

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ

Государственное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом

Л.В. ДОКАШЕНКО

# **КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ СТУДЕНТОВ ОЧНОЙ И  
ЗАОЧНОЙ ФОРМ ОБУЧЕНИЯ СПЕЦИАЛЬНОСТИ  
080505 «УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ»

Рекомендовано к изданию Редакционно-издательским советом  
государственного образовательного учреждения  
высшего профессионального образования  
«Оренбургский государственный университет»

Оренбург - 2005

УДК 316.285(07)

ББК 88.53я7

Д 63

Рецензент

доктор экономических наук, профессор Л.С.Зеленцова

Д 63      **Докашенко Л. В.**  
**Конфликтология: методические рекомендации для студентов очной и заочной форм обучения специальности 080505 «Управление персоналом» /Л.В.Докашенко. – Оренбург, ГОУ ОГУ, 2005. – 47 с.**

Методические указания предназначены для изучения дисциплины «Конфликтология» студентами очной, очно-заочной и заочной форм обучения специальности 080505 «Управление персоналом»

В методических указаниях представлены цель, задачи, план проведения занятий по «Конфликтологии», сформулированы вопросы и задания для самостоятельной работы студента.

©Докашенко Л.В., 2005

©ГОУ ОГУ, 2005

## Введение

Возможно, XXI век поставит человечество перед альтернативой: либо он станет веком конструктивного разрешения конфликтов, либо он будет последним веком в истории цивилизации.

Конфликты стали основной причиной гибели людей. Две мировые войны в XX веке, более 200 крупномасштабных войн, локальные военные конфликты, террор тоталитарных режимов, вооруженная борьба за власть, убийства, самоубийства — все эти виды конфликтов по самой приближенной оценке унесли в нынешнем столетии до 300 млн. человеческих жизней. Внутриполитическая борьба — один из решающих факторов развития большинства государств. Конфликты в организациях нередко оказывают определяющее влияние на качество их деятельности. Согласие в семье и с самим собой выступает важнейшим условием счастливой жизни каждого человека. Все это говорит о решающей роли конфликтов в жизни отдельного человека, семьи, организации, государства, общества и человечества в целом. По итогам XX века Россия скорее всего является бесспорным и недостижимым мировым лидером не только по людским потерям в конфликтах, но и по другим их разрушительным последствиям: материальным и моральным. Конец столетия поставил Россию перед альтернативой: либо власть и народ смогут если не управлять, то хотя бы удерживать социальные конфликты в каких-то регулируемых рамках, либо конфликты будут управлять народом и властью, диктуя «бессмысленные и беспощадные» сценарии в истории всех и биографии каждого. Наше незнание законов возникновения, развития и разрешения конфликтов только за последнее десятилетие оплачено жизнями сотен тысяч людей, разрушенными судьбами десятков миллионов человек, развалом пусть во многом несовершенной, но все же великой державы.

Сегодня каждому руководителю на любом уровне, включая государственный, срочно необходимы знания о способах предупреждения и конструктивного разрешения конфликтов различных уровней. Такие знания трудно получить, опираясь только на здравый смысл. Нельзя их целиком позаимствовать и у зарубежных специалистов, так как отечественные конфликты слишком специфичны. Научить конструктивно вести себя в конфликтах можно опытным путем. Но опыт либо слишком дорого стоит, либо приходит поздно. Для быстрого получения практических знаний о конфликтах необходимо энергичное формирование и развитие науки — конфликтологии.

Согласно государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования, утвержденного на совещании Межведомственного научно-методического совета по экономике и управлению 16 февраля 2000 года, протокол №1, «Конфликтология» входит в перечень обязательных учебных дисциплин для подготовки специалистов по специальности 080505 «Управление персоналом»

## **1 Цели и задачи конфликтологии, ее место в учебном процессе**

Конфликтология как наука образовалась в 50-60-х годах XX в. на стыке политологии, социологии, психологии, юриспруденции.

Цель конфликтологии – изучение социальной природы, причин, типов, динамики конфликтов, а также методов и средств их предупреждения, регулирования и разрешения

Предметом изучения дисциплины являются методологические и прикладные основы исследования и управления конфликтами в различных сферах профессиональной деятельности.

Дисциплина является междисциплинарной областью знаний и опирается на такие дисциплины как: социальная психология, психология управления, социология, менеджмент и другие.

Вместе с тем знания, умения и навыки, приобретенные при изучении данного курса, используются в дисциплинах «Организационное поведение», «Менеджмент», «Управление персоналом», курсовом и дипломном проектировании.

Конфликтология – теоретико-прикладная дисциплина. Ее содержание складывается из двух уровней: 1) теоретического объяснения конфликта как социального явления, анализа его природы, динамики, взаимосвязи со всеми общественными отношениями (культурой, правом, мировоззрением и др.), его места и функций в системе «общество – человек - личность»; 2) изучение конкретных видов конфликтов, возникающих в различных формах социальной жизни (политика, право, семья, экология, коллектив и т.д.), технологии их регулирования и профилактики.

В России (тем более в СССР) конфликтология долгое время не получала признания и не развивалась (за исключением общей методологии и теории противоречий). В советский период нашей истории господствовала «теория бесконфликтности», согласно которой социальные противоречия и конфликты рассматривались как исторически преходящие факторы общественной жизни (точно так же, как и право, разделение общества на страты или классы и т.д.). В результате конфликт остался за пределами научного внимания, в том числе за пределами конструктивной критики. Конфликтология как наука появилась в России в середине 90-х годов XX века. Но и сегодня общая и практическая конфликтология весьма слабо разработаны. С другой стороны, общественное мнение рассматривает конфликт исключительно как негативное явление, а к конфликтологам относится так, как в средние века относились к ведьмам. В лучшем случае конфликтологию рассматривают как современную магию. Но конфликт – это факт вполне объективный. И, как говорят конфликтологи, конфликт есть критерий развивающейся системы, а его отсутствие указывает на ее деградацию и смерть.

В широком смысле конфликт есть всякое противоборство (противоречие), в котором действия одной стороны встречают противодействия другой. В узком смысле конфликт – это такое соотношение между субъектами социального взаимодействия, которое характеризуется их противоборством на основе противоположно направленных действий, интересов, идеалов, мнений, оценок и т.п. Всякий конфликт есть борьба за ресурсы либо за их перераспределение.

Исходя из ранее сформулированной цели предлагается решение следующих задач в рамках изучения курса «Конфликтология» (таблица 1)

Таблица 1- Задачи дисциплины «Конфликтология»

№ цели	Содержание задачи
1	2
Студент будет иметь представление:	
1	Об истории развития отечественной конфликтологии
2	Об общей характеристике зарубежной конфликтологии
3	О роли конфликтологии в развитии российского общества
Студент должен знать:	
4	Причины и предпосылки возникновения конфликтов
5	Основные функции конфликтов
6	Основные стадии развития конфликтов
7	Современную классификацию конфликтов
8	Основные причины и последствия внутриличностных конфликтов
9	Условия предупреждения и механизмы разрешения внутриличностных конфликтов
10	Основные причины возникновения межгрупповых конфликтов
11	Проблемы урегулирования межгрупповых конфликтов
12	Особенности организационных конфликтов, их основные типы
13	Формы предупреждения и разрешения трудовых конфликтов
14	Основные причины возникновения конфликтов в звене «руководитель-подчиненный»
15	Способы предупреждения конфликтов «по вертикали»
16	Особенности инновационных конфликтов (предупреждение и разрешение)
17	Основные методы исследования и диагностики конфликтов
18	Основные направления деятельности по предупреждению конфликтов
19	Методы управления конфликтом
20	Основные этапы процесса медиации. Факторы, влияющие на эффективность медиации
21	Способы разрешения конфликтов
Студент будет уметь:	
22	Определять составляющие конфликта

Продолжение таблицы 1

1	2
23	Определять истинные причины конфликтного поведения методом картографии конфликтов
24	Проводить диагностику характера конфликтов и взаимоотношений в группе
25	Проводить анализ методов урегулирования конфликтов в организации
26	Определять основные пути выхода из конфликта

Решение этих задач позволит составить научную картину о природе происхождения, развития и управления конфликтами, использовать положительный потенциал конфликтов и вместе с тем сводить до минимума их негативные факторы.

Программа и содержание данного курса ориентированы на студентов факультета экономики и управления специальности 080505 «Управление персоналом»

## 2 Организационно-методические данные дисциплины

Таблица 2 – Организационно-методические данные дисциплины

Вид работы	Трудоемкость в часах	
	Очная форма обучения <b>7 семестр</b>	Заочная форма обучения <b>6 семестр</b>
1 Аудиторная работа в том числе:	68	18
а) лекции;	34	10
б) практические занятия	34	8
2 Внеаудиторная и самостоятельная работа:	119	118
а) рефераты;		
б) домашние контрольные работы;		
в) самоподготовка;		
г) другие виды внеаудиторной работы		
3 Формы итогового контроля	экзамен	зачет
4 Общая трудоемкость дисциплины	187	136

### 3 Тематический план для студентов очной и заочной форм обучения

Таблица 3 – Тематический план дисциплины

Тематика занятий	Лекции		Семинарские занятия	
	очная	заочная	очная	заочная
1 Введение в конфликтологию. Предмет и основные понятия конфликтологии	2	2	2	
2 Методы исследования и диагностики конфликтов	4	2	4	2
3 Социальные конфликты (конфликты в больших группах)	4		4	
4 Внутриличный и межличностный конфликты	4		4	
5 Стресс: понятие, виды и способы разрешения	4		4	
6 Конфликты в организациях	4	2	4	2
7 Правовой конфликт	4		4	
8 Теория и практика разрешения конфликтов	4	2	4	4
9 Переговоры как способ разрешения конфликтов (искусство переговоров)	4	2	4	2
<b>Всего:</b>	<b>34</b>	<b>10</b>	<b>34</b>	<b>8</b>



## **4 Содержание разделов дисциплины**

### **Тема 1 Предмет и задачи конфликтологии**

Возникновение и развитие конфликтологии. Конфликтология и марксизм. Современные концепции конфликта (Л.Козер, Р.Дарендорф, К.Боулдинг, Т.Парсонс, Э.Мэйо и др.). Отечественная и западная конфликтология и перспективы ее развития.

Объект и предмет конфликтологии. Теоретический и эмпирический уровни конфликтологии. Конфликтология как междисциплинарная наука.

Понятие конфликта. Противоречие и конфликт. Анатомия (источники и структура), динамика и разрешение социального конфликта. Источники и формы функционирования социального конфликта. Функции конфликта в обществе.

Поведение людей в конфликте. Концепция Томаса-Киллмена. Теория самоактуализации личности А.Маслоу. Концепция манипуляции Э.Шострома.

Различия поведенческих паттернов как факторы конфликта: гендерные, возрастные, характерологические.

Задачи и функции теоретической и практической конфликтологии и ее место среди других наук.

### **Тема 2 Методы исследования и диагностики конфликтов**

Методологические основы исследования конфликтов. Философские, культурологические, логико-математические, педагогические, психологические, социологические, юридические и другие модели конфликта. Модели и анализ конфликта в военной науке.

Программа конфликтологического исследования. Этапы анализа конфликтов.

Применение методов психологии в конфликтологии. Методики определения уровня внутриличностной и социальной конфликтности.

Модульная методика диагностики межличностных конфликтов.

Ситуационный метод исследования конфликтов.

Методы исследования межгрупповых конфликтов.

Логико-математическое моделирование конфликтов.

Исследования конфликтных ситуаций, динамики их роста и способов разрешения.

Прогнозирование и профилактика конфликтов. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов. Социально-психологические условия профилактики конфликтов.

Технология предупреждения конфликтов. Объективная и субъективная оценки конфликтной ситуации и конфликта. Способы и приемы воздействия на поведение оппонента. Методы психокоррекции конфликтного поведения. Психологические причины некомпетентных конфликтных решений.

Приемы и способы компетентной оценки предупреждения конфликтов.

### **Тема 3 Социальные конфликты (конфликты в больших группах)**

Социальные конфликты и формы их проявления. Сравнительный анализ конфликтологического осмысления источников, форм и способов разрешения социальных конфликтов. Социологические и правовые теории социальных конфликтов.

Политические, экономические, социальные, культурные, психологические, исторические и территориальные факторы межэтнических и национальных противоречий. «Мы» и «они» – культурологический аспект межэтнических проблем. Архаическая и современная культуры. Инновационные и информационные источники этнических и национальных конфликтов. Дезинтеграция и этническая идентификация. Этнополитическое самоопределение наций.

Предупреждение и практика разрешения этнических и национальных конфликтов.

Терроризм как особая форма конфликта современной истории. Прогнозирование и профилактика террористических актов. Способы урегулирования террористических актов (конфликтов).

Понятие политического конфликта. Классификация (типы) политических конфликтов. Этнополитические конфликты: сущность и эволюция.

Предупреждение политических конфликтов и методы их урегулирования.

Понятие межгосударственного конфликта. Классификация (типы) межгосударственных конфликтов: вооруженный, пограничный, региональный, дипломатический, этнокультурный и др.

Профилактика и способы разрешения межгосударственных конфликтов: компромиссы, переговоры, посредничество, дипломатия. Международное и гуманитарное право о формах и способах урегулирования межгосударственных конфликтов.

### **Тема 4 Внутриличные и межличностные конфликты**

Определение, характеристика и виды внутриличного конфликта.

Источники и формы развития внутриличного конфликта. Особенности переживания внутриличного конфликта и его последствия.

Перевод внутриличных конфликтов во «внешние» и «внешних» во внутриличные (Ф.Достоевский, З.Фрейд, А.Адлер, К.Юнг, Э.Фромм).

Типология внутриличных конфликтов. Статусно-ролевые конфликты: социологический и психологический анализ. Роль конфликта в социализации личности.

Факторы и механизмы разрешения внутриличных конфликтов.

Причины и особенности межличностных конфликтов. Потребности, интересы, ценности в межличностных отношениях.

Классификация межличностных и групповых конфликтов (деструктивные и конструктивные). Теоретические модели межгрупповых конфликтов. Определение и характеристика межгрупповых конфликтов:

семейные конфликты («отцы – дети»), конфликты между руководителем и подчиненным (трудовые споры), конфликты «преподаватель – студент» (педагогический и образовательный), инновационный конфликт, национально-культурный (этнический).

Управление межгрупповых конфликтов и способы их разрешения.

### **Тема 5 Стресс: понятие, виды и способы разрешения**

Понятие стресса. Первобытный и современный стресс. Стресс и дистресс. Внутрличностный и межличностный стресс. Рабочий стресс.

Причины и признаки стресса. СХУ – синдром хронической усталости.

Способы преодоления стресса. Релаксация и ее разновидности.

Методы профилактики стресса. Адаптация к стрессу.

### **Тема 6 Конфликты в организациях**

Понятие конфликтов в организации. Объект и предмет конфликтов в организации (организационных конфликтов).

Анатомия (источники и структура) конфликтов в организации.

Классификация (типы) конфликтов в организации.

Социально-трудовой конфликт: понятие, сущность, функции. Внешние и внутренние факторы его возникновения, развития и разрешения. Забастовка как крайняя форма социально-трудового конфликта.

Профилактика, предупреждение и способы урегулирования конфликтов в организации (в том числе социально-трудовых).

Роль и функции коллектива и руководителя в урегулировании конфликтов. Социальное партнерство.

Управление и способы разрешения конфликтов в организации (компромисс, переговоры, посредничество, арбитраж, третейский суд, медиация, применение силы власти и закона).

Нормативное регулирование конфликтов в организации. Трудовой кодекс РФ о правовом регулировании коллективных трудовых споров.

### **Тема 7 Правовой конфликт**

Понятие и сущность правового конфликта (ПК). Правосознание и правовая культура. Причины и мотивация ПК. Типология ПК и его функции.

Динамика ПК: конфликтная ситуация, развитие конфликта, завершение юридического конфликта, постконфликтная ситуация.

Юридические способы предупреждения конфликтов: институализация ПК, нормативные механизмы.

Юридические способы разрешения конфликтов. Конституционные процедуры, судебное разбирательство, посредничество и медиация, консенсус.

Управление ПК. Компромисс и консенсус. Предупреждение и стимулирование. Методы урегулирования и разрешения юридического конфликта. Коллизионное право.

## **Тема 8 Теория и практика разрешения конфликтов**

Формы, исходы и критерии завершения конфликтов. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов. Насилие, разъединение, примирение, компромисс как основные формы завершения конфликта.

Математическое, правовое, социологическое, психологическое моделирование конфликта и способов его разрешения. Формально-логические (сокращенные) формы разрешения конфликтов. Мораль и религия о способах разрешения конфликтов. Астрология, гадания и другие «ненаучные» способы разрешения конфликтов.

Понятие и классификация конфликтов в сфере делового общения. Прогнозирование, профилактика и способы урегулирования «делового общения».

Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны. Результативность (критерии и формы) участия третьей стороны в урегулировании конфликтов. Медиация. Деятельность руководителя (конфликтолога) по урегулированию конфликтов. Этика (моральный кодекс) конфликтолога.

## **Тема 9 Переговоры в конфликтных ситуациях (искусство переговоров)**

Переговоры как особая форма завершения и разрешения конфликта.

Понятие и характеристика переговоров: сущность, виды и функции. Переговоры в конфликтных ситуациях и в условиях сотрудничества. Проблемное поле вариантов компромиссных решений на переговорах. Роль и задачи конфликтолога на переговорах.

Искусство переговоров. Этические, психологические, профессиональные требования к участнику переговоров. Регуляция психологической атмосферы. Налаживание контакта. Прием информации. Передача информации. Движение к согласию. Принятие решения. Завершение переговоров.

Динамика переговоров: подготовка к переговорам, ведение переговоров, анализ результатов и выполнение достигнутых договоренностей. Индикаторы успеха переговоров.

Понятие, виды, характеристика переговорных стилей: жесткий стиль, мягкий, торговый, сотруднический.

Правовые основы переговорного процесса.

Понятие, сущность и виды медиации.

Стадии медиации. Функции медиатора (конфликтолога). Специфика работы медиатора по разрешению конфликта в организациях (в том числе – вузах). Медиация и административно-командное разрешение конфликтов.

Искусство медиации: пути, варианты ее применения в современной России.

## **5 Планы практических занятий для студентов очной формы обучения**

### **1 Предмет и основные понятия конфликтологии**

#### План

1. Конфликтология как наука: теория и практика. Функции конфликтологии.
2. Конфликт: его сущность и основные структурные характеристики.
3. Типология (классификация) конфликтов. Социальный конфликт.
4. Динамическая характеристика конфликта.

### **Темы рефератов**

1. Предпосылки возникновения и развития конфликтологических идей. Основные этапы развития конфликтологии.
2. Современные концепции конфликта (Л.Козер, К.Боулдинг, Р.Дарендорф, Т.Парсонс, Э.Мэйо и др.).
3. Отечественная и западная конфликтология на рубеже XX-XXI вв. и перспективы ее развития.
4. Конфликтные модели поведения (паттерны) в транзактной психологии (Томас-Киллмен).
5. Различие поведенческих паттернов как факторы конфликта (природа и источники конфликта).

### **Литература, рекомендуемая для изучения темы**

- 1 **Анцупов А.Я.** Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Анцупов., А.И. Шипилов - М.: ЮНИТИ -2000. -421с..
- 2 **Войшнис В.Э.** Конфликтология: учебное пособие /В.Э.Войшнис – Хабаровск: РИЦ ХГАЭП. -1997.-258с.
- 3 **Ворожейкин И.Е.** Конфликтология: учебник /И.Е.Ворожейкин, А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров – М.: ИНФРА – М. -2003. -102 с..
- 4 **Вишнякова Н.Ф.** Конфликтология: учебное пособие / Н.Ф.Вишнякова - 2-е изд. - Минск: Университетское -2002. -379с.
- 5 **Дмитриев А.В.** Конфликтология: учебное пособие / А.В.Дмитриев – М.: Гардарики. -2003. -135с..
- 6 **Здравомыслов А.Г.** Социология конфликта /А.Г.Здравомыслов - М.: Аспект пресс, -1996.- 173с..
- 7 Конфликтология: учебник / под ред. А.С.Кармина. - СПб.: Лань. - 2000. -293 с.
- 8 Основы конфликтологии: учебное пособие / под ред. В.Н.Кудрявцева. – М.: Юрист,-1997. -324 с.
- 9 **Козер Л.** Функции социального конфликта /Л.Козер - М.: ЭКМОС. -2000.-324с.
- 10 **Мариновская И.Д.** Конфликтология: альбом схем /И.Д. Мариновская, В.Л.Цветков - М.: Щит-М -2001. -189с.

11 **Мириманова М.С.** Конфликтология: учебник /М.С.Мириманова - М.: Изд. центр «Академия». -2003. -376с.

## **2 Методы исследования и диагностики конфликтов**

### План

1. Методологические способы исследования конфликтов. Программа конфликтологического исследования.
2. Методики моделирования внутриличностной и социальной конфликтности:
  - а) модульная методика диагностики межличностных конфликтов;
  - б) ситуационный метод исследования конфликтов;
  - в) логико-математическое моделирование конфликтов;
  - г) социологические способы и методы диагностики конфликтов.
3. Прогнозирование и профилактика конфликтов.

### **Темы рефератов**

1. Применение методов психологии в конфликтологии (на выбор).
2. Приемы и способы оценки конфликтных ситуаций.
3. Технология предупреждения конфликта: формы, методы.
4. Технологические, мировоззренческие, правовые факторы нормализации конфликтов.

### **Деловая игра (по выбору)**

1. Тест - тренинг определения конфликтности: моделирование «С»-конflikта (см.: Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб.- Минск, 2002. С. 329-334).
2. Тест-тренинг «СПК» - конфликты (см.: Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб.- Минск, 2002. С.334-341, 344-355).

### **Литература, рекомендуемая для изучения темы**

- 1 **Анцупов А.Я.** Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Анцупов., А.И. Шипилов - М.: ЮНИТИ. -2000. -421с.
- 2 **Ворожейкин И.Е.** Конфликтология: учебник /И.Е.Ворожейкин, А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров – М.: ИНФРА – М. -2003. -102 с..
- 3 **Вишнякова Н.Ф.** Конфликтология: учебное пособие / Н.Ф. Вишнякова- 2-е изд. - Минск: Университетское. -2002. -379с.
- 4 **Дмитриев А.В.** Конфликтология: учебное пособие / А.В.Дмитриев – М.: Гардарики. -2003. -135с..
- 5 **Основы конфликтологии: учебное пособие / под ред. В.Н. Кудрявцева.** - М.: Юрист. -1997. -295 с.
- 6 **Ликсон Ч.** Конфликт: семь шагов к миру /Ч.Ликсон - СПб.: Лань.- 1997.-321с.
- 7 **Мариновская И.Д.** Конфликтология: альбом схем /И.Д. Мариновская, В.Л.Цветков - М.: Щит-М -2001. -189с.

8 Социальная конфликтология: учебное пособие для вузов / под ред. А.В.Морозова. – М.: Изд. центр «Академия»- 2002. -312с.

### **3 Социальные конфликты**

#### План

- 1 Факторы воздействия группы на индивидуум
- 2 Групповые потребности и интересы
- 3 Объект и стадии межгруппового конфликта
- 4 Политические и национальные конфликты
- 5 Сущность межэтнических конфликтов

#### **Литература, рекомендуемая для изучения темы**

1 Социальная конфликтология: учебное пособие для вузов / под ред. А.В.Морозова. – М.: Изд. центр «Академия». - 2002. -330с.

2 Конфликтология: учебник / под ред. А.С.Кармина. - СПб.: Лань. - 2000. -293 с.

3 **Мириманова М.С.** Конфликтология: учебник /М.С.Мириманова - М.: Изд. центр «Академия». -2003. -376с.

4 **Мариновская И.Д.** Цветков В.Л. Конфликтология: альбом схем /И.Д. Мариновская, В.Л.Цветков - М.: Щит-М -2001. -189с.

### **4 Внутриличный и межличностный конфликты**

#### План

1. Определение, характеристики и виды внутриличных конфликтов.
2. Источники и формы развития внутриличного конфликта.
3. Внутриличные конфликты и суицидное поведение. Психокоррекция суицидного поведения.
4. Причины и особенности межличностных конфликтов.
5. Профилактика, диагностика и разрешение межличностных конфликтов.

#### **Темы рефератов**

1. Личность и поведение. Выбор стратегий поведения в конфликте.
2. Технология психодрамы и логотерапии в конфликтологии (по Н.Ф. Вишняковой).
3. Психологические условия разрешения внутриличных конфликтов.
4. Классификация межличностных групповых конфликтов.
5. Преступление против личности: социологический и психологический анализ разд. VII Уголовного кодекса РФ.

## **Деловая игра**

(См.: Мириманова М.С. Конфликтология: Учебник. - М., 2003; Познай себя: Практикум. – Изд. центр «Академия», 2003. С. 257-313).

## **Литература, рекомендуемая для изучения темы**

1 **Анцупов А.Я.** Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Анцупов., А.И. Шипилов - М.: ЮНИТИ. -2000. -421с.

2 **Войшнис В.Э.** Конфликтология: учебное пособие /В.Э.Войшнис – Хабаровск: РИЦ ХГАЭП. -1997. -258с .

3 **Ворожейкин И.Е.** Конфликтология: учебник /И.Е.Ворожейкин, А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров – М.: ИНФРА – М. -2003. -102 с..

4 **Вишнякова Н.Ф.** Конфликтология: учебное пособие / Н.Ф. Вишнякова- 2-е изд. - Минск: Университетское. -2002. -379с.

5 **Дмитриев А.В.** Конфликтология: учебное пособие / А.В.Дмитриев – М.: Гардарики. -2003. -135с..

6 **Мариновская И.Д.** Конфликтология: альбом схем /И.Д. Мариновская, В.Л.Цветков - М.: Щит-М -2001. -189с.

7 **Мириманова М.С.** Конфликтология: учебник /М.С.Мириманова - М.: Изд. центр «Академия». -2003. -376с.

## **5 Стресс: Понятие, виды и способы разрешения**

### **План**

1. Понятие стресса. Первобытный и современный стресс.
2. Причины и признаки стресса.
3. Способы преодоления (релаксация) стресса.
4. Методы профилактики стресса.

## **Темы рефератов**

1. Что такое стресс?
2. Релаксация по методу Бенсона.
3. Стресс и адаптация.
4. Стресс без дистресса (по методу Г.Селье).
5. Стресс жизни.

## **Деловая игра «Стресс»**

(См.: Громова О.Н. Конфликтология. – М., 2000. С. 232-239).

## **Литература, рекомендуемая для изучения темы**

1 **Анцупов А.Я.** Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Анцупов., А.И. Шипилов - М.: ЮНИТИ. -2000. -421с.

2 **Бодров В.А.** Информационный стресс /В.А.Бодров – М.: Центр. - 2000.-256с.



3 **Брайт Д.** Стресс. Теории, исследования, мифы /Д.Брайт, Ф.Джонс – СПб.: ЕВРОЗНАК. -2003. -217с.

4 **Вишнякова Н.Ф.** Конфликтология: учебное пособие / Н.Ф. Вишнякова - 2-е изд. - Минск: Университетское. -2002. -379с.

5 **Громова О.Н.** Конфликтология: курс лекций /О.Н.Громова -М.: ЭКМОС. -2000.-234с.

6 **Шарай В.Б.** Функциональное состояние студентов в зависимости от форм организации экзаменационного процесса /В.Б.Шарай – М.: Высшая школа. -1979.-413с.

## **6 Конфликты в организациях**

### План

1. Понятие конфликтов в организации. Анатомия (источники и структура) конфликтов в организации.

2. Классификация (типы) конфликтов в организации.

3. Социально-трудовой конфликт: понятие, сущность, функции.

4. Профилактика, предупреждение и способы урегулирования конфликтов в организации (в том числе социально-трудовых).

5. Нормативное регулирование конфликтов в организации. Органы, рассматривающие трудовые споры и порядок их рассмотрения.

### **Темы рефератов**

1. Роль и функции коллектива в трудовых спорах.

2. Роль руководителя в управлении конфликтами в организации.

3. Трудовой кодекс РФ о правовом регулировании коллективных трудовых споров.

4. Типологии управления конфликтами в правоохранительной деятельности.

### **Литература, рекомендуемая для изучения темы**

1 **Анцупов А.Я.** Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Анцупов., А.И. Шипилов - М.: ЮНИТИ. -2000. -421с.

2 **Ворожейкин И.Е.** Конфликтология: учебник /И.Е.Ворожейкин, А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров – М.: ИНФРА – М. -2003. -102 с..

3 **Войшнис В.Э.** Конфликтология: учебное пособие /В.Э.Войшнис – Хабаровск: РИЦ ХГАЭП. -1997. -258с .

4 **Дмитриев А.В.** Конфликтология: учебное пособие / А.В.Дмитриев – М.: Гардарики. -2003. -135с..

5 **Зайцев Г.Г.** Управление кадрами на предприятии: персональный менеджмент /Г.Г.Зайцев, С.И.Файбушевич - СПб.: ПИТЕР. -2001.-413с.

6 **Мариновская И.Д.** Конфликтология: альбом схем /И.Д. Мариновская, В.Л.Цветков - М.: Щит-М -2001. -189с.

## **7 Правовой конфликт**

### План

1. Понятие и сущность правового конфликта, его соотношение с социальным конфликтом.
2. Типология правового конфликта и его функции.
3. Юридические способы предупреждения, управления и разрешения социальных (правовых) конфликтов.
4. Неюридические способы предупреждения, управления и разрешения социальных (правовых) конфликтов.

### **Темы рефератов**

1. Характерные черты и особенности юридической конфликтологии.
2. Посредничество и консенсус как способы урегулирования правовых конфликтов.
3. Альтернативные формы разрешения правовых конфликтов.
4. Коллизионное право.

### **Литература, рекомендуемая для изучения темы**

- 1 **Дмитриев А.В.** Конфликтология: учебное пособие / А.В.Дмитриев – М.: Гардарики. -2003. -135с..
- 2 **Дмитриев А.Ф.** Юридическая конфликтология: 3 ч /А.Ф.Дмитриев, В.Н. Кудрявцев, С.В. Кудрявцев– М.: Центр конфликтологических исследований.- 1995.-513с.
- 3 **Жеребцов А.С.** Правовая конфликтология /А.С.Жеребцов – М.: Юрист. -1998.-352с.
- 4 **Зайцев А.И.,** Негосударственные процедуры урегулирования правовых споров: учебное пособие /А.И.Зайцев, Н.В. Кузнецов, Т.А. Савельева -Саратов: СГАП. -2000.-423с.
- 5 **Кузьмина М.Н.** Альтернативные формы разрешения правовых конфликтов: учебное пособие /М.Н.Кузьмина – Ставрополь: Ставропольск. Сервисшкола. -2001.-351с.
- 6 **Мариновская И.Д.** Конфликтология: альбом схем /И.Д. Мариновская, В.Л.Цветков - М.: Щит-М -2001. -189с.
- 7 Социология права: учебник / под ред. В.М. Сырых. – М.: Юстицинформ -2004. -516с.
- 8 **Тихомиров Ю.А.** Коллизионное право / Ю.А.Тихомиров – М.: ИНФРА – М., -2000.-419с.

## **8 Теория и практика разрешения конфликтов**

### План

1. Стратегия и тактика поведения в конфликте (по Томасу-Киллмену).
2. Моделирование конфликта и способы его разрешения («четыре модели конфликта», «карта конфликта» Корнемуса - Фэйра и др.).
3. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликта.

4. Урегулирование конфликта с участием третьей стороны. Медиация.
5. Формы и методы разрешения конфликтов в различных сферах социума:
  - а) семейные конфликты;
  - б) «молодежные конфликты»;
  - в) конфликты в сфере образования (вузовские конфликты);
  - г) конфликты между руководителем и подчиненным (конфликты в сфере управления);
  - д) межгрупповые конфликты;
  - е) инновационные конфликты (прошлое – будущее);
  - ж) информационная борьба (конфликты в информационном пространстве);
- з) «военные конфликты» и др.

### **Литература, рекомендуемая для изучения темы**

- 1 **Анцупов А.Я.** Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Анцупов., А.И. Шипилов - М.: ЮНИТИ. -2000. -421с.
- 2 **Ворожейкин И.Е.** Конфликтология: учебник /И.Е.Ворожейкин, А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров – М.: ИНФРА – М. -2003. -102 с..
- 3 **Войшнис В.Э.** Конфликтология: учебное пособие /В.Э.Войшнис – Хабаровск: РИЦ ХГАЭП. -1997. -258с .
- 4 **Дмитриев А.В.** Конфликтология: учебное пособие / А.В.Дмитриев – М.: Гардарики. -2003. -135с..
- 5 **Зайцев Г.Г.** Управление кадрами на предприятии: персональный менеджмент /Г.Г.Зайцев, С.И.Файбушевич - СПб.: ПИТЕР. -2001.-413с.
- 6 **Здравомыслов А.Г.** Социология конфликта /А.Г.Здравомыслов - М.: Аспект пресс, -1996.- 173с..
- 7 Конфликтология: учебник / под ред. А.С.Кармина. - СПб.: Лань. - 2000. -293 с.
- 8 Основы конфликтологии: учебное пособие / под ред. В.Н.Кудрявцева. – М.: Юрист,-1997. -324 с.
- 9 **Мириманова М.С.** Конфликтология: учебник /М.С.Мириманова - М.: Изд. центр «Академия». -2003. -451с.
- 10 **Мариновская И.Д.** Конфликтология: альбом схем /И.Д. Мариновская, В.Л.Цветков - М.: Щит-М -2001. -189с.
- 11 **Поченцов Г.Г.** Информационно-политические технологии /Г.Г.Поченцов – М.: Центр. -2003.-387с.
- 12 **Фещенко Н.В.** Социология личности и семьи: учебное пособие /Н.В.Фещенко –Хабаровск: РИЦ ХГАЭП. -1999.-326с.

## **9 Переговоры или способ разрешения конфликтов (искусство переговоров)**

### **План**

1. Понятие и характеристика переговоров: сущность, виды и функции.
2. Переговоры как особая форма разрешения конфликта или искусство переговоров (характеристика переговорных стилей).
3. Роль и функции конфликтолога на переговорах.
4. Переговоры в конфликтных ситуациях (переговоры с преступником).
5. Правовые и законодательные основы переговорного процесса.

### **Рефераты**

1. Переговоры в конфликтных ситуациях и в условиях сотрудничества.
2. Искусство общения на переговорах.
3. Об агрессивности и толерантности.
4. «Борьба всех за всех»: теория конфликта Г. Зиммеля.

### **Деловая игра «Переговоры»**

(См: Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. -СПб. - Минск, 2000. С.160-165).

### **Литература, рекомендуемая для изучения темы**

- 1 **Анцупов А.Я.** Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Анцупов., А.И. Шипилов - М.: ЮНИТИ. -2000. -421с.
- 2 **Войшнис В.Э.** Конфликтология: учебное пособие /В.Э.Войшнис – Хабаровск: РИЦ ХГАЭП. -1997. -258с .
- 3 **Дмитриев А.В.** Конфликтология: учебное пособие / А.В.Дмитриев – М.: Гардарики. -2003. -135с..
- 4 Конфликтология: учебник / под ред. А.С.Кармина - СПб.: Лань. - 2000. -293 с.
- 5 **Курбатов В.И.** Как успешно провести переговоры /В.И.Курбатов – Ростов-на-Дону: Феникс. -1997.-219с.
- 6 **Мариновская И.Д.** Конфликтология: альбом схем /И.Д. Мариновская, В.Л.Цветков - М.: Щит-М -2001. -189с.
- 7 Социальная конфликтология: учебное пособие для студентов вузов / под ред. А.В.Морозова. – М.: Издательский центр «Академия». -2002. -431с.
- 8 **Фишер Р.** Подготовка к переговорам /Р.Фишер, Д.Эриль – М.: ЭКМОС. -1999.-212с.
- 9 **Ходжсон Дж.** Переговоры на равных /Дж.Ходжсон – Минск: Амалфея. -1998.-316с.

## **6 Планы семинарских занятий для студентов заочной формы обучения**

Конфликтология как наука и учебная дисциплина на заочном отделении складывается из двух составных частей:

1. Методы исследования и диагностики социальных конфликтов.
2. Теория и причина разрешения конфликтов в различных сферах социума.

Формы обучения: лекции, практические занятия, консультации, зачет. Основная форма – самостоятельная работа. Итоговая оценка – зачет.

### **1 Теория и практика разрешения конфликтов**

План

1. Методы исследования и диагностики конфликтов.
2. Стратегия и тактика поведения в конфликте (по Томасу-Киллмену).
3. Моделирование конфликта и способов его конструктивного разрешения.
4. Формы и методы разрешения конфликтов в различных сферах социума.
5. Прогнозирование и профилактика конфликтов в правовой сфере.

### **2 Методы исследования и диагностики конфликтов**

План

1. Методологические способы исследования конфликтов. Программа конфликтологического исследования.
2. Методики моделирования внутриличностной и социальной конфликтности:
  - а) модульная методика диагностики межличностных конфликтов;
  - б) ситуационный метод исследования конфликтов;
  - в) логико-математическое моделирование конфликтов;
  - г) социологические способы и методы диагностики конфликтов.
3. Прогнозирование и профилактика конфликтов

### **3 Конфликты в организациях**

План

1. Понятие конфликтов в организации. Анатомия (источники и структура) конфликтов в организации.
2. Классификация (типы) конфликтов в организации.
3. Социально-трудовой конфликт: понятие, сущность, функции.
4. Профилактика, предупреждение и способы урегулирования конфликтов в организации (в том числе социально-трудовых).
5. Нормативное регулирование конфликтов в организации. Органы, рассматривающие трудовые споры и порядок их рассмотрения.

## **4 Переговоры или способ разрешения конфликтов (искусство переговоров)**

### **План**

1. Понятие и характеристика переговоров: сущность, виды и функции.
2. Переговоры как особая форма разрешения конфликта или искусство переговоров (характеристика переговорных стилей).
3. Роль и функции конфликтолога на переговорах.
4. Переговоры в конфликтных ситуациях (переговоры с преступником).  
Правовые и законодательные основы переговорного процесса

### **Литература, рекомендуемая для изучения темы**

- 1 **Анцупов А.Я.** Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Анцупов., А.И. Шипилов - М.: ЮНИТИ. -2000. -421с.
- 2 **Брайт Д.** Стресс. Теории, исследования, мифы /Д.Брайт, Ф.Джонс – СПб.: ЕВРОЗНАК. -2003.-315с.
- 3 **Ворожейкин И.Е.** Конфликтология: учебник /И.Е.Ворожейкин, А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров – М.: ИНФРА – М. -2003. -102 с..
- 4 **Войшнис В.Э.** Конфликтология: учебное пособие /В.Э.Войшнис – Хабаровск: РИЦ ХГАЭП. -1997. -258с .
- 5 **Дмитриев А.В.** Конфликтология: учебное пособие / А.В.Дмитриев – М.: Гардарики. -2003. -135с..
- 6 **Жеребцов А.С.** Правовая Конфликтология /А.С.Жеребцов – М.: Юрист. -1998.-276с.
- 7 Конфликтология: учебник / под ред. А.С.Кармина. - СПб.: Лань. - 2000. -293 с.
- 8 Основы конфликтологии: учебное пособие для студентов юридических вузов / Под ред. В.Н.Кудрявцева. – М.: Юрист. -1997.-351с.
- 9 **Мариновская И.Д.** Конфликтология: альбом схем /И.Д. Мариновская, В.Л.Цветков - М.: Щит-М -2001. -189с.
- 10 **Мириманова М.С.** Конфликтология: учебник /М.С.Мириманова - М.: Изд. центр «Академия». -2003. -451с.
- 11 **Рубин Дж.** Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение /Дж.Рубин, Д.Пруйт, Хе Сунг Ким – СПб.: ЕВРОЗНАК, 2003.-349с.
- 12 Социология права: учебник / под ред. В.М. Сырых. – М.: Юстицинформ. -2004. -521с.
- 13 **Фишер Р.** Подготовка к переговорам /Р.Фишер, Д.Эриль – М.: ЭКМОС. -1999.-212с.

## Библиографический список

- 1 **Анцупов А.Я.** Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Анцупов., А.И. Шипилов - М.: ЮНИТИ. -2000. -421с.
- 2 **Вершинин М.С.** Конфликтология: конспект лекций /М.С.Вершинин – СПб., 2000.-312с.
- 3 **Ворожейкин И.Е.** Конфликтология: учебник /И.Е.Ворожейкин, А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров – М.: ИНФРА – М. -2003. -102 с..
- 4 **Войшнис В.Э.** Конфликтология: учебное пособие /В.Э.Войшнис – Хабаровск. -1997. -258с .
- 5 **Гришина Н.В.** Психология конфликта /Н.В.Гришина – СПб., -2000.-243с.
- 6 **Дмитриев А.В.** Конфликтология: учебное пособие / А.В.Дмитриев – М.: Гардарики. -2003. -135с..
- 7 **Емельянов С.М.** Практикум по конфликтологии /С.М.Емельянов – СПб. -2003.-198с.
- 8 **Здравомыслов А.Г.** Социология конфликта /А.Г.Здравомыслов - М.: Аспект пресс, -1996.- 173с..
- 9 **Зеркин Д.П.** Основы конфликтологии /Д.П.Зеркин – Ростов-на-Дону. -1998.-342с.
- 10 Конфликтология: учебник / под ред. А.С.Кармина - СПб.: Лань. - 2000. -293 с.
- 11 **Мириманова М.С.** Конфликтология: учебник /М.С.Мириманова - М.: Изд. центр «Академия». -2003. -451с.
- 12 **Мариновская И.Д.** Конфликтология: альбом схем /И.Д. Мариновская, В.Л.Цветков - М.: Щит-М -2001. -189с.
- 13 Социальная конфликтология: учебное пособие для студентов вузов / под ред. А.В. Морозова. – М., -2002.-358с.
- 14 **Авксентьев В.А.** Этнические конфликты, история и типология /В.А.Авксентьев // Социс. -1996. -№ 12. -С.34-36.
- 15 **Бабаева О.А.** Ораторское искусство и деловое общение /О.А.Бабаева – М., -2003.-216с.
- 16 **Брайт Д.** Стресс. Теории, исследования, мифы /Д.Брайт, Ф.Джонс – СПб.: ЕВРОЗНАК. -2003.-315с.
- 17 **Бройнич Г.** Руководство по ведению переговоров /Г.Бройнич – М., - 1996.-267с.
- 18 **Веснин В.Р.** Практический менеджмент персонала: пособие по кадровой работе /В.Р.Веснин – М., -1998.-423с.
- 19 **Гуссейнов А.А.** Этика ненасилия /А.А.Гуссейнов // Вопросы философии. -1992. -№ 3.-С.45-48.
- 20 **Дойч М.** Разрешение конфликта. Конструктивные и деструктивные процессы /М.Дойч // Социально-политический журнал. -1997. -№ 1.-С.32-40.
- 21 **Зайцев Г.Г.** Управление кадрами на предприятии: персональный менеджмент. /Г.Г.Зайцев, С.И.Файбушевич - СПб.: ПИТЕР. -2001.-413с.

- 22 **Иванова Е.Н.** Эффективное общение и конфликты /Е.Н.Иванова – СПб. -1997.-287с.
- 23 **Комаровский В.С.** Конфликты граждан с чиновниками: почему и зачем? /В.С.Комаровский, Л.Н.Тимофеева // Государство и право. -1997. -№ 10.-С.16-23.
- 24 **Кузьмина М.Н.** Альтернативные формы разрешения правовых конфликтов: учебное пособие /М.Н.Кузьмина – Ставрополь, -2001.-341с.
- 25 **Кукушкин В.С.** Психология делового общения: учебное пособие /В.С.Кукушкин – М., -2003.-286с.
- 26 **Кукушкин В.С.** Деловой этикет /В.С.Кукушкин – М. – Ростов-на-Дону, -2003.-323с.
- 27 **Права человека: учебник для вузов / под. ред. Е.А.Лукашева. – М., -2003. – 387с.**
- 28 **Плахов В.Д.** Социальные нормы и девиантное поведение /В.Д.Плахов // Юридическая мысль. 2002. -№ 2. -С.91 – 104.
- 29 **Плахов В.Д.** Девиантология как научная и учебная дисциплина /В.Д.Плахов // Юридическая мысль. 2001. -№ 3. -С. 17 – 24.
- 30 **Рубин Дж.** Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение /Дж.Рубин, Д.Пруйт, Хе Сунг Ким – СПб.: ЕВРОЗНАК, 2003.-349с.
- 31 **Сперанский В.И.** Конфликт: сущность и особенности его проявления /В.И.Сперанский // Социально-политический журнал. -1995. -№ 3.-С.52-58.
- 32 **Сперанский В.И.** Конфликтная ситуация и инцидент /В.И.Сперанский // Социально-политический журнал. -1995. -№ 5.-С.58-62.
- 33 **Сперанский В.И.** Основные виды конфликтов: проблемы классификации /В.И.Сперанский // Социально-политический журнал. -1995. -№ 4.-С.46-51.
- 34 **Социология права: учебник / под ред. В.М.Сырых. – М., -2004. -531с.**
- 35 **Фишер Р.** Подготовка к переговорам /Р.Фишер, Д.Эриль – М.: ЭКМОС. -1999.-212с.



## 7 Вопросы для самоконтроля

### Входной контроль

1. Оцените свои практические знания о конфликтах. Установите, какие основные факторы повлияли на их формирование.
2. Проанализируйте 2-3 реальных конфликта из собственного опыта, используя универсальную понятийную схему описания конфликта.
3. Оцените роль конфликтов в своей жизни, жизни вашей семьи, студенческой группе, России.
4. Что такое в вашем представлении конфликт и толерантность? Приведите пример из собственного опыта, иллюстрирующий эти явления.
5. Почему наиболее острые международные конфликты связаны с войнами?
6. В каких формах с древности и до нового времени шло в мире накопление знаний о конфликтах?
7. Что, по вашему мнению, было верным в марксистском учении о конфликтах и что неправильным? Аргументируйте свою точку зрения.
8. Назовите имена известных зарубежных и российских мыслителей XIX-XX вв., внесших заметный вклад в разработку теории конфликтов.
9. Какое утверждение вы считаете верным:
  - а) конфликт есть нормальное общественное явление;
  - б) конфликт – форма социальной патологии?(Приведите доводы в пользу своего мнения.)
10. Попробуйте сформулировать определение конфликта. Чем конфликт отличается от противоречия?
11. На пересечении каких наук расположена конфликтология? Есть ли основания считать ее самостоятельной наукой?
12. Какие основные черты свойственны конфликту?
13. Чем конфликт отличается от других видов социальных противоречий?
14. В чем специфика методов конфликтологии в отличие от социологической и психологической методологии, методики.
15. Охарактеризуйте основные теории конфликта.
16. Какие качества личности относят к интеллектуальным, волевым, эмоциональным?
17. Как темперамент и характер человека влияют на его конфликтность?
18. Охарактеризуйте взаимосвязь социального статуса и социальных ролей личности.
19. Дайте определение социальной группы и ее разновидностей.
20. Что составляет основу социально-психологического климата коллектива?
21. Назовите основные источники конфликтов в организациях (коллективе, студенческой группе, семье, межличностных отношениях и т.д.).

22. Что общего и в чем заключаются различия между конфликтами потребностей, интересов и ценностей.

23. Раскройте взаимосвязь стрессов и конфликтного поведения людей.

24. Попробуйте представить в логико-структурной схеме классификацию социальных конфликтов.

### **Текущий контроль**

1. Укажите на отличия структурной и процессуальной моделей описания конфликта.

2. Назовите основные правила составления карты конфликта.

3. Дайте определение конфликтной ситуации и основных элементов ее структуры.

4. Что такое инцидент?

5. Охарактеризуйте основные стадии и фазы развития конфликта.

6. Какие требования предъявляются к анализу и оценке конфликта?

7. Охарактеризуйте значение и содержание программы конфликтного исследования.

8. Назовите основные методики психологии, применяемые в исследовании и диагностике конфликтов.

9. Дайте общую характеристику модульной методики диагностики межличностных конфликтов.

10. В чем состоит сущность ситуационного метода исследования конфликтов? Раскройте его сильные и слабые стороны.

11. Охарактеризуйте основные качественные методы изучения межгрупповых конфликтов.

12. Каковы особенности математического моделирования межгрупповых конфликтов?

13. Чем различаются подходы зарубежных и отечественных конфликтологов к пониманию внутриличностного конфликта?

14. При каких условиях возникают внутриличностные конфликты?

15. Что представляет собой переживание внутриличностного конфликта?

16. Каким образом можно избежать появления внутриличностного конфликта?

17. Какие факторы способствуют суицидному поведению человека?

18. Охарактеризуйте стресс, его виды и способы преодоления.

19. Назовите и охарактеризуйте критерии определения социального конфликта.

20. Разработайте логико-структурную схему типов (классификацию) социальных конфликтов.

21. В силу действия каких причин возникают супружеские конфликты?

22. Назовите факторы, способствующие урегулированию конфликта «отцы-дети»?

23. Какие факторы способствуют конфликтам между подростками?

24. Назовите основные способы разрешения педагогических конфликтов.

25. Укажите основные механизмы возникновения и урегулирования межгрупповых конфликтов.

26. Укажите основные причины возникновения и урегулирования (в том числе правовые) трудовых конфликтов.

27. Какие методы наиболее широко применяются для профилактики конфликтов в организациях?

28. Укажите основные этапы прохождения примирительных процедур при трудовых спорах (конфликтах).

29. Какие законодательные акты регулируют порядок разрешения коллективных трудовых споров в РФ?

30. Когда и каким документом в РФ закреплено право трудящихся на забастовку?

31. Какие мероприятия вправе проводить работники организации в поддержку своих требований при разрешении коллективного трудового спора?

32. Охарактеризуйте основные особенности забастовки как крайней формы социально-трудового конфликта.

33. Каковы основные психологические причины конфликтогенных решений?

34. Назовите типичные способы оценки результатов урегулирования конфликтами.

35. Как предупредить конфликты, связанные с некомпетентной оценкой результатов урегулирования конфликтами?

36. Оцените свое поведение в какой-либо конфликтной ситуации.

37. Дайте определение понятия «юридический конфликт». Какой существенный признак, на ваш взгляд, является в нем главным?

38. Составьте логико-структурную схему (классификацию) юридических конфликтов.

39. Что такое правовое отчуждение личности? У каких групп (слоев) населения оно выражено сильнее?

40. Назовите основные функции юридического конфликта.

41. Что такое эскалация юридического конфликта? Возможна ли она при рассмотрении конфликта государственным органом (судом, арбитражем и др.)?

42. Какие формы завершения юридического конфликта вы считаете более предпочтительными и почему?

43. Какова наиболее эффективная форма предупреждения юридических конфликтов?

44. Что вы понимаете под институционализацией юридического конфликта? Как ее осуществить правовыми средствами?

45. Охарактеризуйте условия создания в коллективе психологической атмосферы взаимопонимания и сотрудничества.

46. Назовите основные неюридические способы разрешения правовых конфликтов.

47. В чем заключается роль и значение переговоров в урегулировании конфликтов?

48. Укажите на различные подходы конфликтующих сторон к переговорному процессу.

49. Охарактеризуйте толерантность, или норму существования и сосуществования.

50. Назовите основные правовые акты, устанавливающие принципы и нормы социального партнерства в РФ, участия работников, профсоюзов и работодателей в разрешении трудовых конфликтов.

### **Выходной контроль**

1. В каких основных формах конфликт может быть завершён?
2. Какие основные факторы определяют условия завершения конфликта?
3. Раскройте основные «шаги» алгоритма конструктивного разрешения конфликта.
4. В каких условиях целесообразно участие третьей стороны в разрешении конфликта?
5. Укажите основные функции управления конфликтами и стрессами.
6. Охарактеризуйте основные методы управления конфликтами.
7. Дайте характеристику нравственных и других норм общественного поведения, используемых при урегулировании конфликтов.
8. Каковы особенности механизма воздействия правовых норм на социальные конфликты?
9. Кто может оказывать влияние на развитие конфликта и участвовать в управлении им?
10. Какое значение имеет правовая культура руководителя для управления конфликтами и стрессами?
11. Проанализируйте и оцените личный пример руководителя при урегулировании социально-трудовых конфликтов.
12. Почему не все конфликтующие стороны прибегают к юридическим способам разрешения конфликтов.
13. В чем разница между разрешением конфликта в гражданско-процессуальном и уголовно-процессуальном праве? Возможно ли соединение этих способов и при каких условиях?
14. Назовите юридические формы разрешения конфликта путем консенсуса. В каких правовых документах такой консенсус будет закреплён?
15. Какова наиболее эффективная форма предупреждения конфликта? Всегда ли она возможна и если нет, то почему?
16. Какие социальные нормы (правовые, нравственные, религиозные и др.) наиболее эффективны и для каких видов конфликтов?
17. Сравните и охарактеризуйте понятия «конфликтолог» и «медиатор».
18. Определите сущность и виды медиации.

19. Назовите функции медиатора в переговорном процессе.
20. Каким образом медиация отличается от административно-командного разрешения конфликта.

## **8 Вопросы к экзамену для студентов очной формы обучения**

1. Конфликтология как теория и практика разрешения конфликтов.
2. Возникновение и развитие конфликтологии. Современные концепции конфликта (Л.Козер, К.Боулдинг, Р.Дарендорф, Т.Парсонс, Э.Мэйо и др.).
3. Отечественная и западная конфликтология на рубеже XX-XXI вв. и перспективы ее развития.
4. Понятие конфликта. Противоречие и конфликт. Типология (классификация) конфликтов.
5. Источники и формы функционирования социального конфликта. Функции конфликта в обществе.
6. Анатомия (источники и структура) социального конфликта.
7. Юридическая конфликтология и ее место среди других наук.
8. Конфликтные модели поведения Томаса-Киллмена, А.Маслоу, Э.Шострома и др.
9. Определение, характеристика и виды внутриличностного конфликта.
10. Внутриличностные конфликты и суицидное поведение. Психокоррекция суицидного поведения.
11. Статусно-ролевые конфликты: социологический и психологический анализ.
12. Понятие и классификация межличностных и групповых конфликтов.
13. Стресс: понятие, виды, способы разрешения.
14. Семейные конфликты: источники, виды и способы разрешения.
15. Понятие, сущность и определение конфликтов в организации.
16. Анатомия (источники и структура), динамика и способы разрешения конфликтов в организации.
17. Социально-трудовой конфликт: понятие, сущность, функции. Забастовка как крайняя форма социально-трудового конфликта.
18. Трудовой кодекс РФ о правовом регулировании коллективных трудовых споров. Роль и функции руководителя в управлении конфликтами в организации.
19. Социальные конфликты и формы их проявления. Социологические и правовые теории социальных конфликтов.
20. Этнонациональные конфликты в современном обществе и их осмысление.
21. Конфликты в информационном пространстве: сущность, виды, особенности.

22. Понятие политического конфликта. Классификация (типы) политических конфликтов.
  23. Понятие межгосударственного конфликта. Профилактика и способы разрешения межгосударственных конфликтов.
  24. Международное и гуманитарное право о формах и способах управления межгосударственными конфликтами.
  25. Терроризм как особая форма конфликта современной истории.
  26. Понятие и сущность правового конфликта.
  27. Юридические способы предупреждения, управления, разрешения социальных конфликтов.
  28. Прогнозирование и профилактика конфликтов.
  29. Технология предупреждения конфликтов.
  30. Модели и анализ конфликта в военной науке.
  31. Программа конфликтологического исследования.
  32. Модульная методика диагностики межличностных конфликтов.
  33. Ситуационный метод исследования конфликтов.
  34. Логико-математическое моделирование конфликтов.
  35. Юридические исследования конфликтных ситуаций, динамики их роста и способов разрешения.
  36. Формы, исходы и критерии завершения конфликтов.
  37. Математическое, правовое, социологическое, психологическое моделирование конфликта и способов его разрешения.
  38. Управление конфликтами в сфере делового общения.
  39. Переговоры как особая форма завершения и разрешения конфликта.
  40. Понятие и характеристика переговоров: сущность, виды и функции.
  41. Переговоры в конфликтных ситуациях и в условиях сотрудничества.
- Роль и задачи конфликтолога на переговорах.
42. Понятие, виды, характеристика переговорных стилей.
  43. Понятие, сущность, формы медиации.
  44. Функции и задачи медиатора в конфликтных ситуациях.
  45. Искусство медиации, пути, варианты его применения в современной России.
  46. Моральный кодекс конфликтолога.

## **9 Вопросы к зачету для студентов заочной формы обучения**

1 Выделите основные стадии процесса возникновения противоречий в организации. Постройте схему возникновения конфликта.

2 Дайте несколько определений конфликта, учитывая при этом, различные подходы к определению данного понятия.

3 Дайте определение конфликтной ситуации, инцидента, субъекта и объект конфликта.

4 Сформулируйте возможные причины и предпосылки возникновения конфликтной ситуации.

5 Определите роль конфликтов в жизнедеятельности организации.

6 Позитивные и негативные функции конфликта. В чем они выражаются?

7 Каковы функциональные и дисфункциональные проявления конфликта?

8 Дайте характеристику основных стадий конфликта латентного периода (предконфликтного), открытого периода и послеконфликтного латентного периода.

9 Что называется эскалацией конфликта?

10 Назовите основные признаки эскалации конфликта.

11 Какие существуют формы завершения конфликта?

12 Приведите примеры конкретных конфликтных ситуаций с ярко выраженной эскалацией конфликтогенов.

13. Виды конфликтов.

14. Дайте характеристику каждому из видов конфликтов.

15 Охарактеризуйте составные элементы конфликта.

16 Сформулируйте причины возникновения конфликта между личностью и социальной группой.

17 Какова связь конфликтного сознания и конфликтного поведения?

18 В чем суть конфликта как принципа саморегуляции и самокоррекции?

19 Каковы конфликтные механизмы в стабильных, нестабильных и переходных обществах?

20 Типы поведения человека в конфликтной ситуации.

21 Основные механизмы возникновения межгрупповых конфликтов.

22 В чем специфика межэтнических, внутривнутриполитических конфликтов, конфликтов между партиями придерживающихся разных идеологических и политических установок?

23 Каковы причины этнонациональных конфликтов?

24 Раскройте проблемы урегулирования национально-этнических конфликтов.

25 Понятие внутриличностного конфликта. Сформулируйте возможные условия возникновения внутриличностного конфликта.

26 Какими методами можно обнаружить присутствие внутриличностного конфликта?

27 Дайте характеристику основным видам внутриличностных конфликтов.

28 Определите основные условия предупреждения внутриличностного конфликта.

29 Преодоление внутриличностного конфликта. Назовите основные механизмы разрешения внутриличностных конфликтов.

30 Назовите основные виды организационных конфликтов, дайте их характеристику.

31 Назовите основные формы разрешения социально-трудовых противоречий.

32 Сформулируйте возможные способы предупреждения конфликтов «по вертикали»

33 Какие на ваш взгляд, ошибочные действия могут привести к конфликту между руководителем и подчиненным?

34 Какие условия способствуют предупреждению конфликтов «по вертикали»?

35 Охарактеризуйте основные способы разрешения конфликтов между руководителем и подчиненным

36 Назовите философские и общенаучные принципы изучения конфликтов.

37 Какие методы психологии применяются в конфликтологии для изучения внутриличностных конфликтов?

38 В чем суть модульной методики диагностики межличностных конфликтов?

39 Использование ситуационного метода исследования межличностных конфликтов.

40 Сформулируйте основные мероприятия по профилактике конфликтов.

41 Дайте характеристику объективным условиям, способствующим профилактике деструктивных конфликтов.

42 Какие организационно-управленческие условия способствуют предупреждению конфликтов?

43 Сформулируйте социально-психологические условия профилактики конфликтов.

44 Раскройте понятие стресса как причину конфликта и как следствия конфликта.

45 Какие факторы влияют на возникновение стрессов личности в организации?

46 Раскройте сущность понятия управление конфликтами.

47 Назовите основные этапы оптимального управления конфликтом.

48 В чем заключается институционализированный и неинституционализированный конфликты?



49 В чем заключаются внутриличностные методы управления конфликтом?

50 Чем заключаются структурные методы управления конфликтом?

51 Роль переговоров в конфликте. Назовите основные этапы переговорного процесса.

52 Раскройте суть понятия процесса медиации.

53 Какова роль третьей стороны в конфликте?

54 Кто может выступать в роли медиаторов?

55 Перечислите основные этапы процесса медиации.

56 Какие факторы влияют на эффективность медиации?

57 Охарактеризуйте основные этапы деятельности руководителя по урегулированию конфликта между подчиненными.

58 Завершение конфликта. Дайте характеристику основных форм завершения конфликта.

59 Рассмотрите основные стратегии разрешения конфликтов. Выделите преимущества и недостатки каждой из них.

60 Раскройте сущность основных психологических механизмов

## 10 Ситуативные задачи

**Задание 1.** Разрешите конфликтную ситуацию. Вы руководитель одного из отделов фирмы. Неожиданно вам позвонил глава фирмы и сообщил, что к нему на прием пришел работник вашего отдела и сказал, что вы относитесь к нему предвзято, необъективно. Для вас это полная неожиданность. Руководитель просит вас переговорить с работником, уладить дело. Как вы построите беседу? Какие вопросы зададите? Как начнете беседу? Как завершите?

**Задание 2.** Изберите наилучшую линию поведения. В вашем учреждении есть работа, которую вы хотели бы делать. Но вам поручают другую, для вас неинтересную, не творческую. Какой из семи вариантов действия вы выберете?

1. Продолжите корпеть над тем, что вам поручают в надежде на то, что ваша преданность делу будет вознаграждена.

2. Пожалуетесь сотрудникам, что теряете время впустую.

3. Напишите письмо руководству,

4. Скажете руководителю, что хотите делать другую работу, а вашу пусть делает кто-то другой.

5. Станете говорить всем, что рассчитываете получить работу в другой фирме.

6. Начнете без лишних разговоров подыскивать работу в другой организации.

7. Наметите план работы и покажете его руководителю, сказав, что вы могли бы делать и еще многое другое. Объясните вашу позицию.

**Задание 3.** Проанализируйте ситуацию “Эффективный товаровед”.

У предпринимателя — эффективный товаровед, одной из важнейших функций которого является продажа товара за наличные. Этот товаровед выполняет свою работу намного успешнее всех других продавцов товара. Вклад этого работника в экономическое благополучие фирмы весьма существенен. Но вдруг до предпринимателя доходит слух, что его эффективный товаровед продает товар значительно выше установленной фирмой стоимости, а разницу кладет себе в карман. Предприниматель проводит скрытую проверку и убеждается, что так оно и есть. Он в раздумье:

- то ли увольнять нечестного, хотя и очень полезного товароведа;

- то ли делать вид, что ничего необычного не происходит.

- то ли провести с ним беседу.

Предприниматель решил посоветоваться со своим дядей, который два года назад порекомендовал ему на работу этого товароведа. Выберете для себя одну из трех указанных ролей (предприниматель, дядя, товаровед), которая наиболее соответствует вашему жизненному опыту, и изложите свою позицию в данной конфликтной ситуации.

**Задание 4.** Проанализируйте ситуацию “Бухгалтер на двоих”.

Начинающий предприниматель попросил своего знакомого брокера помочь ему с поисками бухгалтера. Тот, не долго думая, предложил ему догрузить своего собственного бухгалтера. Так бухгалтер начала работать помимо брокерской конторы, где у нее шла основная зарплата, еще и на полставки у начинающего предпринимателя. Он был благодарен брокеру. Дела у новичка пошли очень успешно, чего нельзя сказать о брокере. И через полгода брокер стал на него ревниво оглядываться. Кроме того, все хуже и хуже стал относиться к своему бухгалтеру, которую сам же и просил “помочь новичку”. Бухгалтер, чувствуя все больший дискомфорт, обратилась к предпринимателю с просьбой взять ее на полную ставку с тем, чтобы она могла уволиться от брокера, избавиться от его придирок и подозрений. Предпринимателю не хочется платить “черной неблагодарностью” брокеру, но и не хочется бросать в беде прекрасного бухгалтера, чья жизнь становится все более невыносимой, поскольку брокер подозревает ее в передаче предпринимателю “ценной коммерческой информации”, чего на самом деле нет.

Выберите одну из предлагаемых ролей, которая в наибольшей степени соответствует вашему жизненному опыту, и покажите нашу позицию в данном конфликте, учитывая возможность различных вариантов развития конфликтной ситуации.

**Задание 5** На алмазном рынке ведущее положение принадлежит южноафриканской компании “Де Бирс”. Однако в 90-е годы ряд стран, ведущих добычу камней, в частности Австралия, Ангола, Конго, отказались продавать свои сырые алмазы по каналам “Де Бирс”. Кроме того, ситуацию обострила кампания общественности против торговли контрабандным сырьем из зон военных конфликтов и призыв к бойкоту “кровавых камней”. “Де Бирс” же обвиняют в скупке таких алмазов.

Есть ли, на ваш взгляд, перспектива решения проблемы путем переговоров или в данной ситуации предпочтительнее односторонние действия участников алмазного рынка? И почему?

**Задание 6** Участники супружеского конфликта в итоге обсуждения выработали два варианта решения вопроса о том, с кем после развода будет проживать их несовершеннолетний ребенок: с матерью или с отцом.

Какие объективные критерии для оценки и выбора окончательного решения проблемы вы могли бы предложить? И в чем конкретно они заключаются?

**Задание 7** Жил-был пастух, и было у него три сына. Не желая, чтобы сыновья спорили из-за наследства, он составил завещание, по которому старший сын должен получить половину всех овец, средний — одну треть, а младший — одну шестую часть. Беда в том, что когда пастух умер, в его стаде было 19 овец. Пытаясь поделить наследство, сыновья перессорились, так как девятнадцать не делится поровну ни на два, ни на три, ни на шесть. Тогда они решили обратиться за помощью к одной мудрой старухе. Послушала она, как спорят между собой братья, а выход найти так и не могут, и сказала: “Я знаю, как решить вашу проблему, но за совет вы должны

отдать мне одну овцу”. Братья подумали и согласились. В результате у них осталось 18 овец, которых можно было замечательно поделить.

Какая модель посредничества имела место в этой притче? К какому типу можно отнести это решение?

**Задание 8** В 1996 г. экстремисты движения “Тупик Амару” захватили заложников и резиденции японского посла в Перу. В обмен на их освобождение они потребовали освободить из тюрем своих сторонников. Власти около пяти месяцев вели с террористами переговоры, что дало возможность подготовиться к штурму здания и освободить заложников. Какую функцию выполняли, прежде всего, эти переговоры?

**Задание 9** Представьте ситуацию, в которой муж и жена решают проблему приближающегося отпуска. Причем их позиции по этому вопросу расходятся: муж предлагает поехать к родственникам в деревню, а жена хочет провести отпуск за границей. Определите, что может быть общего в их интересах.

Разработайте возможные варианты компромиссного решения проблемы. Каковы в этой ситуации могут быть варианты асимметричного решения?

**Задание 10** Итогом так называемой “странной войны” между Москвой и Литвой (1487 - 1494) стал переход к мирному урегулированию конфликта. Весь 1493 г. прошел в переговорах между великим князем московским Иваном III и великим князем литовским Александром Каземировичем, которые обменивались посланиями через доверенных лиц. В качестве одной из важнейших условий заключения мирного договора Иван Великий выдвинул пункт о признании своего нового титула - знаменитой краткой формулы “государь всея Руси”. По отношению к великому князю литовскому это требование звучало почти как оскорбление: ведь именно он и был владельцем большей части этой самой Руси.

Какой тактический прием был использован Иваном III? Можно ли его считать манипулятивным и почему?

**Задание 11** Страны, занимающиеся китобойным промыслом, в целях его регулирования подписали Конвенцию, в соответствии с которой Международная китобойная комиссия определяет, какие виды китов, где, когда и в каких количествах можно добывать. Однако это не решило всех проблем. И можно констатировать наличие конфликтного противостояния как внутри самой организации, так и между китобойными странами и защитниками китов. Каким, на ваш взгляд, могло бы быть решение проблемы, устраивающее все стороны:

- полностью запретить любой промысел всех видов китов;
- выход китобойных стран из Конвенции;
- разрешить торговлю китовым мясом;
- разрешить традиционный прибрежный промысел (т.е. для тех народов, для которых китовая охота — элемент традиционного образа жизни), но запретить любой другой промысел и международную торговлю китовым мясом;

- разрешить добычу китов в научных и коммерческих целях, но ограничить международную торговлю продуктами из них.

**Задание 12** Муж с женой спорят о том, как провести воскресный вечер — пойти на футбол или в театр. Муж предпочитает футбол, а жена — театр. Однако проведение вечера врозь не нравится обоим. К тому же, речь не идет о разовом взаимодействии сторон, ведь это не последнее воскресенье, которое супруги посвящают совместному досугу.

Какие варианты решения проблемы находятся вне зоны переговорного пространства? Определите, какой из нижеследующих вариантов действий может быть наилучшей альтернативой переговорному соглашению:

- муж отправляется на футбольный матч, жена — на спектакль;
- муж приступает к ремонту телевизора, жена занимается стиркой;
- развод;
- совместное посещение кинотеатра.

**Задание 13** Распад СССР и возникновение новых прикаспийских государств привели к жесткому столкновению интересов вокруг раздела Каспийского моря, на дне которого сосредоточены огромные запасы нефти и газа. При этом объемы запасов нефти на разных участках существенно различаются. Статус Каспия до сих пор определяется договорами между СССР и Ираном и соответственно интересы Азербайджана, Туркменистана и Казахстана оказываются ущемленными. На фоне этой правовой неопределенности прикаспийские государства, в том числе и Россия, приступили к разработке месторождений в тех зонах моря, которые они считают своими национальными секторами. Неоднократные переговоры по проблеме статуса Каспия не принесли видимого успеха.

Что, по вашему мнению, определяет жесткость позиций сторон и нежелание идти на уступки? Можно ли считать принцип “общего моря” (т.е. совместное использование ресурсов) объективным критерием для выбора окончательного решения и почему?

**Задание 14** В составе делегации фирмы, формируемой для деловой поездки, скажем, в США, есть одно вакантное место. На него претендуют двое, причем ни один из сотрудников не желает уступить. Руководитель, пытаясь разобраться в ситуации, выясняет, что один из участников конфликта стремится попасть в состав делегации потому, что для него это возможность лишний раз встретиться с братом, проживающим в США. Другой же участник рассматривает включение в состав делегации как признание его профессионализма, высокую оценку его деятельности, знак благожелательного отношения руководства фирмы. Выяснив это, руководитель предлагает первому — отправиться в США, а второму — повышение по службе. Подумав, оба сотрудника сочли такое решение взаимоприемлемым.

К какому типу можно отнести это решение? В чем, собственно, состояла помощь руководителя в разрешении конфликта? На какую модель завершения конфликта ориентировались первоначально его участники?

## 11 Диагностические тесты

### Тест 1 Моя тактика ведения переговоров.

Выберите ответы “а” или “б”.

1. а) Обычно я настойчиво добиваюсь своего.  
б) Чаще я стараюсь найти точки соприкосновения.
2. а) Я пытаюсь избежать неприятностей.  
б) Когда я доказываю свою правоту, на дискомфорт партнеров не обращаю внимания.
3. а) Мне неприятно отказываться от своей точки зрения.  
б) Я всегда стараюсь войти в положение другого человека.
4. а) Не стоит волноваться из-за разногласий с другими людьми.  
б) Разногласия всегда волнуют меня.
5. а) Я стараюсь успокоить другого и сохранить с ним нормальные отношения.  
б) Всегда надо доказать свою точку зрения.
6. а) Всегда надо искать общие точки зрения.  
б) Надо стремиться к осуществлению своих замыслов.
7. а) Я сообщаю другому свою точку зрения и прошу его высказать свое мнение.  
б) Лучше показывать преимущество своей логики рассуждения.
8. а) Я обычно пытаюсь убедить других людей.  
б) Чаще я пытаюсь понять точки зрения других людей.
9. а) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.  
б) Беседуя, я слежу за развитием мысли собеседника.
10. а) Я отстаиваю свою позицию до конца.  
б) Я склонен найти другую позицию, если меня убедят.

### Ключ

Противоборство: 1а, 2б, 3а, 4а, 5б, 6б, 7б, 8а, 9а, 10а.

Сотрудничество: 1б, 2а, 3б, 4б, 5а, 6а, 7а, 8б, 9б, 10б.

Оцените, что преобладает (сотрудничество или противоборство) в вашем поведении. А также определите, на что вы больше ориентированы: на стремление во что бы то ни стало добиться победы, доказать свое или на стремление к совместному решению проблемы.

### Тест 2. Конфликтная личность.

Тест позволяет оценить степень вашей конфликтности или тактичности.

#### Инструкция

Выберите один из трех предложенных вариантов ответа — а, б или в.

1. Представьте, что в общественном транспорте начинается спор. Что вы предпримете:
  - а) избегаете вмешиваться в ссору;
  - б) можете вмешаться, встать на сторону потерпевшего, кто прав;
  - в) всегда вмешиваетесь и до конца отстаиваете свою точку зрения.
2. На собрании вы критикуете руководство за допущенные ошибки:

- а) нет;
- б) да, но в зависимости от личного отношения к нему;
- в) всегда критикуете за ошибки.

3. Ваш непосредственный начальник излагает свой план работы, который вам кажется неудачным. Предложите ли вы свой план, который кажется вам лучше:

- а) если другие вас поддержат, то да;
- б) разумеется, вы будете поддерживать свой план;
- в) боитесь, что за критику вас могут лишить премиальных.

4 Любите ли вы спорить со своими коллегами, друзьями?

а) только с теми, кто не обижается, и когда споры не портят наши отношения;

- б) да, но только по принципиальным, важным вопросам;
- в) вы спорите со всеми и по любому поводу.

5. Кто-то пытается пролезть вперед вас без очереди:

- а) считая, что и вы не хуже него, попытаетесь тоже обойти очередь;
- б) возмутитесь, но про себя;
- в) открыто выскажете свое негодование.

6. Представьте себе, что рассматривается рационализаторское предложение, новая работа вашего товарища, в которой есть смелые идеи, но есть и ошибки. Вы знаете, что ваше мнение будет решающим. Как вы поступите:

а) выскажетесь и о положительных и об отрицательных сторонах этого проекта;

б) выделите положительные стороны в его работе и предложите предоставить возможность продолжить ее;

в) станете критиковать ее: чтобы быть новатором, нельзя допускать ошибки.

7. Представьте: свекровь (теща) постоянно говорит вам о необходимости экономии и бережливости, о вашей расточительности, а сама то и дело покупает дорогие вещи. Она хочет знать ваше мнение о своей последней покупке. Что вы ей скажете:

- а) что одобряете покупку, если она доставила ей удовольствие;
- б) скажите, что эта вещь безвкусна;
- в) в очередной раз поругаетесь с ней из-за этого.

8. Вы встретили подростков, которые курят. Как вы реагируете?

а) думаете: “Зачем мне портить себе настроение из-за чужих, плохо воспитанных детей”;

б) делаете им замечание;

в) если бы это было в общественном месте, вы бы их отчитали.

9. В ресторане вы замечаете, что официант обсчитал вас:

а) в таком случае, вы не даете ему чаевые, которые заранее приготовили;

б) попросите, чтобы он еще раз при нас подсчитал сумму;

в) это будет поводом для скандала.

10. Вы в доме отдыха. Администратор занимается посторонними делами, сам развлекается вместо того, чтобы выполнять свои обязанности: не следит за уборкой, разнообразием меню. Возмущает ли вас это?

а) да, но если вы даже выскажете ему какие-то претензии, это вряд ли что-то изменит;

б) вы находите способ пожаловаться на него, предлагая наказать или даже уволить;

в) вы вымещаете недовольство на младшем персонале; уборщицам, официантках.

11. Вы спорите и вашим сыном-подростком и убеждаетесь, что он прав. Признаете ли вы свою ошибку?

а) нет;

б) разумеется, признаете;

в) какой же будет авторитет, если вы признаетесь, что были неправы?

Ключ

Каждый вариант ответа получает определенное количество очков:

ответ а — 4 очка

ответ б — 2 очка

ответ в — 0 очков

Подсчитайте сумму набранных вами очков.

Результат

От 30 до 44 очков. Вы тактичны. Не любите конфликтов, даже если и можете их сгладить, стремитесь избегать критических ситуаций. Когда же вам приходится вступать в спор, вы учитываете, как это отразится на вашем служебном положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но когда им требуется помощь, вы не всегда решаетесь ее оказать. Не думаете ли вы, что тем самым вы теряете уважение к себе в глазах других?

От 15 до 29 очков. О вас говорят, что вы принципиальный и смелый человек. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как это повлияет на ваши служебные или личные отношения. И за это вас уважают.

От 10 до 14 очков. Вы ищете поводы для споров, большая часть которых излишни, мелочны. Любите критиковать, но только тогда, когда это выгодно вам. Вы навязываете свое мнение, даже если неправы. О вас говорят, что вы конфликтная личность. Вы не обидитесь, если вас будут считать любителем поскандалить? Подумайте, не скрывается ли за вашим поведением комплекс неполноценности?

### **Тест 3. Насколько вы терпимы.**

Прислушиваетесь ли вы к чужому мнению? Относитесь ли вы к нему с уважением, терпимы ли вы?

Перед нами тест, который, надеемся, хотя бы приблизительно поможет определить степень вашей терпимости. Но одно условие: отвечайте быстро, не задумываясь.



1. Вы считаете, что у нас возникла интересная идея, но ее не поддержали. Расстроитесь? а) да; б) нет.

2. Вы встречаетесь с друзьями, и кто-то предлагает начать игру. Что вы предпочтете?

а) чтобы участвовали только те, кто хорошо играет;

б) чтобы играли те, кто еще не знает правил.

3. Спокойно ли вы воспримите неприятную для вас новость?

а) да;

б) нет.

4. Раздражают ли вас люди, которые в общественных местах появляются нетрезвыми?

а) если они не переступают допустимых границ, меня это вообще не интересует;

б) мне всегда были неприятны люди, которые не умеют себя контролировать.

5. Можете ли вы легко найти контакт с людьми с иной, чем у вас, профессией, положением, обычаями?

а) мне трудно было бы это сделать:

б) я не обращаю внимания на такие вещи.

6. Как вы реагируете на шутку, объектом которой становитесь?

а) мне не нравятся ни сами шутки, ни шутники;

б) если даже шутка и будет мне неприятна, то я постараюсь ответить в такой же манере.

7. Согласны ли вы с мнением, что многие люди “сидят не на своем месте”, - делают не свое дело”?

а) да;

б) нет.

8. Вы приводите в компанию друга (подругу), который становится объектом всеобщего внимания. Как вы на это реагируете?

а) мне, честно говоря, неприятно, что таким образом внимание отвлечено от меня;

б) я лишь радуюсь за нею (нее).

9. В гостях вы встречаете пожилого человека, который критикует современное молодое поколение, превозносит былые времена. Как реагируете вы?

а) уходите пораньше под благовидным предлогом;

б) вступаете в спор.

Результат

А теперь подсчитайте очки. Запишите по два очка за ответы: 1б, 2б, 3б, 4а, 5б, 6б, 7б, 8б, 9а.

От 0 до 4 очков. Вы непреклонны и, простите, упрямы. Где бы вы ни находились, может возникнуть такое впечатление, что вы стремитесь навязать свое мнение другим, часто не колеблясь, чтобы достичь своей цели, часто повышаете голос. С вашим характером трудно поддерживать

нормальные отношения с людьми, которые думают иначе, чем вы, не соглашаются с тем, что вы говорите и делаете.

6—12 очков. Вы способны твердо отстаивать свои убеждения. Но, безусловно, можете вести диалог, менять свое мнение, если это необходимо. Способны иногда и на излишнюю резкость, неуважение к собеседнику. И в такой момент вы действительно можете выиграть спор с человеком, у которого более слабый характер. Но стоит ли “брать горлом” тогда, когда можно победить более достойно?

14—18 очков. Твердость ваших убеждений отлично сочетается с большой тонкостью, гибкостью вашего ума. Вы можете принять любую идею, с пониманием отнестись к достаточно парадоксальному на первый взгляд поступку; даже если вы их не разделяете. Вы достаточно критически относитесь к своему мнению и способны с уважением и тактом по отношению к собеседнику отказаться от взглядов, которые, как выяснилось, были ошибочны.

## 12 Глоссарий основных терминов по конфликтологии

**Автокоммуникация** – естественное условие психологической активности человека, постоянное общение самим с собой, приводящие при определенных условиях к внутриличностному конфликту.

**Авторитет** – общепризнанное значение, влияние, которым пользуется человек, группа, институт или организация; способность обеспечить послушание без насилия.

**Агрессия** – индивидуальное или коллективное враждебное поведение (насилие, нападение, террористический акт, вооруженная борьба).

**Анекдот** – краткий устный рассказ с забавным смешным содержанием и неожиданно острым завершением.

**Антагонизм** – непримиримое противоречие.

**Антипатия** – устойчивое отрицательное эмоциональное отношение индивида к другому человеку (социальной группе), проявляется в неприязни, недоброжелательности.

**Арбитр** – посредник, третейский судья.

**Арбитраж** – способ разрешения споров, при котором стороны обращаются к арбитрам (третейским судьям), избираемым самими сторонами или назначаемым при их согласии, либо в порядке, установленном законом.

**Баланс сил** – относительно равновесное распределение силового потенциала между возможными противниками.

**Блеф** – тактический прием конфликтного противоборства, представляет собой демонстрацию реально несуществующих сил и средств с целью запугивания оппонента.

**Бойкот** – 1) отказ от работы, от участия в чем-либо как способ политической борьбы; 2) прекращение отношений в знак протеста против действий противника.

**Борьба** – одна из основных форм социального взаимодействия, включает в себя соревнование, противостояние, конфликт.

**Бунт** – массовые стихийные выступления, характеризующиеся агрессивностью и кратковременностью. Бунт, как правило, не имеет адреса, его причиной является крайнее недовольство и напряженность. Цель бунта – изменить состояние материального дефицита, политического угнетения, коррупции и т.д.

**Вертикальный конфликт** – предполагает взаимодействие субъектов вертикального подчинения: руководитель – подчиненный; предприятие – вышестоящая организация; малое предприятие – учредитель.

**Виды конфликтов** – варианты конфликтных взаимодействий.

**Враждебность** – психологическая установка на конфликтные взаимодействия.

**Внутриличностный конфликт** – столкновение равных по силе, но противоположно направленных личностных мотивов, потребностей, интересов.

**Война** – тотальная борьба между институционализированными большими общественными группами (народами, государствами, нациями, классами), ведущаяся как с использованием пропагандистских, экономических, дипломатических средств (холодная война), так и с использованием методов и средств вооруженного насилия (мировые, колониальные, империалистические, освободительные, этнические, гражданские войны).

**Высмеивание** – вид унижения какого-либо индивида или группы с целью их дискредитации.

**Горизонтальный конфликт** – предполагает конфликтное взаимодействие равных (по иерархическому уровню, располагаемой власти) субъектов: руководителей одного уровня, предприятий и работников между собой.

**Групповые санкции** – принятые в группе ограничения, запреты и другие меры воздействия по отношению к членам группы, нарушающим групповые нормы.

**Джентльменское соглашение (ДС)** – устное соглашение между представителями государств по конкретным вопросам, договоренность на основе взаимного доверия.

**Дезинтеграция** – расчленение, распад целого на составные части.

**Дезинформация** – преднамеренное искажение информации со стороны средств массовой информации и других социально-политических институтов.

**Забастовка** – форма трудового конфликта, отношение между работодателями и рабочими (служащими), при котором последние отказываются от работы до тех пор, пока их определенные экономические или политические требования не будут выполнены работодателем.

**Зависть** – негативное восприятие субъектов чьего-то превосходства, неприязнь и желание причинить вред объекту.

**Замораживание конфликта** – отсрочка конфликта, отказ его участников от открытой борьбы при сохранении основного противоречия между ними.

**Избегание** – стратегия поведения в конфликтной ситуации, суть которой состоит в выходе из конфликта, прекращение конфликтных отношений без разрешения предмета спора.

**Инвектива** – резкое обличение; оскорбительная речь; выпад. Цель - представить соперника в невыгодном свете, дискредитировать его в глазах членов группы.

**Интеграция (социальная)** – процесс сотрудничества различных классов, социальных групп, объединение в целое различных элементов общества.

**Интерес** – реальная причина осознанных социальных действий, в том числе и конфликтных, групп и индивидов.

**Институционализации метод** – метод урегулирования социальных конфликтов: создание необходимых организаций, структур, способствующих

разрешению конфликта и берущих на себя выражение и отстаивание интересов сторон.

**Инцидент** – событие, которое служит «детонатором» конфликта, поводом для перехода его субъектов к открытым конфликтным действиям.

**Карикатура** – намеренно искаженное, пародийное, подчеркнуто смешное изображение лица или события.

**Катарсис** – очищение, состояние эмоциональной разрядки, испытываемое человеком в процессе освобождения от агрессивных импульсов.

**Коллизия** – столкновение взаимоисключающих позиций, принципов, правовых или нравственных норм.

**Компромисс** – 1) стратегия поведения, предусматривающая взаимные уступки; 2) соглашение противоборствующих сторон на основе взаимных уступок.

**Конкуренция** – 1) вид конфликта, в котором противоборствующие стороны применяют только санкционированные кем-либо морально-правовые нормы; 2) соперничество на каком-либо поприще, борьба за достижение лучших результатов.

**Консенсус** – общее согласие по спорным вопросам.

**Контроль** – проверка, наблюдение, надзор за соблюдением правил и норм.

**Конфликт** – столкновение противоположных интересов, взглядов, объективное расхождение целей и интересов, сопровождающиеся негативными эмоциями и психическими переживаниями.

**Конфликтное поведение** – 1) действия, направленные на прямое или косвенное блокирование усилий противостоящей стороны в достижении ею своих целей и намерений; 2) исходное положение, основа конфликта, порождаемая накоплением и обострением противоречий.

**Конфликтная ситуация** – наличие противоречивых позиций сторон по какому-либо поводу, условие возникновения конфликта. Исходное положение, основа конфликта, порождаемая накоплением и обострением противоречий.

**Конфликтогены** – слова, действия (или отсутствие действий), которые могут привести к конфликту.

**Конфликтология** – наука о причинах, формах, структуре, динамике и способах разрешения конфликтов.

**Конформизм** – приспособленчество, пассивное принятие существующего порядка вещей, господствующих мнений и т.д.

**Конфронтация** – противопоставление, противоборство сторон, групп, идейно-политических принципов и др.

**Кризис** – 1) в конфликтологии понимается как резкое нарастание остроты конфликта до такой точки, за которой наступает перелом ситуации: либо стороны отступают, либо прибегают к силе; 2) процесс острого проявления социальных противоречий, затрагивающий, как правило, все сферы общественной жизни.

**«Круглый стол»** – публичное обсуждение спорных проблем, предполагающее равные возможности для его участников.

**«Ложный конфликт»** – реально не существующее конфликтное взаимодействие, но воспринимаемое как типовое.

**Маргиналы** – неадекватные, не приспособившиеся к социальным условиям люди.

**Медиатор** – посредник (конфликтолог).

**Месть** – действие в ответ на причинение вреда; возмездие.

**Напряженность** – эмоциональное состояние индивида, группы, вызванное давлением со стороны природной среды или других групп.

**Насилие** – одно из крайних средств разрешения конфликтов с применением различных (вплоть до вооруженного воздействия) форм принуждения.

**Объект конфликта** – конкретная причина, мотивация, движущие силы конфликта (то, из-за чего возник конфликт). Объект конфликта часто называют и **предметом конфликта**.

**«Пакетирование»** – тактический прием на переговорах, когда все требования, как привлекательные, так и малопривлекательные для партнера, предъявляются в одном «пакете».

**Паритет** – равенство ресурсной базы участников конфликта.

**Партнерство** – совместное участие в решении спорных вопросов на основе согласованных интересов.

**Переговоры** – способ преодоления конфликтов в диалоговой (консультативной) форме.

**ПОИР (GRIT)** (аббревиатура фразы «Постепенные и обоюдные инициативы по разрядке напряженности») – действия, направленные на снижение международной напряженности.

**Посредничество** – помощь нейтрального человека конфликтующим сторонам в целях урегулирования путем переговоров. Посредник не имеет полномочий выносить или контролировать какое-либо решение. Посредник улучшает коммуникацию и подготавливает условия для выдвижения предложений.

**Предмет конфликта** – материальные или духовные ресурсы и ценности.

**Предрассудок** – ложный взгляд на что-либо.

**Предупреждение конфликтов** – усилия, которые ориентированы на разработку вопросов, связанных с тем, чтобы не дать конфликтам перейти в вооруженную стадию развития.

**Прессинг** – тактический прием на переговорах, связанный с применением угроз или иных видов давления.

**Примирение** – один из методов восстановления мирных отношений.

**Приспособление** – стратегия поведения в ситуации конфликта, суть которой состоит в отказе от всяких претензий и полное признание условий, продиктованных лидирующей стороной.

**Протест (общественный)** – коллективные действия людей, приобретающие манифестационную форму с целью неодобрения тех или иных общественных явлений или поведения лиц.

**Противоречие (социальное)** – несовпадение, расхождение интересов людей, социальных групп.

**Разрешение конфликта:**

1) окончание конфликтного взаимодействия между сторонами;  
2) преодоление основного противоречия сторон, являющегося источником (предметом) конфликта, либо устранение его на уровне внутренних установок.

**Революция** – коренной переворот в общественном и политическом строе. Основной вопрос революции – вопрос о власти.

**Риск** – ситуативная характеристика деятельности, состоящая в неопределенности ее исхода и возможных неблагоприятных последствий в случае неудачи.

**Саботаж** – 1) форма конфликта, при котором одна из сторон применяет противодействие с целью нанесения ущерба интересам противника; 2) намеренный срыв работы путем отказа от нее или умышленно небрежное ее выполнение.

**«Салями»** – тактический прием на переговорах, суть которого в поэтапном разъяснении своей позиции. Применяется с целью затягивания переговоров и получения максимальной информации о партнере.

**Сексизм** – практика навязывания тому или иному полу подчиненного положения. Сексизм означает также предвзятые установки по отношению к представителям разных полов.

**Слухи** – информация, источники которой неофициальны и достоверность которой не установлена.

**Согласие (консенсус)** – общность веры, традиций, целей, точек зрения в отношении ситуации, места, времени или другой группы. Выражается в солидарности и коллективной деятельности.

**Соперничество** – стратегия поведения в конфликте, суть которой состоит в упорном отстаивании субъектом своих интересов.

**Сотрудничество** – стратегия поведения в конфликте, ориентированная на совместный поиск решений, удовлетворение интересов всех сторон.

**Социальный конфликт** – конфронтация социальных групп по поводу многообразных ресурсов жизнеобеспечения.

**Спор** – обсуждение проблемы, способ ее коллективного исследования, при котором каждая из сторон отстаивает свое мнение.

**Террор** – 1) политика устрашения, подавления противника насильственными методами; 2) форма насилия, характеризующаяся особой жестокостью, запугиванием, унижением действительного или мнимого противника.

**Толерантность** – терпимость к чужому образу жизни, мнению, поведению, ценностям и т.д.

**Уступка** – стратегия поведения в конфликте; характеризуется стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта или несущественного для себя и значимого для противника.

**Шантаж** – запугивание, угроза разглашения компрометирующих сведений (действительных или вымышленных) с какой-либо определенной целью.

**Эмпатия** – сочувствие жертвам конфликта.

**Эскалация конфликта** – развитие конфликта – «по вертикали», нарастание его остроты и размаха, связанное с обострением конфликтных отношений.

**Юмор** – понимание и применение комического, умение владеть и показывать смешное.