность, повышенная эффективность ее деятельности, комфортность социального самочувствия участников группы. Совместимость как социально-психологический феномен.

Причины возникновения конфликтных ситуаций между личностью и группой, особенности их протекания. Динамика возникновения и развития внутригрупповых конфликтов. Динамика развития конфликтов в организации. Классификация конфликтов типа «личность - группа»: руководитель – коллектив; рядовой член коллектива – коллектив; лидер – группа.

Специфика управления конфликтами между личностью и группой. Факторы, определяющие групповые конфликты. Направленность внутригрупповых конфликтов (вертикальная и горизонтальная).

2. Дайте краткие ответы на контрольные вопросы темы:

1. Назовите два основных типа групповых конфликтов.
2. Каковы особенности протекания конфликта типа «личность - группа»?
3. Перечислите варианты конфликтов «личность - группа».
4. Назовите формы проявления конфликтов между личностью и группой.
5. Каковы основные причины конфликта между руководителем и возглавляемым им коллективом?
6. В чем особенность управления конфликтами между личностью и группой?
7. Перечислите факторы, определяющие групповые конфликты.
8. Каковы особенности вертикальных и горизонтальных групповых конфликтов?

3. Тест.

1. Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления как: стремление к превосходству; проявление агрессии; проявление эгоизма; нарушение общений:

- а) информационные факторы;
- б) поведенческие факторы;
- в) факторы отношений;
- г) ценностные факторы;
- д) структурные факторы?

2. Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления как: неполные и неточные факторы; слухи, невольная дезинформация; преждевременная информация или информация, переданная с опозданием; надёжность источников информации; посторонние факторы; неадекватные акценты:

- а) информационные факторы;
- б) поведенческие факторы;
- в) факторы отношений;
- г) ценностные факторы;
- д) структурные факторы?

3. Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления как: дисбаланс в отношениях; несовместимость по

ценностям, по интересам, манерам поведения в общении; различие в образовательном уровне; классовые различия; негативный опыт отношений в прошлом; уровень доверия и авторитетности:

- а) информационные факторы;
- б) поведенческие факторы;
- в) факторы отношений;
- г) ценностные факторы;
- д) структурные факторы?

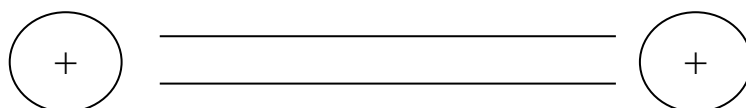
4. Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления как: верование и поведение (предрассудки, предпочтения, приоритеты); приверженность к групповым традициям, ценностям, нормам; религиозные, культурные, политические и другие ценности; Нравственные ценности (представления о доброте и зле, справедливости и несправедливости и т.п.):

- а) информационные факторы;
- б) поведенческие факторы;
- в) факторы отношений;
- г) ценностные факторы;
- д) структурные факторы?

5. Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления как: власть, система управления; право собственности; нормы поведения, «правила игры» и т.п.; социальная принадлежность:

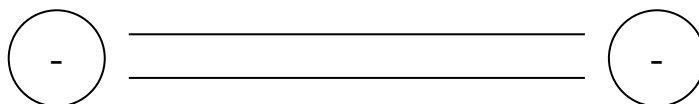
- а) информационные факторы;
- б) поведенческие факторы;
- в) факторы отношений;
- г) ценностные факторы;
- д) структурные факторы?

6. Определите тип межличностного конфликта по модели межличностных отношений:



- а) взаимно-положительный;
- б) взаимно-отрицательный;
- в) односторонне положительно-отрицательный;
- г) односторонне противоречиво-положительный;
- д) взаимно-противоречивый.

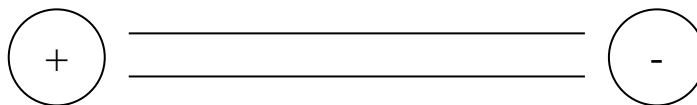
7. Определите тип межличностного конфликта по модели межличностных отношений:



- а) взаимно-положительный;
- б) взаимно-отрицательный;
- в) односторонне положительно-отрицательный;
- г) односторонне противоречиво-положительный;

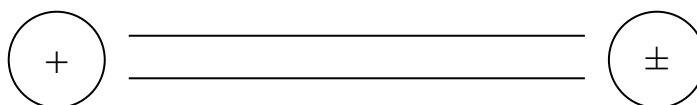
д) взаимно-противоречивый.

8. Определите тип межличностного конфликта по модели межличностных отношений:



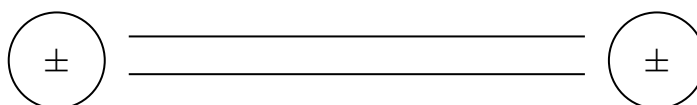
- а) взаимно-положительный;
- б) взаимно-отрицательный;
- в) односторонне положительно-отрицательный;
- г) односторонне противоречиво-положительный;
- д) взаимно-противоречивый.

9. Определите тип межличностного конфликта по модели межличностных отношений:



- а) взаимно-положительный;
- б) взаимно-отрицательный;
- в) односторонне положительно-отрицательный;
- г) односторонне противоречиво-положительный;
- д) взаимно-противоречивый.

10. Определите тип межличностного конфликта по модели межличностных отношений:



- а) взаимно-положительный;
- б) взаимно-отрицательный;
- в) односторонне положительно-отрицательный;
- г) односторонне противоречиво-положительный;
- д) взаимно-противоречивый.

Вариант 9.

Тема: Особенности межгрупповых конфликтов

1. Теоретический модуль контрольной работы.

Понятие «межгрупповой конфликт». Детерминация межгруппового конфликта. Группы причин, приводящих к межгрупповым конфликтам.

Явления, определяющие характеристику субъективного содержания конфликтной ситуации межгруппового конфликта: «деиндивидуализация» взаимного восприятия; неадекватное социальное, групповое сравнение; групповая атрибуция. Классификация межгрупповых конфликтов.

Концепции межгруппового конфликта К. Маркса, Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Шерифа, Дж. Тэрнера и др. Типология проявлений межгрупповых конфликтов: соперничество, столкновение, доминанция, уклонение, избегание, аккомодация и др.

Специфика управления межгрупповыми конфликтами. Основное содержание управленческих действий.

2. Дайте краткие ответы на контрольные вопросы темы:

1. Раскройте понятие «межгрупповой конфликт».
2. Что лежит в основе межгруппового конфликта?
3. Перечислите виды межгрупповых конфликтов.
4. Назовите причины конфликта между руководством и персоналом.
5. Каким образом может проявляться межгрупповой конфликт?
6. Объясните понятие групповая атрибуция.
7. Какие функции необходимо учитывать при управлении межгрупповыми конфликтами?
8. Каково содержание управленческих действий на этапе предупреждения межгруппового конфликта?

3. Тест.

1. К групповым конфликтам относятся конфликты:

- а) личность - группа;
- б) группа - группа;
- в) личность – группа и группа - группа;
- г) руководитель - коллектив;
- д) микрогруппа – микрогруппа внутри коллектива.

2. Групповая атрибуция – это:

- а) завышение оценки групповых мнениях своей группы и занижение достоинств противоборствующей группы;
- б) объяснение позитивного поведения своей группы и негативного поведения чужой группы внутренними причинами, и, соответственно, негативное поведение своей группы и позитивное поведение чужой группы внешними обстоятельствами;
- в) неадекватное социальное сравнение своей и чужой группы;
- г) «деиндивидуализация» взаимного восприятия;
- д) противопоставление своей чужой группы по нравственным особенностям их социального взаимодействия.

3. Для каких конфликтов характерны следующие причины: неудовлетворительные коммуникации; нарушение правовых норм; невыносимые условия труда; низкая заработная плата:

- а) конфликт между микрогруппами в коллективе;
- б) конфликт между лидером и микрогруппой;
- в) конфликт между руководством организации и персоналом;
- г) конфликт между подразделениями внутри организации;
- д) конфликт между неформальным лидером и коллективом?

4. Для каких конфликтов характерны следующие причины: взаимная зависимость по выполненным задачам; распределение ресурсов; неудовлетворительные коммуникации; структурная перестройка:

- а) конфликт между микрогруппами в коллективе;
- б) конфликт между лидером и микрогруппой;
- в) конфликт между руководством организации и персоналом;
- г) конфликт между подразделениями внутри организации;
- д) конфликт между неформальным лидером и коллективом?

5. Для каких конфликтов характерны следующие причины: противоположность интересов; целей; амбиций лидеров; неудовлетворительные коммуникации:

- а) конфликт между микрогруппами в коллективе;
- б) конфликт между лидером и микрогруппой;
- в) конфликт между руководством организации и персоналом;
- г) конфликт между подразделениями внутри организации;
- д) конфликт между неформальным лидером и коллективом?

6. Для каких конфликтов характерны следующие причины: новый руководитель, назначенный со стороны (в коллективе был свой достойный претендент на эту должность); стиль управления; низкая компетентность руководителя; сильное влияние отрицательно направленных микрогрупп на их лидеров:

- а) конфликт между микрогруппами в коллективе;
- б) конфликт между лидером и микрогруппой;
- в) конфликт между руководством организации и персоналом;
- г) конфликт между подразделениями внутри организации;
- д) конфликт между неформальным лидером и коллективом?

7. Для каких конфликтов характерны следующие причины: проявление компромата против лидера; превышение полномочий лидерства; изменение группового сознания:

- а) конфликт между микрогруппами в коллективе;
- б) конфликт между лидером и микрогруппой;
- в) конфликт между руководством организации и персоналом;
- г) конфликт между подразделениями внутри организации;
- д) конфликт между неформальным лидером и коллективом?

8. Для каких конфликтов характерны следующие причины: конфликтная личность; нарушение групповых норм; низкая профессиональная подготовка; неадекватность внутренней установки статусу:

- а) конфликт между микрогруппами в коллективе;
- б) конфликт между лидером и микрогруппой;
- в) конфликт между руководством организации и персоналом;
- г) конфликт между подразделениями внутри организации;
- д) конфликт между неформальным лидером и коллективом?

9. Основными явлениями, характеризующими типичное субъективное содержание конфликтной ситуации межгруппового конфликта, являются:

- а) «Деиндивидуализация» взаимного восприятия, неадекватное групповое сравнение, групповая солидарность;
- б) «Деиндивидуализация» взаимного восприятия, перцептивная деформация, групповая атрибуция;
- в) «Деиндивидуализация» взаимного восприятия, перцептивная деформация, групповая солидарность;
- г) неадекватное групповое сравнение, групповая атрибуция, перцептивная деформация;
- д) неадекватное групповое сравнение, групповая атрибуция, «Деиндивидуализация» взаимного восприятия.

10. Основными причинами конфликта между руководителем и возглавляемым им коллективом являются:

- а) стиль управления, низкая компетентность руководителя;
- б) влияние отрицательно направленных микрогрупп и их лидеров;
- в) негативная оценка руководителя со стороны вышестоящего руководства;
- г) неудовлетворительные коммуникации;

д) распределение ресурсов.

Вариант 10.

Тема: Конфликты в организации

1. Теоретический модуль контрольной работы.

Основные признаки организации как социального института. Понятие организации. Особенности внешней и внутренней среды организации, их роль в развитии конфликтов в организации.

Типология конфликтов в организации. Факторы, способствующие нарастанию конфликтности в социально-трудовой сфере организации. Интегральный показатель социальной напряженности. Признаки социальной напряженности в организации: стихийные мини-собрания; увеличение числа неявок на работу; снижение производительности труда; массовые увольнения по собственному желанию и т.д. Процесс возникновения и протекания конфликта в социально-трудовой сфере.

Аспекты социально-трудовых конфликтов: экономические, социальные, политические, психологические. Динамика развития социально-трудовых конфликтов в организации, формы их проявления.

2. Дайте краткие ответы на контрольные вопросы темы:

1. Перечислите основные признаки организации.
2. Назовите основные элементы внутренней и внешней среды организации.
3. Каким образом внешняя и внутренняя среда организации влияют на развитие конфликтной ситуации в организации?
4. На какие виды подразделяются конфликты в организации в зависимости от субъектов конфликта?
5. Перечислите виды конфликтов в организации по источникам возникновения конфликтной ситуации.
6. Дайте характеристику структурных и инновационных конфликтов в организации.
7. Перечислите и дайте характеристику конфликтов в организации в зависимости от типа ее функциональной системы.
8. Какова суть метода оценки конфликтности в организации на основе выявления интегрального показателя напряженности.
9. Какие признаки указывают на назревающий конфликт в организации.
10. Назовите правовой документ, регламентирующий отношения в системе «работник - работодатель».

3. Тест.

2. Конфликт в обществе – это:

- а) конфликты в любых социальных группах;
- б) конфликты в больших социальных группах;
- в) конфликты между государствами;
- г) конфликты в различных сферах общественной жизни (экономической, политической, социальной и духовной);
- д) конфликты, субъектами которых выступают нации, государства, нации, партии, союзы и т.д.

2. Экономические конфликты – это:

а) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных экономических интересов, обусловленных их положением и ролью в системе общественных отношений;

б) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных экономических интересов, обусловленных их положением в системе отношений собственности;

в) противоборство субъектов социального взаимодействия по поводу процесса производства материальных благ;

г) противоборство субъектов социального взаимодействия в среде рыночных отношений;

д) противоборство субъектов социального взаимодействия в среде производства и потребления материальных благ.

3. Главным фактором, определяющим экономические конфликты являются:

а) отношение права;

б) отношение собственности;

в) отношение производства;

г) отношение распределения;

д) отношение потребления.

4. Политические конфликты – это:

а) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе стремления к захвату политической власти;

б) противоборство субъектов социального взаимодействия в период решения вопроса о политической власти;

в) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением и ролью в системе власти;

г) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением в обществе;

д) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением в сфере политических отношений.

5. Основным предметом политических конфликтов является:

а) политический интерес;

б) политическая власть в различных социальных структурах;

в) государственная власть;

г) политическое сознание людей;

д) политические партии.

6. Социальные конфликты – это:

а) конфликты между государственными структурами по выводу реализации социальных гарантий граждан;

б) конфликты между государственными и общественными структурами по поводу социальных гарантий граждан;

в) особая форма противоборства граждан с властями, обусловленная ущемлением интересов граждан, атак же нарушение прав и гарантий в социальной сфере;

г) особая форма противоборства граждан с властями за улучшение их социально-экономического положения;

д) особая форма противоборства граждан с властями, выражающийся в гражданском неповиновении.

7. Основными измерениями социальной сферы являются:

а) комплекс условий труда, быта, досуга, степень доступности культурных благ и услуг, гарантий жизнеобеспечения и безопасности, возможности социальных перемещений и жизненного самоопределения;

б) комплекс условий труда, быта, досуга, степень доступности в сфере образования, пенсионное обеспечение, гарантии жизнеобеспечения и безопасности;

в) гарантии жизнеобеспечения и безопасности; степень доступности в сфере образования;

г) степень доступности услуг в сфере образования; гарантии граждан в сфере охраны здоровья;

д) комплекс условий труда, быта, досуга; гарантии социального обеспечения.

8. Основной формой проявления социальных конфликтов является:

а) забастовка;

б) пикет;

в) недовольство граждан их протест;

г) голодовка;

д) гражданское неповиновение.

9. Конфликты в духовной среде – это:

а) противоборство субъектов социального взаимодействия в сфере культуры;

б) противоборство субъектов социального взаимодействия в сфере искусства и религии;

в) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных интересов и взглядов в процессе производства, распределения и потребления духовных ценностей;

г) конфликты которые проявляются в идеологической борьбе;

д) конфликты инакомыслящих.

10. наиболее распространёнными и острыми конфликтами духовной среды являются:

а) религиозные конфликты; психологические конфликты; конфликты в сфере искусства;

б) психологические конфликты; конфликты в сфере общественного сознания религиозные конфликты;

в) конфликты в сфере идеологии; конфликты в сфере общественной психологии; конфликты в массовом сознании;

г) религиозные конфликты; идеологические конфликты; конфликты в сфере искусства;

д) психологический конфликты; конфликты в сфере идей; конфликты на основе эстетических противоречий.

Вариант 11.

Тема: Политические конфликты

1.Теоретический модуль контрольной работы.

Политический конфликт как проявление и результат конкурентного взаимодействия двух или более сторон, оспаривающих друг у друга распределение и удержание властных ресурсов, полномочий и благ. Объективные предпосылки возникновения политических конфликтов.

Концепция социальной топологии П. Бурдьё. Основные субъекты политических конфликтов: государства, международные политические союзы, политические партии, организации и др. Функции политических конфликтов. Классификация конфликтов в

политической сфере. Формы политических конфликтов: митинг, демонстрации, политические революции и перевороты, политические кризисы и дискуссии и др.

Модель развития политических конфликтов. Управление политическими конфликтами. Уровни управления политическими конфликтными взаимодействиями: международный, государственный, региональный, местный. Формы разрешения политического конфликта: интеграция с соперником; кооперация с соперником; подавление соперника.

2. Дайте краткие ответы на контрольные вопросы темы:

1. Дайте определение «политический конфликт».
2. Назовите основной предмет политических конфликтов.
3. Перечислите основных субъектов политических конфликтов.
4. Какова суть концепции социальной топологии П. Бурдье?
5. Опишите модель развития политического конфликта.
6. Назовите и дайте характеристику негативных функций политических конфликтов.
7. Каковы особенности государственно-правовых конфликтов?
8. Перечислите особенности статусно-ролевых политических конфликтов.
9. Какова суть реальных политических конфликтов?
10. Перечислите конструктивные функции политических конфликтов.
11. Каковы основные формы проявления политических конфликтов?

3. Тест.

2. Организация – это:

- а) коллектив;
- б) корпорация;
- в) ассоциация;
- г) социальная группа; объединяющая людей на основе общей цели, деятельность которых сознательно координируется и направляется в интересах достижения цели;
- д) организованная социальная группа на основе общей цели.

2. Конфликт в организации – это:

- а) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации;
- б) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации и за её пределами;
- в) конфликты между руководством организации и её сотрудниками;
- г) конфликты между различными структурными элементами организации;
- д) конфликты по поводу организационной структуры коллектива.

3. Структурные конфликты в организации – это:

- а) конфликты между структурными подразделениями;
- б) конфликты, связанные с изменением организационной структуры;
- в) конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации;
- г) конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации;
- д) конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов.

4. Инновационные конфликты в организации – это:

- а) конфликты между структурными подразделениями;
- б) конфликты, связанные с изменением организационной структуры;

в) конфликты возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации;

г) конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации;

д) конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов.

5. Позиционные конфликты в организации – это:

а) конфликты между структурными подразделениями;

б) конфликты, связанные с изменением организационной структуры;

в) конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации;

г) конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации;

д) конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов.

6. ресурсные конфликты в организации – это:

а) конфликты между структурными подразделениями;

б) конфликты, связанные с изменением организационной структуры;

в) конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации;

г) конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации;

д) конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов.

7. Динамические конфликты в организации – это:

а) конфликты между структурными подразделениями;

б) конфликты, связанные с изменением организационной структуры;

в) конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации;

г) конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации;

д) конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов.

8. Определите типы конфликта в организации (основание тип функциональной системы) по следующим причинам: рассогласование формальных организационных начал; несбалансированность рабочих мест; нарушения технологических процессов.

а) организационно-технологические конфликты;

б) конфликты в социально-экономической системе организации;

в) конфликты в административно-управленческой системе;

г) конфликты, связанные с функционированием вне формальной организации;

д) конфликты, связанные с функционированием социально-психологической системы отношений.

9. Определите типы конфликта в организации (основание тип функциональной системы) по следующим причинам: нарушение договорных обязательств; неполная информация о реальном состоянии дел в организации; инновация без учёта интереса работников: нарушение трудового законодательства.

а) организационно-технологические конфликты;

б) конфликты в социально-экономической системе организации;

в) конфликты в административно-управленческой системе;

г) конфликты, связанные с функционированием вне формальной организации;

д) конфликты, связанные с функционированием социально-психологической системы отношений.

10. Определите типы конфликта в организации (основание тип функциональной системы) по следующим причинам: задержка и невыплата заработной платы за производственный труд; увеличение норм выработки или снижение тарифов в оплате; несовершенная система стимулирования.

- а) организационно-технологические конфликты;
- б) конфликты в социально-экономической системе организации;
- в) конфликты в административно-управленческой системе;
- г) конфликты, связанные с функционированием вне формальной организации;
- д) конфликты, связанные с функционированием социально-психологической системы отношений.

Вариант 12.

Тема: Предупреждение и урегулирование конфликтов

1. Теоретический модуль контрольной работы.

Прогнозирование возможности возникновения и развития конфликта: социальные и личностные последствия конфликта; возникновение нежелательных конфликтных ситуаций; регулирование протекания конфликта, минимизирование потерь и использование конструктивного потенциала. Цель прогнозирования конфликтов.

Детерминанты прогнозирования: внутриличностные и внешние факторы. Особенности процесса прогнозирования конфликтных ситуаций: выявление симптомов; поиск и анализ информации; моделирование.

Предупреждение социальных конфликтов. Основные направления деятельности по предупреждению конфликтов: создание субъективных условий, препятствующих возникновению конфликтов на обще-социальном уровне; совершенствование и оптимизация менеджмента; устранение социально-психологических причин конфликтов на уровне межличностных отношений; устранение или блокирование личностных причин возникновения конфликтов. Технология предупреждения конфликтов.

2. Дайте краткие ответы на контрольные вопросы темы:

1. Какие систематизированные знания необходимы для прогнозирования конфликтов?
2. Перечислите внутриличностные факторы, позволяющие предвидеть назревание конфликта.
3. Какие внешние факторы способствуют прогнозированию конфликтов?
4. Какова последовательность действий процесса прогнозирования конфликтов?
5. Что означает процесс выявления симптомов конфликта?
6. Какова цель прогнозирования?
7. Раскройте суть предупреждения конфликтов.
8. Перечислите основные направления деятельности по предупреждению конфликтов.
9. Каковы социально-психологические условия предупреждения конфликтов?
10. Перечислите методы поддержания и развития сотрудничества.
11. Раскройте понятие «институализация отношений».

3. Тест.

2. Семейный конфликт – это:

- а) конфликт между супругами;
- б) конфликт между родителями и детьми;
- в) конфликт родственников;
- г) конфликт между различными семьями;
- д) конфликт между любыми членами семьи.

2. К причинам семейных конфликтов относят:

а) ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; сексуальная дисгармония партнёров в браке;

б) ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; девальвация моральных ценностей;

в) изменение положения женщины в обществе, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; сексуальная дисгармония партнёров в браке;

г) ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; изменение положения женщины в обществе;

д) ухудшение материального положения семьи; чрезмерная занятость одного или обоих супругов на работе; невозможность нормального трудоустройства супругов или других членов семьи; социально-экономическая ситуация в обществе.

3. К факторам микросреды, обуславливающих семейные конфликты относятся:

а) ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; сексуальная дисгармония партнёров в браке;

б) ухудшение материального положения семьи; чрезмерная занятость одного или обоих супругов на работе; невозможность нормального трудоустройства супругов или других членов семьи; социально-экономическая ситуация в обществе;

в) ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; изменение положения женщины в обществе;

г) ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений;

д) рост социального отчуждения; ориентация на культ потребления; девальвация моральных ценностей; кризисное состояние экономики и социальной сферы; деформация норм сексуальных отношений; изменение положения женщины в обществе.

4. К факторам макросреды, обуславливающих семейные конфликты относятся:

а) ухудшение материального положения семьи; чрезмерная занятость одного или обоих супругов на работе; невозможность нормального трудоустройства супругов или других членов семьи; длительное отсутствие жилья;

б) рост социального отчуждения; ориентация на культ потребления; девальвация моральных ценностей; кризисное состояние экономики и социальной сферы; деформация норм сексуальных отношений; изменение положения женщины в обществе;

в) ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; сексуальная дисгармония партнёров в браке;

г) изменение положения женщины в обществе, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; сексуальная дисгармония партнёров в браке;

д) ограничение свободы активности, действия; отклоняющиеся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; изменение положения женщины в обществе.

5. Ценностные семейные конфликты – это:

- а) конфликты, возникающие на основе противоположных интересов и ценностей;
- б) конфликты, основанные на борьбе за лидерство в семье.
- в) конфликты, основанные на психосексуальной несовместимости супругов;
- г) конфликты, в основе которых лежат неудовлетворенные потребности в положительных эмоциях;
- д) конфликты, возникающие на основе противоположных взглядов супругов по вопросам ведения домашнего хозяйства.

6. Эмоциональные семейные конфликты – это:

- а) конфликты, возникающие на основе противоположных интересов и ценностей;
- б) конфликты, основанные на борьбе за лидерство в семье.
- в) конфликты, основанные на психосексуальной несовместимости супругов;
- г) конфликты, в основе которых лежат неудовлетворенные потребности в положительных эмоциях;
- д) конфликты, возникающие на основе противоположных взглядов супругов по вопросам ведения домашнего хозяйства.

7. Позиционные семейные конфликты – это:

- а) конфликты, возникающие на основе противоположных интересов и ценностей;
- б) конфликты, основанные на борьбе за лидерство в семье.
- в) конфликты, основанные на психосексуальной несовместимости супругов;
- г) конфликты, в основе которых лежат неудовлетворенные потребности в положительных эмоциях;
- д) конфликты, возникающие на основе противоположных взглядов супругов по вопросам ведения домашнего хозяйства.

8. Сексуальные семейные конфликты – это:

- а) конфликты, возникающие на основе противоположных интересов и ценностей;
- б) конфликты, основанные на борьбе за лидерство в семье.
- в) конфликты, основанные на психосексуальной несовместимости супругов;
- г) конфликты, в основе которых лежат неудовлетворенные потребности в положительных эмоциях;
- д) конфликты, возникающие на основе противоположных взглядов супругов по вопросам ведения домашнего хозяйства.

9. Сколько кризисных периодов в развитии семьи выделяют социологи:

- а) 2;
- б) 3;
- в) 4;
- г) 5;
- д) 6.

10. Первый кризисный период семьи происходит:

- а) в первый год супружеской жизни;
- б) после рождения первого ребёнка в семье;
- в) в период появления в семье второго ребёнка;
- г) с достижением детей дошкольного возраста;
- д) с достижением трудного (подросткового возраста) детей.

Вариант 13.

Тема: Методы разрешения конфликтов

1. Теоретический модуль контрольной работы.

Вне юридические методы разрешения конфликтов в системе управления организацией. Стратегические методы разрешения конфликтов: планирование социального развития; информированность работников о целях и каждодневной эффективности организации; наличие простой и доступной пониманию каждого сотрудника системы исчисления заработной платы и др.

Тактические методы управления конфликтами. Стили конфликтного поведения (сетка Томаса - Килмена): конфронтация, сотрудничество, уклонение, приспособление, компромисс.

Методика решения конфликта через решение проблемы Алана Филя.

Юридические способы разрешения конфликтов. Основные группы юридических средств разрешения конфликтов: конституционные процедуры; судебное и арбитражное рассмотрение дел; административные процедуры.

2. Дайте краткие ответы на контрольные вопросы темы:

1. Перечислите стратегические методы предупреждения конфликтов.
2. Назовите тактические методы управления конфликтом.
3. Что такое конфронтация, каковы ее особенности?
4. Раскройте суть метода управления конфликтом – компромисс?
5. Каковы особенности методики решения конфликта Алана Филя?
6. Перечислите признаки разрешения конфликтов юридическим путем.
7. Какова сфера применения конституционных процедур?
8. При рассмотрении каких споров функционирует гражданское судопроизводство?
9. Перечислите признаки гражданского правонарушения.
10. Каковы особенности административных процедур разрешения конфликтов?

3. Тест.

2. Под конфликтами в сфере управления понимают:

- а) конфликт между субъектами и объектами управлений;
- б) конфликты, которые возникают в системах социального взаимодействия субъектов и объектов управления;
- в) конфликты между субъектами управления различных уровней;
- г) конфликты между руководителем и подчинённым;
- д) конфликты в процессе принятия управленческих решений.

2. Основным противоречием в сфере управления является:

- а) противоречия подбора и постановки кадров;
- б) противоречия делегирования полномочий;
- в) противоречия, связанные с нарушением функции объектов управления;
- г) противоречия карьеры;
- д) противоречия между бюрократическими правилами системы управления и потребностью к свободе действий субъектов управления.

3. Формами проявления управленческих конфликтов являются:

- а) дезорганизация, несогласие;
- б) несогласие, напряжённость;
- в) дезорганизация, напряжённость;
- г) напряжённость. кризис;
- д) разногласие, напряжённость.

4. Формами проявления управленческих конфликтов являются:

- а) дезорганизация, кризис;
- б) дезорганизация, разногласие;

- в) несогласие, конфронтация;
- г) напряжённость, борьба;
- д) разногласие, напряжённость.

5. Формами проявления управленческих конфликтов являются:

- а) конфронтация, напряжённость;
- б) кризис, конфронтация;
- в) дезориентация, борьба;
- г) разногласие, кризис;
- д) дезорганизация, борьба.

6. Дезорганизация – это:

а) такое состояние управленческого взаимодействия, при котором существующие административно-бюрократические правила приходят в несоответствие с новыми условиями и факторами;

б) отказ определённых субъектов управления или объектов управления от предписанных шаблонов и норм поведения;

в) форма конфликта, которая затрагивает устои существующей системы управления;

г) форма конфликта, которая ведёт к расколу и ликвидации существующей системы управления;

д) выход из подчинения нижестоящих субъектов управления ими субъектов управления.

7. Несогласие как форма управленческого конфликта – это:

а) возражение со стороны отдельных субъектов или объектов управления по поводу стиля управления;

б) отказ определённых субъектов или объектов управления от предписанных шаблонов и норм;

в) выход отдельных субъектов или объектов управления из существующей системы управления;

г) отказ существующих принципов управления;

д) открытое предъявление претензий руководителю.

8. Напряжённость как форма управленческого конфликта – это:

а) более острая форма управленческого конфликта, чем несогласие, которая характеризует резким ростом сознательным нарушением в управленческих действиях со стороны различных субъектов управления;

б) резкое обострение во взаимоотношениях между различными субъектами управления;

в) социально-психологический климат в аппарате управления;

г) нарушение принципа субординации в управлении;

д) открытое несогласие субъектов и объектов управления по поводу стиля управления вышестоящего субъекта управления.

9. Конфронтация как форма управленческого конфликта – это:

а) резкое обострение во взаимоотношениях между различными субъектами управления;

б) самая острая форма управленческого конфликта, ведущая к расколу и ликвидации существующей системы управления;

в) открытое противоборство в различных звеньях системы управления, которое характеризуется поляризацией интересов;

г) кризис существующей системы управления;

д) борьба за руководящее место в организации.

10. В классификации управленческих конфликтов по источнику выделяют:

а) структурные конфликты, инновационные конфликты, позиционные конфликты, конфликты планирования;

- б) структурные конфликты, инновационные конфликты, позиционные конфликты, ценностные конфликты;
- в) структурные конфликты, конфликты планирования, конфликты контроля, конфликты организации;
- г) ценностные конфликты, конфликты мотивации, конфликты планирования, конфликты контроля;
- д) структурные конфликты, инновационные конфликты, позиционные конфликты, конфликты мотивации.

Вариант 14.

Тема: Переговоры как способ разрешения конфликтов

1. Теоретический модуль контрольной работы.

Переговоры как процесс взаимосогласованных действий сторон урегулирования конфликта с целью установления меры соответствия и меры несоответствия их позиций.

Подходы к оценке переговоров между конфликтующими сторонами.

Роль и участие третьей стороны в урегулировании конфликта (третейский судья, арбитр, посредник, консультант, помощник, наблюдатель).

Классификация переговоров. Функции переговоров и их составные части. Типы совместных решений участников переговоров. Правила ведения переговоров по спорным вопросам. Типичные ошибки, допускаемые при проведении переговоров.

Деятельность руководителя по урегулированию конфликта. Общие требования к руководителю, выступающему в роли посредника. Модели поведения в переговорах. Характеристика стратегий в переговорном процессе.

2. Дайте краткие ответы на контрольные вопросы темы:

1. Раскройте понятие «переговоры».
2. Перечислите официальных медиаторов, участвующих в процессе урегулирования конфликтов.
3. Назовите субъектов, которые могут быть неофициальными медиаторами.
4. Какова роль третейского судьи в процессе урегулирования конфликта?
5. Перечислите подходы к пониманию роли руководителя по урегулированию конфликтом.
6. Каковы общие требования к руководителю, выступающему в роли посредника.
7. Перечислите виды переговоров, основанные на выделении различных целей их участников.
8. Каковы основные цели переговоров?
9. Перечислите правила ведения переговоров по спорным вопросам.
10. Назовите модели поведения в переговорах.
11. Какие типичные ошибки, допускают при проведении переговоров?
12. Дайте характеристику стратегиям в переговорном процессе.

3. Тест.

1. Под глобальными конфликтами понимают:

- а) конфликты между регионами;
- б) конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности, затрагивающие интересы всего человечества и несущие угрозу существованию цивилизации;

- в) конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности и возникающие между мировыми сообществами;
- г) конфликты, связанные с природными катастрофами;
- д) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизаций.

2. Какие из перечисленных ниже конфликтов являются глобальными:

- а) Первая и вторая мировая войны; «холодная война» между Востоком и Западом в 1950 – 1980-е годы; экологический кризис; демографический кризис;
- б) конфликт между развивающимися и развитыми странами; конфликт между Россией и США в космосе; экологический кризис; вторая мировая война; демографический кризис.
- в) конфликт между развивающимися и развитыми странами; мировая термоядерная война; демографический кризис; экологический кризис; энергетический кризис.
- г) первая и вторая мировая войны; холодная война между востоком и Западом в 1950 – 1980-е годы; мировая термоядерная война; Нефтяная война между Ближним Востоком и Евро-Американским союзом; война между Японией и США в области информационных технологий.
- д) экологический кризис; энергетический кризис; демографический кризис; кризис в политических отношениях между Востоком и Западом; религиозный кризис между мусульманским и немусульманским миром.

3. Реальная возможность возникновения глобальных конфликтов появилась:

- а) в конце 19 века;
- б) в начале 20 века;
- в) в конце 20 века;
- г) в середине 20 века;
- д) ожидается в первой половине 21 века.

4. Благодаря деятельности, какой международной организации глобальные проблемы современности получили активное изучение и широкую известность:

- а) ООН;
- б) Римского клуба;
- в) Европейского союза;
- г) Международного агентства по атомной энергии (МАГАТЭ);
- д) Международного союза охраны природы и природных ресурсов (МСОП).

5. Кто из отечественных учёных один из первых обратился в своих исследованиях к глобальным проблемам в начале 20 века:

- а) Бердяев Н.А.;
- б) Вернадский В.И.;
- в) Вавилов Н.И.;
- г) Бехтерев В.М.;
- д) Циолковский Э. К.

6. Под региональными конфликтами понимают:

- а) конфликты между регионами среди государства;
- б) конфликты между государствами, связанные с их интересами в том или ином регионе;
- в) конфликты между отдельными государствами, коалициями государств или отдельными региональными субъектами социального взаимодействия внутри государства, с охватом больших географических и социальных пространств;
- г) конфликты, которые возникают между субъектами социального взаимодействия на основе противоречий регионального значения;
- д) конфликты, разрешение которых возможно только с привлечением международных организаций.

7. Формами разрешения региональных конфликтов являются:

а) консенсус, взаимное примирение, угроза применения силы, присутствие третей стороны;

б) консенсус, взаимное примирение, угроза применения силы третьей стороной, присутствие третей стороны;

в) консенсус, ультиматум, угроза применения силы третьей стороной, присутствие третей стороны;

г) консенсус, подавление одной из сторон, взаимное примирение, перевод борьбы в русло сотрудничества;

д) консенсус, ультиматум, угроза применения силы, вмешательство ООН.

8. Правовую базу управления региональными конфликтами составляют:

а) нормы международного права;

б) конституционные нормы и правовые акты государственного уровня;

в) региональные и муниципальные законы;

г) только нормы международного права, конституционные нормы и правовые акты государственного уровня;

д) все правовые акты, регламентирующие функционирование субъектов социального взаимодействия.

9. Назовите главный фактор, определяющий характер региональных конфликтов:

а) национально-этнические и религиозные интересы и традиции;

б) международные отношения;

в) глобальные проблемы современности;

г) географический фактор;

д) экономический фактор.

10. Какое основание положено в выделение такого типа региональных конфликты как конфликты между коалициями государств:

а) особенности географического положения субъектов конфликтного взаимодействия;

б) масштаб;

в) сфера проявления;

г) национально-этнические особенности;

д) уровень общественного развития.

Вариант 15.

Тема: Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте

1. Теоретический модуль контрольной работы.

Понятие технологий эффективного общения и их разновидности. Общение как основной элемент в конфликтном взаимодействии.

Коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты общения и их функции в конфликте. Достижение взаимопонимания, конструктивного взаимодействия и эмпатии в общении.

Понятие технологий рационального поведения в конфликте. Правила и кодексы поведения в конфликтном взаимодействии.

Переговорный процесс: содержание, приемы, модели. Модели поведения партнеров в переговорном процессе (“Избегающий”, “Уступающий”, “Отрицающий”, “Наступающий”).

2. Дайте краткие ответы на контрольные вопросы темы:

1. Что такое технологии управления эмоциями в переговорном процессе?

2. В чем состоит сущностная характеристика следующих концепций Д. Скотта и в чем заключаются технологии управления эмоциями в каждой из них: (“заземление”, “визуализация”, “проецирование”, “очищение ауры”).

3. Каковы основные правила самоконтроля эмоций (эмоциональная выдержка; рационализация эмоций и поддержание высокой самооценки) и их применение в переговорном процессе.

4. Перечислите основные манипулятивные технологии в переговорном процессе. 5. Охарактеризуйте технологии стратегий и тактик в переговорном процессе.

6. Опишите основные типы следующих стратегий ведения деловых переговоров: “выигрыш-выигрыш”, “проигрыш-выигрыш”, “проигрыш-проигрыш”, “выигрыш-выигрыш”. Тактики переговоров: “видимое сотрудничество”, “дезориентация партнера”, “провокация чувства жалости у партнера”, “ультимативная тактика”, “лабиринт резервов уступок”. Тактические приемы: “закрытая дверь”, “визирование”, “внешняя опасность” и др.

3. Тест.

1. Конфликтология как относительно самостоятельная теория возникла

- а) в конце XIX века;
- б) в начале XX века;
- в) в 30-е годы XX века;
- г) в конце 50-х годов XX века;
- д) в 70-е годы XX века.

2. Становление конфликтологической практики происходит:

- а) в конце XIX века;
- б) в 70-е годы XX века;
- в) в конце 50-х годов XX века;
- г) в 30-е годы XX века;
- д) в 80-е годы XX века.

3. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:

- а) К. Маркса и Ф. Энгельса, О. Конта;
- б) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда;
- в) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа;
- г) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотт;
- д) Р. Фишера, У. Юри, К. Томаса.

4. Методику ПОИР (Постепенных и обоюдных инициатив по разрядке напряжённости) разработал:

- а) Ч. Освуд;
- б) В. Линкольн;
- в) Л. Томпсон;
- г) Р. Фишер;
- д) Ш. и Г. Боуэр.

5. Гарвардский метод «принципиальных переговоров» разработали:

- а) Д. Скотт и Ш. и Г. Боуэр;
- б) К. Томас и Р. Киллмен;
- в) М. Шериф и Д. Рапопорт;
- г) В. Линкольн и Л. Томпсона;
- д) Р. Фишер и У. Юри.

6. Первые учебные заведения по подготовке специалистов-медиаторов появились:

- а) в США (70-80-х годах);

- б) в США (60-х годах);
- в) в Германии (70-х годах);
- г) в Австралии (80-х годах);
- д) в России (конец 80-х годов).

7. Первый международный центр разрешения конфликтов был создан:

- а) в 1972 г. в США;
- б) в 1986 г. в Австралии;
- в) в 1989 г. в Германии;
- г) в 1985 г. в Швейцарии;
- д) в 1992 г. в России.

8. В России центр по разрешения конфликтов был создан:

- а) в Москве в 1992 г.;
- б) в Санкт-Петербурге в 1993 г.;
- в) в Сочи в 1995 г.;
- г) во Владивостоке в 1993 г.;
- д) в Твери в 1998 г.

9. Предметом конфликтов являются:

- а) конфликты;
- б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими;
- в) любые столкновения;
- г) механизмы поведения личности в конфликте и технологии переговорного процесса по разрешению конфликта;
- д) законы противоборства субъектов социального взаимодействия.

10. Какой из приведённых методов относится к группе методов управления конфликтами:

- а) социологический метод;
- б) метод тестирования;
- в) метод картографии;
- г) метод наблюдения;
- д) метод эксперимента.

10.3. Пример оформления титульного листа контрольной работы

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(Финансовый университет)

Краснодарский филиал Финуниверситета

Кафедра «Философия, история и право»

Направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент»,
профиль «Менеджмент организации»,
очная форма обучения

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА
по дисциплине «Конфликтология»

Вариант _____

Студент

(И.О.Ф.)

курс

Преподаватель

(уч. степень.,
должность И.О.Ф.)

Краснодар, 2021

10.4. Перечень рекомендуемой литературы:

10.4.1 Основная литература

Основная литература:

1. Конфликтология: учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова; под ред. А.Я. Кибанова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 301 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — ЭБС ZNANIUM.com. — URL: <http://znanium.com/catalog/product/1052434> (дата обращения: 25.08.2018). — Текст: электронный.

2. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации: учебник и практикум для академического бакалавриата / С. М. Емельянов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2018. — 219 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ЭБС Юрайт. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/438299> (дата обращения: 04.12.2017). — Текст: электронный.

3. Решетникова К. В. Конфликты в системе управления: учебное пособие / К.В. Решетникова - Москва: Издательство "ЮНИТИ-ДАНА", 2017. - 175 с. - ЭБС ZNANIUM.com. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/1028652> (дата обращения: 29.11.2017). - Текст: электронный.

Дополнительная литература:

4. Бороздина Г.В. Психология делового общения: учебник / Г.В. Бороздина. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва: Инфра-М, 2017. - 320 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ЭБС ZNANIUM.com. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/1063312> (дата обращения: 04.12.2017). - Текст: электронный.

5. Егидес А. П. Психология конфликта: учебное пособие / А.П. Егидес. - Москва: Московский финансово-промышленный университет "Синергия", 2016. - 320 с. - (Университетская серия). - ЭБС ZNANIUM.com. - URL:

<http://znanium.com/catalog/product/451312> (дата обращения: 04.12.2017). - Текст: электронный.

6. Анцупов, А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях: учебное пособие / А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. - Москва: Проспект, 2016. - 336 с.- ЭБС Проспект. - URL: <http://ebs.prospekt.org/book/30776> . (дата обращения: 22.11.2017). - Текст: электронный.

7. Зеленков М.Ю. Конфликтология: учебник для студ. вузов, обуч. по напр. подг. "Управление персоналом" (квалиф. "бакалавр") / М.Ю. Зеленков. - Москва: Дашков и К, 2013. - 324 с. - (Учебные издания для бакалавров). - Текст: непосредственный. - То же. - 2015. – ЭБС Университетская библиотека online. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452906> (дата обращения: 09.10.2018). – Текст: электронный.

8. Цветков В.Л. Психология конфликта. От теории к практике: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению "Юриспруденция" / В.Л. Цветков - Москва: Юнити-Дана, 2019 - 184 с. - Текст: непосредственный. – То же. – 2017. – ЭБС ZNANIUM.com. – URL: <http://znanium.com/catalog/product/1028645> (дата обращения: 10.09.2018). – Текст: электронный.

10.5. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

10.5.1 Периодические издания

9. www.conflictology.ru – Электронный журнал «Конфликтология»
10. www.kapr.ru – Электронный журнал «Кадры предприятия»

10.5.2 Интернет-ресурсы

1. www.conflictology.narod.ru - Аналитика конфликта
2. www.conflictology.spb.ru - Практическая психология в России
3. www.gumer.info - Библиотека Гумер - гуманитарные науки
4. www.koob.ru - Куб - электронная библиотека
5. www.psychology.ru - Научные статьи по конфликтологии

11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем

11.1 Комплект лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 7 Professional
2. Microsoft Office 2010 Pro
3. Антивирус ESET Endpoint Security
4. Project Expert 7

11.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- 1 Справочная правовая система «Консультант Плюс». URL: <http://www.consultant.ru>
- 2 Информационно-правовая система «Гарант-аэро». URL: <http://www.garant.ru>

11.3 Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации: не предусмотрены

Каждый обучающийся в течение всего обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде Краснодарского филиала Финансового университета.

Электронная информационно-образовательная среда Финансового университета обеспечивает:

доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин, практик, к указаниям электронных библиотечных систем и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах. По

дисциплине Конфликтология» в ИОП представлены следующие виды информационных ресурсов: аннотация дисциплины, рабочая программа дисциплины, восемь видеолекций:

- 1) Основные понятия конфликтологии;
- 2) План исследования конфликта;
- 3) Типология конфликтов;
- 4) Анализ конфликтов в организации;
- 5) Примеры ситуаций. Регулирование конфликтов психологическими приемами по Д.Майерсу;
- 6) Управление конфликтами, основные понятия. Роль руководителя в конфликте;
- 7) Переговоры с клиентами. Реализация превентивного подхода в управлении конфликтами в организации;
- 8) Управление организационно-управленческими и трудовыми конфликтами в организации. Внутриличностные конфликты и их регулирование;

мультимедийная презентация по всем темам курса; методические указания по выполнению контрольной работы; сборник заданий и задач «Рабочие тетради» по дисциплинам социально-психологического цикла (стр.29-35), тестовые задания.

- фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации;
- проведение всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых осуществляется с применением электронного обучения.

Источник - <https://portal.fa.ru/Catalog?MenuId=Catalog>

12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Материально-техническая база Краснодарского филиала Финансового университета соответствует действующим противопожарным правилам и нормам, обеспечивает проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных учебным планом.

Образовательный процесс обеспечивается специальными помещениями, которые представляют собой аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы студентов и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, обеспечивающими представление учебной информации большой аудитории, демонстрационным оборудованием.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, обеспечивающей доступ к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде Финансового университета.