

Правительство Российской Федерации

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования**

**Национальный исследовательский университет
«Высшая школа экономики»**

Кафедра общего и стратегического менеджмента

**О.С. Гапонова
Ю.Ю. Чилипенюк**

**Методические указания
по курсу: «Конфликт-менеджмент»**

**Учебно-методическое пособие
для студентов, обучающихся по специальности
080507 «Менеджмент»**

**Нижний Новгород
2013**

УДК 005.07
ББК Ш 12/17

Гапонова О.С., Чилипенюк Ю.Ю. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО КУРСУ «КОНФЛИКТ-МЕНЕДЖМЕНТ»: Учебно-методическое пособие. – Нижний Новгород: Издательство ННГУ, 2013. – 100 с.

Структурно пособие включает 21 раздел. В первых 18 разделах представлено краткое содержание изучаемых тем, таких как: понятие, сущность и типология конфликтов; основные этапы накопления и систематизации знаний о конфликтах; элементы и динамика конфликтного взаимодействия; особенности поведения людей в конфликте; методы управления конфликтами и стрессами и т.д. По каждой теме даны: основное содержание темы, вопросы для семинарских занятий, темы рефератов и практические задания. Разделы 19, 20, 21 и 22 включают задания итогового контроля: тематику эссе и курсовых работ, вопросы к зачету и итоговый тест. Раздел 23 содержит список рекомендуемой литературы и Интернет-источников. В разделе 24 даны методические рекомендации по самостоятельной работе студентов.

Данная методическая разработка может быть использована для студентов специальности 080507 «Менеджмент» всех форм обучения.

УДК 005.07
ББК Ш 12/17

ISBN

© Гапонова О.С., Чилипенюк Ю.Ю., 2013

Содержание

Введение.....	4
1. Введение в общую теорию конфликта.....	6
2. История накопления знаний о конфликтах.....	7
3. Становление и развитие науки о конфликтах.....	10
4. Понятие и типология конфликтов.....	12
5. Структура конфликта.....	17
6. Причины конфликтов.....	24
7. Функции конфликта.....	29
8. Детерминация и динамика конфликта	36
9. Внутриличностный конфликт.....	38
10. Межличностные конфликты.....	44
11. Внутригрупповые и межгрупповые конфликты	47
12. Организационно-управленческие конфликты.....	51
13. Насилие в конфликтах.....	55
14. Методы саморегуляции в конфликтных ситуациях.....	60
15. Основы управления конфликтами	65
16. Управление стрессами.....	68
17. Переговоры в конфликтных ситуациях	72
18. Медиация.....	77
19. Методические рекомендации по написанию эссе.....	79
20. Темы курсовых работ.....	80
21. Вопросы к зачету.....	81
22. Итоговый тест.....	83
23. Список рекомендуемой литературы.....	91
24. Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов...	95

Введение

Важность изучения основ конфликт-менеджмента в современных условиях обусловлена тем, что именно формирование эффективных бесконфликтных управленческих отношений обеспечивает интеграцию всех ресурсов и процессов организации и повышает ее конкурентоспособность. В настоящее время к специалистам в области менеджмента предъявляются высокие требования в плане, как практической подготовки, так и теоретических познаний в сфере управления конфликтами. Данные навыки и знания принципиально необходимы в деятельности, связанной с коммуникацией, и при решении соответствующих научно-практических задач. В этом аспекте основное внимание должно уделяться проведению тренинговых и практических занятий по непосредственным моделям конфликтологической деятельности, связанной с различными уровнями конфликта. Поэтому значимой частью учебного процесса должно стать формирование таких навыков эффективного поведения в конфликтных ситуациях как: технологии саморегуляции, навыки конструктивной критики, приемы убеждающего воздействия. Изучение основ конфликт-менеджмента поможет сформировать у студентов системное представление о природе управления конфликтами, его основах как отрасли научного знания и формах социальной и профессиональной практики.

Целью данного курса является знакомство будущих специалистов с основами теории конфликта, способами предупреждения и разрешения социальных и психологических конфликтов в практической деятельности.

Задачи изучения дисциплины:

- формирование у студентов представления об основных стадиях и способах управления конфликтным процессом;
- овладение методами психологической защиты при общении с конфликтными людьми;
- изучение способов и стилей разрешения различных конфликтных ситуаций.

В результате изучения учебной дисциплины студенты **должны:**

- знать место конфликт-менеджмента в структуре гуманитарной подготовки специалиста;
- понимать основные причины и типы социальных конфликтов современной России, закономерности их возникновения, развития и разрешения;
- уметь предупреждать, регулировать и разрешать типичные конфликты;
- уметь проводить диагностику конфликта для его оптимального разрешения;
- владеть навыками определения собственного стиля поведения в конфликтах;
- предупреждать конфликты в межличностном общении;

- владеть методами психологической защиты в общении с конфликтными людьми;
- владеть технологией посредничества при регулировании и разрешении конфликтов.

Тема 1

Введение в общую теорию конфликта

Содержание раздела: Задачи дисциплины. Место в ряду других социальных дисциплин. Конфликтологическое направление социологии. Конфликты как объект исследования психологии, социальной психологии, педагогики, политологии, менеджмента. Предмет и метод конфликт-менеджмента. Этимология термина. Методы изучения конфликтного взаимодействия (методы изучения и оценки личности, методы изучения и оценки групп, методы диагностики и анализа конфликта, методы управления конфликтами). Функции науки о конфликтах.

Темы семинарских занятий.

1. Конфликт-менеджмент как наука: предмет, функции и структура конфликт-менеджмента.
2. Междисциплинарность и научная автономность конфликт-менеджмента.
3. Специфика социологических и социально-психологических методов исследования социальных конфликтов.
4. Программа конфликтологического исследования.
5. Актуальность конфликтологических знаний в современном обществе.

Темы рефератов по данному разделу:

1. Роль и место конфликт-менеджмента в системе наук.
2. Соотношение понятий «конфликтная ситуация» и «конфликт».
3. Основные категории конфликтологии.
4. Анализ основных групп методов изучения конфликтного взаимодействия.
5. Актуальность знания способов регулирования конфликтов в современных российских условиях.

Практическое задание:

Опишите согласно предложенной схеме конфликтную ситуацию, имевшую место в Вашей реальной жизни, описанную в литературном произведении, или являющуюся известным историческим фактом.

Структура работы:

1. ***Введение*** - описание проблемной ситуации. Заполните таблицу:

№	Критерий	Конкретный пример из ситуации
1	Участники конфликтного взаимодействия	

2	Причина конфликта	
3	Объект конфликта	
4	Направленность конфликта	
5	Степень длительности конфликта	
6	Кульминация конфликта	
7	Социальные последствия (результативность)	

2. **Основная часть** – анализ ситуации. Один параграф должен содержать только одно утверждение и логически построенное доказательство.

а) Указать, на каком этапе конфликтная ситуация еще могла быть разрешена мирным путем, и что для этого должны были сделать ее участники.

б) Охарактеризовать тактику и оценить эффективность поведения сторон в конфликте.

в) Предложить варианты более эффективного поведения сторон.

г) Спрогнозировать возможные варианты развития событий в случае более эффективного поведения сторон.

3. **Заключение** - обобщения и аргументированные выводы.

Тема 2

История накопления знаний о конфликтах

Содержание раздела: Развитие конфликтологических идей в философской мысли Древнего Востока. Эволюция конфликтологических идей в античной философии. Проблема конфликта в средневековой философии и в философии эпохи Возрождения. Проблема конфликта в классической немецкой философии. Развитие «психологии конфликта». Особенности развития теории конфликта в марксистской философии. Становление отечественной конфликтологии.

Темы семинарских занятий.

1. История обсуждения конфликта, попыток его анализа и интерпретации.
2. Социально-психологическая основа конфликтологии.
3. Проблема конфликта в современной западной конфликтологии.
4. Проблема конфликта в отечественной конфликтологии
5. Причины и следствия недооценки конфликтологии в недавнем прошлом.

Темы рефератов по данному разделу:

1. Сравнительный анализ взглядов античных философов на проблему конфликта.
2. Свод законов Хаммурапи как первая формальная система администрирования и разрешения социальных конфликтов.
3. Тема конфликта в фольклоре и мифологии.
4. Основные этапы эволюции конфликтологических идей в Средние века и в Новое время.
5. Вклад социологии в развитие теории конфликта.

Практическое задание 1 «Отношение к конфликту мыслителей древности:

Заполните таблицу:

Философ	Отношение к конфликту (положительное/негативное)	Цитата	Ваше мнение
Конфуций			
Лао-Цзы			
Гераклит			
.....			
.....			

Практическое задание 2 «Отношение к конфликту средневековых мыслителей:

Заполните таблицу:

Философ	Отношение к конфликту (положительное/негативное)	Цитата	Ваше мнение
Фома Аквинский			
Никколо Макиавелли			
Эразм			

Роттердамский			
.....			
.....			

Практическое задание 3 «Отношение к конфликту мыслителей эпохи Возрождения:

Заполните таблицу:

Философ	Отношение к конфликту (положительное/негативное)	Цитата	Ваше мнение
Френсис Бэкон			
Мишель Монтень			
Томас Гоббс			
.....			
.....			

Практическое задание 4 «Отношение к конфликту мыслителей Нового времени:

Заполните таблицу:

Философ	Отношение к конфликту (положительное/негативное)	Цитата	Ваше мнение
Жан Жак Руссо			
Георг Гегель			
Фридрих Ницше			
.....			
.....			

Практическое задание 5:

Кому из мыслителей принадлежат следующие два противоположных по смыслу высказывания о природе социальных конфликтов:

А:

В природе человека три основные причины войны: соперничество, недоверие, жажда славы.

В естественном состоянии каждый имеет право на все.

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

Б:

Назад к природе! Назад к первобытной идиллии!

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

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

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

Тема 3

Становление конфликтологии как науки

Содержание раздела: Возникновение и развитие науки о конфликтах. Характеристика основных этапов развития зарубежной конфликтологии. Развитие конфликтологической практики. Г.Спенсер как основоположник конфликтологической концепции. Социал-дарвинистское понимание социальных конфликтов (Л.Гумплович, Ф.Теннис, У.Самнер, А.Смолл).

Интерпретация национальных и классовых конфликтов социологами-расистами (Х.Чемберлен, Ж.Габино, Ж.В. де Лапуж, Л.Вольтман, О.Аммон). Диалектические концепции конфликта, их общие черты и основные варианты (К.Маркс, Р.Дарендорф). Конфликтный функционализм (Г.Зиммель, Л.Козер). Психоаналитический подход к конфликту (З.Фрейд, А.Адлер, К.Юнг, Э.Фромм, Э.Эриксон). Конфликтологические идеи дореволюционных российских социологов (П.А. Сорокин, В.М. Бехтерев, А.С. Звоницкая).

Темы семинарских занятий.

1. Эволюция научных воззрений на конфликт.
2. Общесоциологические теории конфликта XIX – начала XX вв.
3. Формирование конфликтологических идей в работах современных западных психологов.
4. Становление и развитие отечественной конфликтологии.
5. Конфликтология как область социальной практики.

Темы рефератов по данному разделу:

1. Общесоциологические теории о конфликте как инструменте социального развития.
2. Разработка типологии конфликтов в западной и отечественной социологии.
3. Психоаналитическое направление исследования конфликта.
4. Теория позитивно-функционального конфликта Л. Козера.
5. Конфликтная модель общества Р. Дарендорфа.

Практическое задание 1 «Отношение к конфликту мыслителей 19-20 веков:

Заполните таблицу:

Философ	Отношение к конфликту (положительное/негативное)	Цитата	Ваше мнение
Герберт Спенсер			
Георг Зиммель			
Льюис Козер			
.....			
.....			

Практическое задание 2:

Кому из современных психологов принадлежит следующая классификация типов человеческой психики:

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

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

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

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

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

Тема 4

Понятие и типология конфликтов

Содержание раздела: Понятие конфликта в западной конфликтологии. Понятие конфликта в отечественной конфликтологии. Противоречие как основа конфликтного взаимодействия. Деятельностная основа конфликта. Конфликт как социальное взаимодействие. Объект и предмет конфликта. Реалистические и нереалистические конфликты. Проблема типологизации конфликтов. Внутриличностный конфликт. Межличностный конфликт. Конфликт личность-группа. Межгрупповой конфликт. Межгосударственный конфликт.

Темы семинарских занятий.

1. Социальный конфликт и его структура.
2. Участники и движущие силы социального конфликта.
3. Объект и предмет социального конфликта.
4. Противоречие как основа конфликтного взаимодействия.
5. Проблема типологизации конфликтов.

Темы рефератов по данному разделу:

1. Причины и типология социальных конфликтов.

2. Основное отличие конфликта от похожих форм социального взаимодействия.
3. Социальная основа конфликтного взаимодействия.
4. Понятие «зооконфликтов» в типологии Анцупова и Шипилова.
5. Реалистические и нереалистические конфликты.

Практическое задание 1:

Проанализируйте приведенные ниже определения конфликта, сформулированные отечественными конфликтологами, и дайте им свою оценку. Укажите, с чем Вы согласны, и что вас не устраивает в том или ином определении; в чем состоит сходство и различие определений:

1. *«Конфликт социальный складывается и разрешается в конкретной социальной ситуации в связи с возникновением требующей разрешения социальной проблемы. Он имеет вполне определенные причины, своих социальных носителей (классы, нации, социальные группы и т.д.), обладает определенными функциями, длительностью и степенью остроты».* (Социологический словарь, - Минск. 1991).

2. *«Социальный конфликт - это открытое противоборство, столкновение двух и более субъектов и участников социального взаимодействия, причинами которого являются несовместимые потребности, интересы и ценности».* (Козырев Г. И. Введение в конфликтологию. - М.: Владос. 1999).

3. *«Конфликт - столкновение противоположных позиций, мнений, оценок и идей, которые люди пытаются разрешить с помощью убеждений или действий на фоне проявления эмоций».* (Уткин Э. А. Конфликтология. — М.: Экмос. 1998).

4. *«Под конфликтом понимается наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями».* (Анцупов А. Я. Шипилов А. И. Конфликтология. – М.: ЮНИТИ. 1999).

5. *«Конфликт (от лат. conflictus столкновение) - это противоборство общественных субъектов с целью реализации их противоречивых интересов, позиций, ценностей и взглядов».* (Зеркин Д.П. Основы конфликтологии. – М. Библиотека РГИУ, 1998).

Практическое задание 2:

Проанализируйте приведенные ниже определения конфликта, сформулированные зарубежными конфликтологами, и дайте им свою

оценку. Укажите, с чем Вы согласны, и что вас не устраивает в том или ином определении; в чем состоит сходство и различие определений:

Заполните таблицу:

Конфликтолог	Определение конфликта	С чем Вы согласны	Что не устраивает в определении	Ключевой момент в определении
Льюис Козер	Конфликт есть борьба за ценности и претензии на определенный статус, власть и ресурсы.			
Кеннет Боулдинг	Конфликт знаменует собой осознанные и созревшие противоречия и столкновения интересов.			
Ральф Дарендорф	Под конфликтом понимаются все структурно-произведенные отношения, противоположности норм и ожиданий, институтов и групп.			

Практическое задание 3:

Вашему вниманию предлагается две типологии конфликтов отечественных конфликтологов - Э. А. Уткина и А. Я. Анцупова и А. И. Шипилова. Цель задания — сравнить их между собой и дать свою оценку каждой из них.

Попытайтесь проанализировать достоинства и недостатки (если они имеются) каждой из типологий.

Классификация № 1. Уткин Э. А. Конфликтология. — М.: Экмос. 1998.— С. 66—68.

Существует четыре основных типа конфликтов: *внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповой.*

Внутриличностный конфликт. Здесь участниками являются не люди, а различные психологические факторы внутреннего мира личности, являющиеся несовместимыми: потребности, мотивы, ценности, чувства и т.п. Внутриличностный конфликт чаще всего происходит тогда, когда к человеку предъявляются противоречивые или взаимоисключающие требования.

Межличностный конфликт. Это один из самых распространенных типов конфликта. Межличностный конфликт чаще всего проявляется в борьбе за ресурсы, капитал или рабочую силу. Межличностный конфликт может также проявиться в столкновении личностей.

Конфликт между личностью и группой. Неформальные группы устанавливают свои собственные нормы поведения. Отступление от принятых норм группа рассматривает как негативное явление, и возникает конфликт между личностью и группой. Можно выделить конфликты между группой и личностью - не членом группы, внутригрупповые конфликты - между группой и одним из ее членов, конфликт между группой и руководителем.

Межгрупповой конфликт. Организация состоит из множества формальных и неформальных групп, между которыми могут возникать конфликты. Например, между работниками различных подразделений, между неформальными группами внутри подразделений, между администрацией и профсоюзом.

Классификация № 2. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология.— М.: ЮНИТИ, 1999. – С. 207 – 209.

Один из существенных признаков конфликта составляют характер и особенности участвующих в нем сторон. От того, кем представлены конфликтующие стороны, решающим образом зависят характеристики конфликта. Поэтому базисная классификация конфликта, по Анцупову и Шипилову, выглядит следующим образом:

ТИП:

1. Внутриличностные;

2. Межличностные;
3. Между личностью и группой;
4. Между малыми социальными группами;
5. Между средними социальными группами;
6. Между большими социальными группами;
7. Межгосударственные;
8. Межкоалиционные.

Основной объект конфликтологии составляют последние семь видов социальных конфликтов, исключая внутриличностный. **Межличностные конфликты** представляют собой столкновения интересов двух людей. Если начальник отдела противопоставил себя группе подчиненных, то это будет **конфликт типа «личность-группа»**. Борьба в учительском коллективе средней школы между сторонниками директора и его противниками - это **конфликт между малыми группами**. **Средние социальные группы** по количественному составу занимают промежуточное положение между малыми и большими. Если количество участников конфликта превышает несколько сотен человек, то это **конфликт между большими социальными группами**. **Международные конфликты** представляют собой борьбу между двумя государствами или их коалициями. Может также возникнуть конфликт между государством и **коалицией** государств.

Практическое задание 4:

Согласно таблице, определите, на каком из перечисленных оснований составлены данные классификации.

Заполните таблицу.

№ п/п	Основание классификации	Виды конфликтов	Примеры
1 конфликта	<ul style="list-style-type: none"> • горизонтальные, • вертикальные, • смешанные 	
2	Степень конфликта	<ul style="list-style-type: none"> • кратковременные, • быстротечные, • длительные 	
3 конфликтного взаимодействия	<ul style="list-style-type: none"> • внутриличностные, • межличностные, • между личностью и группой; 	

		<ul style="list-style-type: none"> • межгрупповые, • международные. 	
4	Социальные	<ul style="list-style-type: none"> • конструктивные, • деструктивные, 	
5, ущемление которых вызвало конфликт	<ul style="list-style-type: none"> • материальные, • статусно-ролевые, • духовные. 	

Практическое задание 5:

Придумайте свою собственную классификацию конфликтов, например, на основании сферы проявления конфликта или реалистичности предмета конфликта.

№ п/п	Основание классификации	Виды конфликтов	Примеры
1	Сферы проявления конфликта	<ul style="list-style-type: none"> • экономические, • идеологические, • социально-бытовые, • семейно-бытовые. 	
2	Реалистичность предмета конфликта	<ul style="list-style-type: none"> • реалистичные (предметные конфликты), • нереалистичные (беспредметные конфликты). 	
3		
4		

Тема 5

Структура конфликта

Содержание раздела: Конфликт как динамическая система. Объективные элементы конфликта. Объект конфликта. Участники конфликта. Ранг участника конфликта. Неосновные участники конфликта. Макро- и микросреда конфликта. Личностные элементы конфликта. Основные

психологические доминанты поведения. Черты характера и типы личностей. Типы акцентуированных личностей по К.Леонгарду. Установки личности, образующие идеальный тип индивидуальности по Э. Шпрангеру.

Темы семинарских занятий.

1. Основные элементы процесса конфликта.
2. Проблема разграничения понятий объекта и предмета конфликта.
3. Участники конфликта, их роли в конфликте и социальные статусы.
4. Объективные и личностные элементы конфликта.
5. Макро- и микросреда конфликта.

Темы рефератов по данному разделу:

1. Объект конфликта – его сущность и основные характеристики.
2. Роль посредничества в конфликте.
3. Понятие акцентуации характера по К.Леонгарду.
4. Неадекватные оценки и восприятия людей как элемент конфликта.
5. Манеры поведения и этические ценности людей как элемент конфликта.

Тест «Оценка акцентуации характера по методике Шмишека»

Инструкция: Вам предлагаются 97 вопросов, на каждый из которых вы должны ответить «да» или «нет». Не тратьте много времени на обдумывание. Здесь не может быть «плохих» или «хороших» ответов.

1. Ваше настроение, как правило, бывает ясным, неомраченным?
2. Восприимчивы ли вы к оскорблениям, обидам?
3. Легко ли вы плачете?
4. Возникают ли у вас по окончании какой-либо работы сомнения в качестве ее исполнения, и прибегаете ли вы к проверке – правильно ли все было сделано?
5. Были ли вы в детстве таким же смелым, как ваши сверстники?
6. Часто ли у вас бывают резкие смены настроения (только что парили в облаках от счастья, и вдруг вам становится очень грустно)?
7. Бываете ли вы во время веселья в компании в центре внимания?
8. Бывают ли у вас дни, когда вы без особых причин ворчливы и раздражительны и все считают, что вас лучше не трогать?
9. Всегда ли вы отвечаете на письма сразу после прочтения?
10. Вы человек серьезный?
11. Способны ли вы на время так сильно увлечься чем-нибудь, что все остальное перестает быть значимым для вас?
12. Предприимчивы ли вы?
13. Быстро ли вы забываете обиды и оскорбления?

14. Мягкосердечны ли вы?
15. Когда вы отправляете письмо, проверяете ли вы его наличие в отправленных письмах?
16. Требуем ли ваше честолюбие того, чтобы в работе (учебе) вы были одним из первых?
17. Боялись ли вы в детские годы грозы и собак?
18. Смеетесь ли вы иногда над неприличными шутками?
19. Есть ли среди ваших знакомых люди, которые считают вас педантичным?
20. Очень ли зависит ваше настроение от внешних обстоятельств и событий?
21. Любят ли вас ваши знакомые?
22. Часто ли вы находитесь во власти сильных внутренних порывов и побуждений?
23. Ваше настроение обычно несколько подавлено?
24. Случалось ли вам рыдать, переживая тяжелое нервное потрясение?
25. Трудно ли вам долго сидеть на одном месте?
26. Отстаиваете ли вы свои интересы, когда по отношению к вам допускается несправедливость?
27. Хвастаетесь ли вы иногда?
28. Смогли бы вы в случае надобности зарезать домашнее животное или птицу?
29. Раздражает ли вас, если штора или скатерть висит неровно, стараетесь ли вы это поправить?
30. Боялись ли вы в детстве оставаться дома один?
31. Часто ли портится ваше настроение без видимых причин?
32. Случалось ли вам быть одним из лучших в вашей профессиональной деятельности?
33. Легко ли вы впадаете в гнев?
34. Способны ли вы быть шаловливо-веселым?
35. Бывают ли у вас состояния, когда вы переполнены счастьем?
36. Смогли бы вы играть роль тамады на свадьбе?
37. Лгали ли вы когда-нибудь в своей жизни?
38. Говорите ли вы людям свое мнение о них прямо в глаза?
39. Можете ли вы спокойно смотреть на кровь?
40. Нравится ли вам работа, когда вы персонально ответственны за нее?
41. Заступаетесь ли вы за людей, по отношению к которым допущена несправедливость?
42. Беспokoит ли вас необходимость спуститься в темный погреб, войти в пустую темную комнату?
43. Предпочитаете ли вы деятельность, которую нужно выполнять долго и точно, той, которая не требует большой кропотливости и делается быстро?
44. Вы очень общительный человек?
45. Охотно ли вы в школе декламировали стихи?
46. Убегали ли вы в детстве из дома?

47. Обычно вы без колебаний уступаете в автобусе место престарелым пассажирам?
48. Часто ли жизнь кажется вам тяжелой?
49. Случалось ли вам так расстраиваться из-за какого-нибудь конфликта, что после этого вы чувствовали себя не в состоянии прийти на работу (учебу)?
50. Можно ли сказать, что при неудаче вы сохраняете чувство юмора?
51. Стараетесь ли вы помириться первым, если кого-нибудь обидели?
52. Очень ли вы любите животных?
53. Случалось ли вам, уходя из дома, возвратиться, чтобы проверить: не забыли ли вы выключить газ, свет и т. п.?
54. Беспokoили ли вас когда-нибудь мысли, что с вами или с вашими родственниками должно что-нибудь случиться?
55. Существенно ли зависит ваше настроение от погоды?
56. Трудно ли вам выступать перед большой аудиторией?
57. Можете ли вы, рассердившись на кого-либо, пустить в ход кулаки?
58. Очень ли вы любите веселиться?
59. Вы всегда говорите то, что думаете?
60. Можете ли вы под влиянием разочарования впасть в отчаяние?
61. Привлекает ли вас роль организатора в каком-нибудь деле?
62. Упорствуете ли вы на пути к достижению цели, если встречается какое-либо препятствие?
63. Чувствовали ли вы когда-нибудь удовлетворение при неудачах людей, которые вам неприятны?
64. Может ли трагический фильм взволновать вас так, что у вас на глазах выступают слезы?
65. Часто ли вам мешают уснуть мысли о проблемах прошлого или о будущем дне?
66. Свойственно ли было вам в школьные годы подсказывать или давать списывать товарищам?
67. Смогли бы вы пройти в темноте один через кладбище?
68. Вы, не раздумывая, вернули бы лишние деньги в кассу, если бы обнаружили, что получили на сдачу слишком много?
69. Большое ли значение вы придаете тому, что каждая вещь в вашем доме должна находиться на своем месте?
70. Случается ли, что, ложась спать в отличном настроении, следующим утром вы встаете в плохом расположении духа, которое длится несколько часов?
71. Легко ли вы приспосабливаетесь к новой ситуации?
72. Часто ли у вас бывают головокружения?
73. Часто ли вы смеетесь?
74. Сможете ли вы относиться к человеку, о котором вы плохого мнения, так приветливо, что никто не догадывается о вашем действительном отношении к нему?
75. Вы человек живой и подвижный?

76. Сильно ли вы страдаете, когда совершается какая-либо несправедливость?
77. Вы страстный любитель природы?
78. Уходя из дома или ложась спать, проверяете ли вы, закрыты ли краны, погашен ли везде свет, заперты ли двери?
79. Пугливы ли вы?
80. Может ли употребленный вами алкоголь изменить ваше настроение?
81. Охотно ли вы принимаете участие в кружках художественной самодеятельности?
82. Тянет ли вас иногда уехать далеко от дома?
83. Смотрите ли вы обычно на жизнь несколько пессимистично?
84. Бывают ли у вас переходы от веселого настроения к тоскливому?
85. Можете ли вы развлекать людей, быть душой компании?
86. Злопамятны ли вы?
87. Переживаете ли вы длительное время горести других людей?
88. Всегда ли вы соглашаетесь с замечаниями в свой адрес, справедливость которых сознаете?
89. Могли ли вы в школьные годы переписать из-за помарок страницу в тетради?
90. Вы по отношению к людям скорее осторожны, чем доверчивы?
91. Часто ли у вас бывают страшные сновидения?
92. Бывают ли у вас иногда такие навязчивые мысли, что если вы стоите на перроне, то можете против своей воли кинуться под приближающийся поезд или можете кинуться из окна верхнего этажа большого дома?
93. Становитесь ли вы веселее в обществе веселых людей?
94. Вы человек, который вообще не думает о сложных проблемах, а если и занимается ими, то недолго?
95. Совершаете ли вы под влиянием алкоголя внезапные импульсивные поступки?
96. В беседах вы больше молчите, чем говорите?
97. Могли бы вы, изображая кого-нибудь, так увлечься, чтобы на время забыть, какой вы на самом деле?

№ п/п	Тип акцентуализации	Коэффициент	«Да» Номера вопросов	«Нет» Номера вопросов
1	Гипертимный	3	1, 12, 25, 36, 50, 61, 75, 85	-
2	Дистимный	3	10, 23, 48, 83, 96	34, 58, 73
3	Циклоидный	3	6, 20, 31, 44, 55, 70, 80, 93	-
4	Возбудимый	3	8, 22, 33, 46, 57, 72, 82, 95	-

5	Застревающий	2	2, 16, 26, 38, 41, 62, 76, 86, 90	13, 51
6	Педантичный	2	4, 15, 19, 29, 43, 53, 65, 69, 78, 89, 92	40
7	Тревожный	3	17, 30, 42, 54, 79, 91	5, 67
8	Эмотивный	3	3, 14, 52, 64, 77, 87	28, 39
8	Демонстративный	2	7, 21, 24, 32, 45, 49, 71, 74, 81, 94, 97	56
10	Экзальтированный	6	11, 35, 60, 84	-
Ложь		1	9, 47, 59, 68, 88	18, 27, 37, 63

Оценка результатов:

Количество совпадающих с ключом ответов умножается на значение коэффициента соответствующего типа акцентуации. Если полученный результат превышает 18, то это свидетельствует о выраженности данного типа акцентуации. Полученному результату можно доверять, только если по позиции «ложь» вы набрали не более 5 баллов.

Поведенческие характеристики основных типов акцентуации характера:

1. Гипертимный тип. Отличается постоянно повышенным настроением, очень оптимистичен, чрезвычайно контактен, быстро переключается с одного дела на другое. Не доводит начатое дело до конца, не дисциплинирован, склонен к аморальным поступкам, необязателен, самооценка завышена. Конфликтен, часто выступает инициатором конфликтов.

2. Дистимный тип. Противоположен гипертимному типу. Отличается пессимистическим настроением, неконтактен, предпочитает одиночество, ведет замкнутый образ жизни, склонен к занижению самооценки. Редко вступает в конфликты с окружающими. Высоко ценит дружбу, справедливость.

3. Циклоидный тип. Отличается частыми сменами настроения. В период подъема настроения его поведение гипертимно, а в период спада – дистимно. Самооценка неустойчива. Конфликтен, особенно в период подъема настроения. В конфликте непредсказуем.

4. Возбудимый тип. Отличается низкой контактностью. Занудлив, угрюм, склонен к хамству и брани. Неуживчив в коллективе, властен в семье. В эмоционально спокойном состоянии добросовестен, аккуратен. В состоянии эмоционального возбуждения вспыльчив, плохо контролирует свое поведение. Часто выступает инициатором конфликтов, в конфликте активен.

5. Застревающий тип. Отличается умеренной общительностью, занудлив, склонен к нравоучениям, часто занимает позицию «Родителя». Стремится к высоким показателям в любом деле, предъявляет повышенные требования к себе, чувствителен к социальной справедливости. Обидчив, уязвим, подозрителен, мстителен, ревнив. Самооценка неадекватна. Конфликтен, часто выступает инициатором конфликтов, в конфликте активен.

6. Педантичный тип. Отличается добросовестностью, аккуратностью, серьезностью в делах. В служебных отношениях – бюрократ, формалист, легко уступает лидерство другим. В конфликты вступает редко. Однако его формализм может провоцировать конфликтные ситуации. В конфликте ведет себя пассивно.

7. Тревожный тип. Отличается низкой контактностью, неуверенностью в себе, минорным настроением. Самооценка занижена. Вместе с тем, для него характерны такие черты, как дружелюбие, самокритичность, исполнительность. Редко вступает в конфликты, играя в них пассивную роль, преобладающие стратегии поведения в конфликте – уход и уступка.

8. Эмотивный тип. Отличается стремлением к тесному общению в узком кругу. Устанавливает хорошие контакты только с небольшим избранным кругом людей. Чрезмерно чувствителен. Слезлив. Вместе с тем для него характерны доброта, сострадательность, обостренное чувство долга, исполнительность. Редко вступает в конфликты. В конфликтах играет пассивную роль, склонен к уступкам.

9. Демонстративный тип. Отличается легкостью установления контактов, стремлением к лидерству, жаждой власти и славы. Склонен к интригам. Обходителен, артистичен. Вместе с тем, эгоистичен, лицемерен, хвастлив. Конфликтен, часто выступает инициатором конфликтов. В конфликте активен.

10. Экзальтированный тип (от лат. *exaltatio* – восторженное, возбужденное состояние, болезненная оживленность). Отличается высокой контактностью. Словоохотлив, влюбчив, эмоционален, слезлив. Привязан и внимателен к друзьям и близким, подвержен сиюминутным настроениям.

Тема 6

Причины конфликтов

Содержание раздела: Противоречие интересов как фундаментальная причина конфликтов. Объективные факторы возникновения конфликтов. Личностные факторы возникновения конфликтов. Разграничение понятий «причина» и «повод» конфликта. Классификация противоречий, являющихся основными причинами конфликта. Причины межличностных конфликтов. Причины межгрупповых конфликтов. Причины межгосударственных конфликтов. Конфликты в организации. Причины разрастания конфликтов в организации.

Темы семинарских занятий.

1. Причины социального конфликта.
2. Объективные и личностные причины возникновения конфликтов.
3. Психологические доминанты личности как фактор возникновения конфликта.
4. Влияние личностных установок на возникновение конфликта.
5. Тактика поведения с трудными в общении людьми.

Темы рефератов по данному разделу:

1. Методы профилактики конфликтных отношений в трудовых коллективах.
2. Ограниченность ресурсов, подлежащих распределению, как причина конфликтов в организации.
3. Влияние слабой разработанности этических нормативов и отсутствия комитетов или комиссий по этике на возникновение конфликтов в организации.
4. Классификации трудных в общении людей (Э. Шпрангер, Р. Брэмсон, Дж.Скот).
5. Развитие социальной ответственности и деловой этики в организации как профилактика конфликтов.

Практическое задание 1 «Механизмы возникновения конфликтов»:

Один из отечественных исследователей В.П. Шейнов в своей книге «Конфликты в нашей жизни и их разрешение» приводит три формулы конфликтов (**А, Б и В**). Практическое значение формул конфликтов состоит в том, что они позволяют достаточно быстро проводить анализ многих конфликтов и находить пути их разрешения. Во многих случаях эти формулы могут служить ориентиром в ложном и противоречивом процессе управления конфликтами.

Первая формула отражает зависимость конфликта (КФ) от конфликтогенов (КФГ).

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

Первую формулу конфликта схематично можно выразить следующим образом:

$$\text{КФГ}_1 \rightarrow \text{КФГ}_2 \rightarrow \text{КФГ}_3 \rightarrow \dots \rightarrow \text{КФ},$$

где КФГ(1) – первый конфликтоген; КФГ(2) – второй конфликтоген, ответный на первый и т.д.

При этом важно иметь в виду, что каждый ответный конфликтоген является более сильным, чем тот, на который он отвечает (*закон эскалации конфликтов*).

Конфликты, возникающие по первой формуле, условно можно назвать конфликтами типа **А**. По наблюдениям специалистов, 80% конфликтов возникает помимо желания их участников, и именно по вышеприведенной формуле. В связи с этим следует запомнить два правила бесконфликтного взаимодействия.

Правило 1. Не употребляйте конфликтогены.

Правило 2. Не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген.

В таблице приведена характеристика некоторых конфликтогенов, наиболее часто встречающихся на практике во взаимоотношениях между людьми.

Заполните таблицу до конца - приведите примеры конфликтов.

Характер конфликтогена	Форма проявления	Пример конфликта
Прямое негативное отношение.	Приказание, угроза; замечание, критика; обвинение, насмешка; издевка, сарказм.	
Снисходительное отношение.	Унизительное утешение; унизительная похвала; упрек; подшучивание.	
Хвастовство.	Восторженный рассказ о своих реальных и мнимых успехах.	
Менторское отношение.	Категоричные оценки, суждения,	

	высказывания; навязывание своих советов, своей точки зрения; напоминание о неприятном; нравоучения и поучения.	
Нечестность, неискренность.	Утаивание информации; обман, попытка обмана; манипуляции сознанием человека.	
Нарушение этики.	Причиненные случайно неудобства без извинения; игнорирование партнера по общению (не поздоровался, не пригласил сесть, не проявил внимания, занимается посторонними делами); перебивание собеседника; перекладывание ответственности на другого человека.	
Регрессивное поведение.	Наивные вопросы; ссылки на других при получении справедливого замечания, пререкания.	

Вторая формула отражает зависимость конфликта (КФ) от конфликтной ситуации (КС) и инцидента (И) и выражается следующим образом:

$$\mathbf{КС + И = КФ}$$

Данная формула указывает способ разрешения таких конфликтов, которые условно будем называть конфликтами типа **Б**: устранить конфликтную ситуацию и исчерпать инцидент.

Третья формула отражает зависимость конфликта (КФ) от нескольких конфликтных ситуаций (КС). Ее можно выразить следующим образом:

$КС(1) + КС(2) + КС(n) = КФ$, при этом (n) больше или равно двум.

Словами эту формулу можно выразить так: сумма двух или более конфликтных ситуаций приводит к конфликту.

Конфликты, возникающие по третьей формуле, условно будем называть, конфликтами типа **В**. Разрешение таких конфликтов сводится к устранению всех конфликтных ситуаций.

Практическое задание 2:

Определите природу конфликта (А, Б, В) в следующих ситуациях:

Задача 1. Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

Задача 2. При распределении премии начальник не выписал ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу». Подчиненный чувствует себя несправедливо обиженным.

Задача 3. Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности. Вновь принятый работник с воодушевлением приступает к трудовой деятельности, 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, начинает саботировать задания, опаздывать на работу. Назревает конфликт.

Задача 4. Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

Задача 5. Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

Задача 6. Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда, и, добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

Задача 7. На совещании один из подчиненных, не выдержав постоянной строгости руководителя, в полушутливой форме обратил на это строгое обращение внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после

этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».

Контрольный тест по теме «Причины конфликтов»:

Выберите вариант правильного ответа в каждом из вопросов.

1. Конфликтогены – это:

- а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
- б) проявления конфликта;
- в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
- г) состояния 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 причиненное 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 В.

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 не способным 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, Б и В.

5. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка?

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

6. К какому типу конфликтов относятся следующие действия: унижительное утешение; унижительная похвала; упрек; 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.

Тема 7

Функции конфликта

Содержание раздела: Трактовка термина «функция» в социальных науках. Понятие функции конфликта. Явные и латентные функции конфликта. Проблема оценки функций конфликта. Субъектная относительность конфликта. Объективные критерии оценки функций конфликта. Конструктивные и деструктивные функции конфликта. Общие и личностные функции конфликта. Конфликт как способ обнаружения и фиксации противоречий социальной системы.

Темы семинарских занятий.

1. Причины социального конфликта.

2. Общие функции конфликта.
3. Конструктивные функции конфликта.
4. Деструктивные функции конфликта.
5. Личностные функции конфликта.

Темы рефератов по данному разделу:

1. Конфликт как противоречивое явление с точки зрения функций.
2. Функциональные и дисфункциональные конфликты.
3. Конфликт как средство развития более широкой социальной системы.
4. Информационная функция конфликта.
5. Интегративная функция конфликта.

Деловая игра «Жалоба как инструмент менеджера» № 1

Цель: Развить у студентов умение анализировать конфликт; сформировать навык применения простейших методов изучения и оценки конфликтных ситуаций; разобрать типы возникших конфликтов.

1 этап:

Группа делится на четыре подгруппы. Задание для каждой: написать текст жалобы от имени некоего конкретного потребителя по одному из четырех различных направлений, а именно:

- сервисный отдел по ремонту и обслуживанию техники Samsung;
- отдел в СБРФ по банковским ячейкам;
- приемный отдел в роддоме;
- администрация торгового центра «МЕГА».

Время работы – 15 минут.

2 этап:

Подгруппы меняются заданиями-жалобами. В течение 15 минут, каждая команда должна ответить на вопросы (см. ниже). Ответы должны записываться на отдельном листе.

Ситуация №...

«.....»

№	Вопрос	Краткий ответ
1	Сущность жалобы (указать ЧТО и КТО является причиной жалобы)	
2	Укажите возраст участников конфликта	
3	Укажите должность (статус) участников конфликта	
4	Укажите тип конфликта по сторонам взаимодействия	
5	Укажите тип конфликта по направленности	
6	Укажите тип конфликта по потенциальной степени	

	длительности	
7	Укажите тип конфликта по характеру потребностей, ущемление которых вызвало конфликт	
8	Укажите тип конфликта по возможным социальным последствиям	
9	Как наилучшим образом решить конфликтную ситуацию?	
10	Кто может разрешить данный конфликт?	
11	Как жалоба может повлиять на всех участников данного конфликта (дать наиболее полный ответ)	

3 этап:

После заполнения заданий, группы, проводившие анализ ситуаций, по очереди зачитывают свои ответы. Три остальные группы распределяются таким образом:

- авторы жалобы выступают на стороне потерпевшего;
- одна из подгрупп выступает от имени администрации предприятия;
- третья команда – эксперты.

Авторы жалобы выдвигают и аргументируют свои требования.

Администрация предприятия готовит предложения по принятию решений по жалобе.

Эксперты оценивают работу команды аналитиков, команды авторов жалобы, команды администрации предприятия.

Деловая игра «Жалоба как инструмент менеджера» № 2

Подготовка к игре:

Преподаватель около 15 минут объясняет сущность задания, зарисовывает таблицы (если необходимо), распределяет игроков.

Распределение игроков:

12 человек (минимум 6) – оформляют жалобы, выступая от лица потерпевших (см. пример в приложении);

6 человек (минимум 3) – администрация предприятия;

6 человек (минимум 3) – эксперты;

Оставшиеся – аналитики.

1 этап:

Администрация делится на две группы по три человека. Группы садятся по отдельности. К каждой группе подсаживаются эксперты (по одному на группу).

Потерпевшие (желательно за дверью аудитории) продумывают свои требования и аргументацию по жалобам.

Далее, пострадавшие заходят, поочередно садятся к администрации и излагают суть своей проблемы в течение 2-5 минут. Администрация задает вопросы, и, затем, выносит свое решение.

2 этап:

- 1) Потерпевшие оценивают работу администрации, заполняя оценочные листы.
- 2) Эксперты также оценивают работу администрации, заполняя оценочные листы.
- 3) Аналитики оценивают поведение потерпевшей стороны.

3 этап:

Дискуссия, в процессе которой эксперты выделяют:

- самые главные минусы в работе администрации;
- перечисляют вообще все отмеченные минусы;
- исходя из данных оценочных листов, называют три ключевых положительных фактора, по которым было набрано наибольшее количество баллов.

4 этап:

Потерпевшие, в свою очередь, выделяют:

- самые главные минусы в работе администрации;
- перечисляют вообще все отмеченные минусы;
- исходя из данных оценочных листов, называют три ключевых положительных фактора, по которым было набрано наибольшее количество баллов.

5 этап:

- сравнивается впечатление потерпевших о работе администрации и оценка экспертов;
- аналитики дают заключение о поведении потерпевших;
- итоговое заключение делает преподаватель.

Приложение 1. Оценочный лист для экспертов (оценка работы администрации)

№	Характеристика	Оценка (по 10-ти балльной системе)
1	Готовность понять суть вопроса (проблемы)	
2	Умение вести переговоры	
3	Наличие специальных знаний в проблемной области	
4	Способность к эмпатии	

5	Невербальное общение (поза, жесты)	
6	Вербальные навыки (грамотная речь, ритм, тембр голоса)	
7	Наличие обратной связи (вопросы)	
8	Быстрота решения вопроса	
9	Точность распоряжений	
10	Административные навыки	
11	Логика мышления	
12	Эффективность решения вопроса	

Ф. И. О. участников (администрации):

1. _____ *общее кол-во баллов*
(_____)

2. _____ *общее кол-во баллов*
(_____)

Ф. И. О.

эксперта: _____ (_____)

Приложение 2. Оценочный лист для потерпевших (оценка работы администрации)

№	Характеристика	Оценка (по 10-ти балльной системе)
1	Готовность понять суть вопроса (проблемы)	
2	Умение вести переговоры	
3	Наличие специальных знаний в проблемной области	
4	Способность к эмпатии	
5	Невербальное общение (поза, жесты)	
6	Вербальные навыки (грамотная речь, ритм, тембр голоса)	
7	Наличие обратной связи (вопросы)	
8	Степень уверенности в том, что проблема будет решена	
9	Точность распоряжений	
10	Административные навыки	
11	Логика мышления	
12	Возможная эффективность решения вопроса	

Ф. И. О. участников (администрации):

1. _____ *общее кол-во баллов*
(_____)

2. _____ *общее кол-во баллов*
(_____)

Ф. И. О.

потерпевшего: _____ (_____)

Приложение 3. Оценочный лист для аналитиков (оценка поведения потерпевших)

№	Характеристика	Оценка (по 10-ти балльной системе)
1	Наличие цели жалобы	
2	Точность формулировки цели	
3	Знание своих законных прав	
4	Аргументация жалобы	
5	Умение излагать свои требования в краткой и доступной форме	
6	Умение контролировать эмоции в разговоре	
7	Способность к эмпатии	
8	Невербальное общение (поза, жесты)	
9	Вербальные навыки (грамотная речь, ритм, тембр голоса)	
10	Лидерские качества	
11	Обратная связь (умение анализировать разговор)	
12	Эффективность переговоров (достижение цели жалобы)	

Ф. И. О. участников (потерпевших):

1. _____ *общее кол-во баллов* (_____)

2. _____ *общее кол-во баллов* (_____)

3. _____ *общее кол-во баллов* (_____)

4. _____ *общее кол-во баллов* (_____)

5. _____ *общее кол-во баллов* (_____)

6. _____ *общее кол-во баллов* (_____)

Ф. И. О. аналитика: _____ (_____)

Приложение 4. Образец жалобы.

В администрацию ТЦ «МЕГА»

Адрес:

От потерпевшего: Иванова Ивана
Ивановича

Адрес:

Жалоба

Я, Иванов Иван Иванович, (паспортные
данные) _____ адрес
прописки _____

В _____ (время) _____ (дата) _____ был не доволен
некорректным обращением со стороны работников службы охраны ТЦ
«МЕГА», _____ Ф.И.О. _____ которые захотели проверить
содержимое сумок и пакетов меня и моей жены _____ Ф.И.О. _____

ПРОШУ:

1. поставить нормальные автоматические системы безопасности
2. оштрафовать _____ (Ф.И.О.) в размере 50% от
заработанной платы
3. лично решить данный вопрос и написать ответ о принятых мерах.

Число

Подпись

Тема 8

Детерминация и динамика конфликта

Содержание раздела: Динамика конфликта как процесс его изменения. Возникновение конфликта и его механизмы. Факторы, стимулирующие и нейтрализующие развертывание конфликта. Развитие конфликта (предконфликтная ситуация, инцидент, эскалация, кульминация, завершение). Фазы конфликта (начальная фаза, фаза подъема, пик, фаза спада). Постконфликтный период. Постконфликтный синдром. Отечественные и зарубежные ученые о способах регулирования и конструктивного завершения конфликтов. Взгляды А.С.Макаренко, М.Шерифа, А.В.Петровского. Деятельностный подход к разрешению конфликтов.

Темы семинарских занятий.

1. Конфликт как динамичный процесс.
2. Особенности латентного периода конфликта.
3. Открытый конфликт.
4. Эскалация конфликта.
5. Постконфликтный период

Темы рефератов по данному разделу:

1. Стадии и этапы процесса конфликта.
2. Соотношение понятий «повод конфликта» и «инцидент».
3. Создание «образа врага» в конфликте.
4. Способы завершения конфликта.
5. Постконфликтный синдром, или «шлейф» конфликта.

Деловая игра «Скульптура конфликта»

Цели: отработать умение продуктивно действовать и принимать эффективные решения в кризисной ситуации; способствовать мобилизации внимания участников на партнере и включенности их в решение групповой задачи; потренироваться в определении четких целей деятельности, в выработке индивидуальной и совместной стратегии и тактики успеха.

Задание: Нередко мы затрудняемся в решении конфликтной ситуации не потому, что не понимаем сути проблемы, а из-за растерянности перед выбором эффективной тактики поведения из множества возможных. Ситуация выбора часто не дает сосредоточиться на главном. Методика «Скульптур» поможет увидеть проблему в виде образа, включит в

активную работу правополушарный отдел мозга, следовательно, задействует наши творческие силы, столь необходимые для эффективного и нетривиального действия.

1 этап:

Участники делятся на 4 подгруппы. Команды должны выбрать известный литературный сюжет и в течение 10 минут сосредоточиться на одной из конфликтных ситуаций из него.

Необходимо на листе бумаги:

- четко сформулировать, назвать суть конфликта или проблемы так, как это видится самим игрокам;
- обозначить по полу, возрасту и по должности, родственным или иным связям, если такие существуют, непосредственных участников конфликта;
- присвоить участникам порядковые номера: участник №1, участник №2 и т.д.
- приготовиться к устному описанию конфликта, для этого сформулировать рассказ о ситуации, который будет наиболее четко представлять проблему и расстановку сил.

2 этап:

Участники подгруппы работают над скульптурой, которая могла бы аллегорически выразить суть конфликта. В этой скульптуре могут прослеживаться определенные герои ситуации, она количественно (по составу актеров) может совпадать с количеством участников конфликта. А может лишь образно сформулировать суть проблемы, ее эмоциональный градус, состояние человека, который находится в эпицентре конфликта.

3 этап:

Каждая из остальных подгрупп пытается угадать задуманный литературный сюжет. Если угадать не получается, можно переходить к следующему этапу.

4 этап:

На этом этапе каждой из команд необходимо озвучить рассказ об исследуемой ситуации, не называя произведение и имена героев, условно обозначая их «участник № 1», «участник № 2» и т. д. Члены других команд лишь слушают, воздерживаясь от оценок. Каждая из остальных подгрупп пытается угадать задуманный литературный сюжет.

5 этап:

Участники других команд совместно выстраивают из членов первой команды еще одну скульптуру, которая отражает их видение разрешенной

проблемы. Эта скульптура должна задействовать конфликтующие силы после того, как проблема решена, показать их взаимодействие, или их эмоциональное состояние, или физический результат разрешенного противодействия, или его метафорический образ. Затем они поясняют свое решение. Все участники игры совместно делают вывод о том, какой из стилей разрешения конфликтной ситуации был порекомендован; совпал ли он с литературным сюжетом; было ли решение эффективным.

Тема 9

Внутриличностный конфликт

Содержание раздела: Социальная сущность внутриличностного конфликта. Его отличие от других критических ситуаций в жизни человека. Многообразие конкретных причин внутриличностных конфликтов. Типы внутриличностного конфликта. Симптомы и следствия таких конфликтов. Профилактика деструктивных конфликтов личности. Требования к целям личности и средствам их достижения. Принципы самооценки, самоуважения и самоутверждения. Технология преодоления внутриличностного конфликта. Специфика посредничества во внутриличностном конфликте и обусловленные ею задачи конфликтологов, психологов и социальных работников. Конфликтные типы личностей как причина внутриличностных, межличностных и других социальных конфликтов. Конфликтная личность демонстративного типа, конфликтная личность ригидного типа, конфликтная личность неуправляемого типа, конфликтная личность сверхточного типа, конфликтная личность бесконфликтного типа: особенности, отличия. Правила взаимодействия с конфликтными людьми.

Темы семинарских занятий.

1. Социальная сущность внутриличностного конфликта. Его отличие от других критических ситуаций в жизни человека.
2. Специфика и многообразие причин внутриличностных конфликтов.
3. Симптомы и следствия внутриличностных конфликтов.
4. Стратегия и тактика преодоления внутриличностного конфликта.
5. Требования к целям личности и средствам их достижения.

Темы рефератов по данному разделу:

1. Профилактика внутриличностных конфликтов.
2. Психологические особенности конфликтной личности.
3. Особенности работы специалиста с внутриличностными конфликтами молодежи.

4. Конфликтные типы личностей. Типы личностей как причина внутриличностных конфликтов.
5. Механизмы психологической защиты при общении с конфликтными людьми.

Практическое задание:

Психологическая помощь человеку, находящемуся в ситуации острого внутриличностного конфликта (подготовьте сообщение на основе анализа реальных ситуаций).

Тестовое задание «Методика определения личностной агрессивности и конфликтности»

Методика предназначена для выявления склонности субъекта к конфликтности и агрессивности:

***Инструкция:** Вам предлагается ряд утверждений. При согласии с утверждением проставьте знак «+» («Да»), при несогласии – знак «-» («Нет»).*

1. Я легко раздражаюсь, но быстро успокаиваюсь.
2. В спорах я всегда стараюсь захватить инициативу.
3. Мне чаще всего не воздают должное за мои дела.
4. Если меня не попросят по-хорошему, я не уступлю.
5. Я стараюсь делать все, чтобы избежать напряженности в отношениях.
6. Если по отношению ко мне поступают несправедливо, то я про себя накликаю обидчику всякие несчастья.
7. Я часто злюсь, когда мне возражают.
8. Я думаю, что за моей спиной обо мне говорят плохо.
9. Я гораздо более раздражителен, чем кажется.
10. Мнение, что нападение – лучшая защита, правильное.
11. Обстоятельства почти всегда благоприятнее складываются для других, чем для меня.
12. Если мне не нравится установленное правило, я стараюсь его не выполнять.
13. Я стараюсь найти такое решение спорного вопроса, которое удовлетворило бы всех.
14. Я считаю, что добро эффективнее мести.
15. Каждый человек имеет право на свое мнение.
16. Я верю в честность намерений большинства людей.
17. Меня охватывает ярость, когда надо мной насмеются.
18. В споре я часто перебиваю собеседника, навязывая ему мою точку зрения.
19. Я часто обижаюсь на замечания других, даже если и понимаю, что они справедливы.
20. Если кто-то строит из себя важную персону, я всегда поступаю ему

наперекор.

21. В споре я предлагаю, как правило, среднюю позицию.

22. Я считаю, что лозунг из мультфильма «Зуб за зуб, хвост за хвост» справедлив.

23. Если я все обдумал, то я не нуждаюсь в советах других.

24. С людьми, которые со мной любезнее, чем я могу ожидать, я держусь настороженно.

25. Если кто-то выводит меня из себя, я не обращаю на это внимания.

26. Я считаю бестактным не давать высказаться в споре другой стороне.

27. Меня обижает отсутствие внимания со стороны окружающих.

28. Я не люблю поддаваться в игре даже с детьми.

29. В споре я стараюсь найти то, что устроит обе стороны.

30. Я уважаю людей, которые не помнят зла.

31. Утверждение: «Ум – хорошо, а два – лучше» – справедливо.

32. Утверждение: «Не обманешь – не проживешь» тоже справедливо.

33. У меня никогда не бывает вспышек гнева.

34. Я могу внимательно и до конца выслушать аргументы спорящего со мной.

35. Я всегда обижаюсь, если в списке награжденных за проект, в котором я участвовал, нет меня.

36. Если в очереди кто-то пытается доказать, что он занимал впереди меня, я ему не уступаю.

37. Я стараюсь избегать обострения отношений.

38. Часто я воображаю те кары, которые могли бы обрушиться на моих обидчиков.

39. Я не считаю, что я глупее других, поэтому их мнение мне не указ.

40. Я осуждаю недоверчивых людей.

41. Я всегда спокойно реагирую на критику, даже если она кажется мне несправедливой.

42. Я всегда убежденно отстаиваю свою правоту.

43. Я не обижаюсь на шутки друзей, даже если они злые.

44. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение важного для всех вопроса.

45. Я всегда стараюсь убедить оппонента прийти к компромиссу.

46. Я верю, что за зло можно отплатить добром, и действую в соответствии с этим.

47. Я часто обращаюсь к коллегам, чтобы узнать их мнение.

48. Если меня хвалят, значит, этим людям от меня что-то нужно.

49. В конфликтной ситуации я хорошо владею собой.

50. Мои близкие часто обижаются на меня за то, что в разговоре с ними я им рта не даю раскрыть.

51. Меня не трогает, если при похвале за общую работу не упоминается мое имя.

52. Ведя переговоры со старшим по должности, я стараюсь ему не возражать.

53. В решении любой проблемы я предпочитаю золотую середину.
54. У меня отрицательное отношение к мстительным людям.
55. Я не думаю, что руководитель должен считаться с мнением подчиненных, ведь отвечать за результаты придется ему.
56. Я часто боюсь подвохов со стороны других людей.
57. Меня не возмущает, когда люди толкают меня на улице или в транспорте.
58. Когда я разговариваю с кем-то, меня так и подмывает побыстрее изложить свое мнение.
59. Иногда я чувствую, что жизнь со мной несправедлива.
60. Я всегда стараюсь выйти из транспорта раньше других.
61. Вряд ли можно найти такое решение, которое бы всех удовлетворило.
62. Ни одно оскорбление не должно оставаться безнаказанным.
63. Я не люблю, когда другие лезут ко мне с советами.
64. Я подозреваю, что многие поддерживают со мной знакомство из корысти.
65. Я не умею сдерживаться, когда меня незаслуженно упрекают.
66. При игре в шахматы или настольный теннис я больше люблю атаковать, чем защищаться.
67. У меня вызывают сожаление чрезмерно обидчивые люди.
68. Для меня не имеет большого значения, чья точка зрения в споре окажется правильной – моя или чужая.
69. Компромисс не всегда является лучшим разрешением спора.
70. Я не успокаиваюсь до тех пор, пока не отомщу обидчику.
71. Я считаю, что лучше посоветоваться с другими, чем принимать решение одному.
72. Я сомневаюсь в искренности слов большинства людей.
73. Обычно меня трудно вывести из себя.
74. Если я вижу недостатки у других, я не стесняюсь их критиковать.
75. Я не вижу ничего обидного в том, что мне говорят о моих недостатках.
76. Будь я торговцем, я не стал бы уступать в цене за свой товар.
77. Пойти на компромисс – значит показать свою слабость.
78. Справедливо ли мнение, что если тебя ударили по одной щеке, то надо подставить и другую?
79. Я не чувствую себя ущемленным, если мнение оппонента оказывается более правильным.
80. Я никогда не подозреваю людей в нечестности.

Ключ к тесту:

За каждый ответ «Да» или «Нет» в соответствии с ключом к каждой шкале начисляется **1 балл**.

Вспыльчивость:

- Ответы «Да» по позициям: **1, 9, 17, 65;**

- Ответы «Нет» по позициям: 25, 33, 41, 49, 57, 73.

Напористость:

- Ответы «Да» по позициям: 2, 10, 18, 42, 50, 58, 66, 74;
- Ответы «Нет» по позициям: 26, 34.

Обидчивость:

- Ответы «Да» по позициям: 3, 11, 19, 27, 35, 59;
- Ответы «Нет» по позициям: 43, 51, 67, 75.

Неуступчивость:

- Ответы «Да» по позициям: 4, 12, 20, 28, 36, 60, 76;
- Ответы «Нет» по позициям: 44, 52, 68.

Бескомпромиссность:

- Ответы «Да» по позициям: 61, 69, 77.
- Ответы «Нет» по позициям: 5, 13, 21, 29, 37, 45, 53;

Мстительность:

- Ответы «Да» по позициям: 6, 22, 38, 62, 70;
- Ответы «Нет» по позициям: 14, 30, 46, 54, 78.

Нетерпимость к мнению других:

- Ответы «Да» по позициям: 7, 23, 39, 55, 63;
- Ответы «Нет» по позициям: 15, 31, 47, 71, 79.

Подозрительность:

- Ответы «Да» по позициям: 8, 24, 32, 48, 56, 64, 72;
- Ответы «Нет» по позициям: 16, 40, 80.

Показатель от 0 до 3 баллов по каждой шкале означает **слабую выраженность** данной акцентуации.

Показатель от 4 до 6 баллов по каждой шкале означает **явную выраженность** данной акцентуации.

Показатель от 7 до 10 баллов по каждой шкале означает **чрезмерную выраженность** данной акцентуации.

Интерпретация результатов:

Сумма баллов по шкалам «напористость» и «неуступчивость» дает суммарный показатель **позитивной агрессивности** субъекта. Может варьироваться от 0 до 20 баллов.

Сумма баллов, набранная по шкалам «нетерпимость к мнению других» и «мстительность», дает показатель **негативной агрессивности** субъекта. Может варьироваться **от 0 до 20 баллов**.

Сумма баллов по шкалам «бескомпромиссность», «вспыльчивость», «обидчивость», «подозрительность» дает обобщенный показатель конфликтности. Может варьироваться от 0 до 40 баллов.

Тест «Степень конфликтности»

Перед вами десять пар утверждений. Прочитайте каждое утверждение и отметьте (крестиком), на сколько баллов у вас проявляется указанное свойство. При оценке пользуйтесь семибалльной шкалой.

1	Рвется в спор	7 6 5 4 3 2 1	Уклоняется от спора
2	Свои доводы сопровождает тоном, не терпящим возражения	7 6 5 4 3 2 1	Свои доводы сопровождает извиняющимся тоном
3	Считает, что добьется своего, если будет активно возражать	7 6 5 4 3 2 1	Считает, что обидит оппонента, если будет возражать
4	Не обращает внимания на то, что другие не понимают доводов	7 6 5 4 3 2 1	Сожалеет, если видит, что другие не понимают доводов
5	Спорные вопросы обсуждает как в присутствии, так и в отсутствии оппонента	7 6 5 4 3 2 1	Рассуждает о спорных вопросах только в отсутствии оппонентов
6	Не смущается, если попадает в напряженную обстановку	7 6 5 4 3 2 1	В напряженной обстановке чувствует себя неловко
7	Считает, что в споре надо проявлять свой характер	7 6 5 4 3 2 1	Считает, что в споре не нужно демонстрировать своих эмоций
8	Не уступает в спорах	7 6 5 4 3 2 1	Уступает в спорах
9	Считает, что люди легко и без последствий выходят из конфликта	7 6 5 4 3 2 1	Считает, что люди с трудом выходят из конфликта

10	Если взрывается, то считает, что его спровоцировали	7 6 5 4 3 2 1	Если взрывается, то вскоре ощущает чувство вины
----	---	---------------	---

Оценка данных:

1. Соедините оценки по баллам (крестиками) на каждой строке и постройте график. Отклонение влево от середины (цифра 4) указывает на склонность к конфликтности, вправо — на склонность избегать конфликтных ситуаций.
2. Подсчитайте общее количество баллов. Сумма в 70 баллов свидетельствует об очень высокой степени конфликтности; 60 баллов — о довольно высокой; 50 баллов — о вполне выраженной конфликтности. Сумма 10 — 15 баллов говорит о склонности избегать конфликтные ситуации.
3. Сравните собственную оценку (по графику и баллам) и оценку, данную вам другими. Сделайте выводы.

Тема 10

Межличностные конфликты

Содержание раздела: Социальная сущность межличностного конфликта. Многообразие конкретных причин межличностных конфликтов. Симптомы и следствия таких конфликтов. Психологическая несовместимость личностей - источник межличностных конфликтов. Методики определения психологической совместимости. Межличностные конфликты как результат несоблюдения дистанции в процессе общения. Типология межличностных конфликтов по уровням общения. Конфликты на невербальном уровне общения. Значимость внешнего вида, мимики и жестикуляции в межличностной конфликтности. Конфликтологическая значимость сенсорики и биополярного взаимодействия. Сущность механизма аттракции и его роль в межличностных конфликтах. Конфликты на вербальном уровне общения. Роль норм культуры общения в решении межличностных конфликтов. Проблема обращения к знакомым и незнакомым людям. Формула неконфликтного общения. Роль комплиментов в общении. Правила их построения и произнесения. Эмпатия как чувство и конфликтологическая методика.

Темы семинарских занятий.

1. Социальная сущность межличностного конфликта.

2. Типология межличностных конфликтов.
3. Специфика и многообразие причин межличностных конфликтов.
4. Сферы проявления межличностных конфликтов.
5. Сущность и специфика управления межличностными конфликтами.

Темы рефератов по данному разделу:

1. Понятие межличностного конфликта.
2. Особенности работы психолога с межличностными конфликтами.
3. Причины межличностных конфликтов: психологическая несовместимость людей. Методики определения совместимости индивидуумов.
4. Межличностный конфликт как результат несоблюдения дистанции в процессе общения.
5. Управление межличностными конфликтами.

Практическое задание 1:

Составьте список рекомендаций для специалиста по работе с персоналом по решению межличностных конфликтов.

Практическое задание 2:

Разработайте рекомендации по предупреждению конфликтов между наставником и молодым специалистом.

Тест «Какой Вы собеседник?»

Проанализируйте приведенные ниже ситуации: вызывают ли они у вас досаду и раздражение при беседе с любым человеком, и дайте однозначный ответ «*Да*» или «*Нет*». Подсчитайте число ответов «*Да*».

1. Собеседник не дает мне шанса высказаться. У меня есть что сказать, но нет возможности вставить хоть слово.
2. Собеседник постоянно прерывает меня во время беседы.
3. Собеседник не смотрит в лицо во время разговора, и я не уверен, слушает ли он меня.
4. Разговор идет ни о чем, и вызывает чувство пустой траты времени.
5. Собеседник постоянно суетится: карандаш и бумага занимают его больше, чем мои слова.
6. Собеседник никогда не улыбается.
7. Собеседник отвлекает меня вопросами и комментариями.
8. Что бы я ни сказал, собеседник не согласен со мной.
9. Собеседник всегда старается опровергнуть меня.
10. Собеседник передергивает смысл моих слов и вкладывает в них другое содержание.
11. Когда я задаю вопрос, собеседник тут же задает встречный.

12. Иногда собеседник переспрашивает меня, делая вид, что не расслышал.
13. Собеседник, не дослушав до конца, перебивает меня лишь затем, чтобы согласиться.
14. Собеседник при разговоре сосредоточенно занимается посторонним делом: играет ручкой, курит сигарету, протирает стекла очков и т.д., и я не уверен, что он при этом внимателен.
15. Собеседник делает выводы за меня.
16. Собеседник всегда пытается вставить слово в мое повествование.
17. Собеседник смотрит на меня, как бы оценивая.
18. Собеседник смотрит на меня очень внимательно, не мигая.
19. Когда я предлагаю что-нибудь новое, собеседник говорит, что он давно пришел к таким же выводам.
20. Собеседник переигрывает, показывая, что интересуется беседой, слишком часто кивает головой, ахает, поддакивает.
21. Когда я говорю о серьезном, собеседник вставляет смешные истории, шуточки, анекдоты.
22. Собеседник часто смотрит на часы во время разговора.
23. Собеседник проявляет ко мне подчеркнутое внимание.
24. Собеседник ведет себя так, будто я мешаю ему делать что-нибудь важное.
25. Собеседник требует, чтобы все соглашались с ним. Любые его высказывания завершаются вопросом: «Ведь Вы тоже так думаете?», или - «Вы же согласны со мной?».

У вас **больше 17 ответов «Да»**. Вы плохой собеседник. Вам необходимо работать над собой и стараться научиться слушать других.

От 10 до 17. Вам присущи некоторые недостатки. Вы критически относитесь к высказываниям партнера. Вам следует руководствоваться следующими правилами в межличностном взаимодействии:

- избегайте поспешных выводов;
- не заостряйте внимание на манере партнера говорить;
- не притворяйтесь;
- не ищите в сказанном скрытый смысл;
- не монополизируйте разговор.

От 3 до 9. Вы хороший собеседник, но иногда отказываете партнеру в полном внимании. Выслушивайте до конца его высказывание, дайте ему время раскрыть свою мысль полностью. Приспосабливайте свой темп мышления к его речи и можете быть уверены, что общаться с вами будет еще приятнее.

Меньше 3 ответов «Да». Вы отличный собеседник. Вы умеете слушать. Ваш стиль общения может стать примером для окружающих.

Тема 11

Внутригрупповые и межгрупповые конфликты

Содержание раздела: Понятие группового конфликта. Специфика групповых конфликтов. Классификация групповых конфликтов. Взаимосвязь конфликтов микроуровня (внутриличностных, межличностных и групповых). Внутригрупповой конфликт. Межгрупповой конфликт. Характеристики групповых конфликтов. Последствия групповых конфликтов. Семейные конфликты. Специфика семейных конфликтов. Типы семейных конфликтов. Причины семейных конфликтов. Способы разрешения семейных конфликтов и их особенности в зависимости от типов конфликтов. Массовые конфликты. Классификации массовых конфликтов. Типология по конфликтующим субъектам. Типология по содержанию и характеру породивших конфликт проблем. Формы массовых конфликтов. Степень изученности массовых конфликтов. Роль специалистов в профилактике и решении массовых конфликтов. Политические конфликты. Особенности их возникновения и развития. Субъекты политических конфликтов и их мотивы. Экологические конфликты. Специфика их изучения. Динамика экологических конфликтов. Понятие и специфика этнических конфликтов. Типология этнических конфликтов. Основные причины этнических конфликтов.

Темы семинарских занятий.

1. Социальная сущность группового конфликта.
2. Типология групповых конфликтов.
3. Специфика и многообразие причин групповых конфликтов.
4. Сущность и специфика управления групповыми конфликтами.
5. Массовые конфликты – профилактика и решение.

Темы рефератов по данному разделу:

1. Специфика групповых конфликтов.
2. Классификация групповых конфликтов.
3. Роль специальных служб в профилактике и решении семейных конфликтов.
4. Специфика массовых конфликтов, их количественные и качественные характеристики, взаимосвязь с другими типами социальных столкновений.

5. Массовые конфликты как проявление депривации, социальной напряженности и социального кризиса.

Практическое задание 1:

Разработайте рекомендации по предупреждению:

- а) супружеских конфликтов;
- б) конфликтов между руководителем и подчиненными;
- в) конфликтов между «различными поколениями».

Практическое задание 2:

Придумайте, разработайте и представьте для обсуждения деловую игру по тематике раздела: «Групповые конфликты».

Тест «Критика и вы»

Выберите один из вариантов ответов на каждый из предлагаемых ниже вопросов. Затем с помощью ключа проанализируйте свой выбор.

1. Считаете ли вы критику методом устранения недостатков в работе отдельных лиц или коллективов?

- а) да, я считаю критику необходимым и нормальным элементом жизнедеятельности любого коллектива;
- б) критика лишь осложняет отношения в коллективе, поэтому я ее не признаю;
- в) критика допустима, но не следует преувеличивать ее роль и прибегать к ней часто.

2. Как вы относитесь к публичной критике?

- а) считаю публичную критику действенной формой устранения недостатков;
- б) полагаю, что лучше высказать имеющиеся замечания человеку в кабинете, чем публично на людях;
- в) предпочитаю критиковать «за глаза», в неслужебной обстановке, в полусмешливой форме.

3. Можно ли, по-вашему, критиковать начальство?

- а) да, конечно;
- б) не следует подрывать авторитет руководителя, поэтому публично критиковать начальство недопустимо;
- в) можно, но крайне осторожно.

4. Как вы относитесь к самокритике?

- а) стараюсь быть объективным к себе и своей работе и, если вижу недостатки, открыто признаю их самостоятельно, не дожидаясь, пока на них укажут другие;
- б) обычно я знаю недостатки работы подразделения и своей личной, но не

спешу себя критиковать;

в) критиковать себя ни к чему, так как других охотников покритиковать всегда хватает.

5. Высказывая критические замечания, стараетесь ли вы выразиться мягко, корректно, тактично, так, чтобы не задеть личность критикуемого?

а) да, разумеется;

б) нет, считаю, что чем сильнее задета личность критикуемого, тем лучше;

в) все зависит от этой самой «личности»: если она уж очень обидчива – учитываю это, а если нет – особо не церемонюсь.

6. Выступая с критическими замечаниями, стараетесь ли вы «подсластить пилюлю» указаниями на положительные моменты в деятельности объекта критики?

а) да, обычно стараюсь;

б) нет, не вижу в этом необходимости;

в) если плохо знаю критикуемого или мне известно, что он обидится, тогда стараюсь.

7. Дозируете ли вы объем критики, стараетесь ли соблюсти некую «меру»?

а) да, я стараюсь критиковать человека одновременно не более чем за один недостаток;

б) нет, обычно высказываю все, что, на мой взгляд, плохо в деятельности объекта критики;

в) стараюсь критиковать только по существу, не отвлекаясь на частности.

8. Вносите ли вы в ходе критического выступления какие-либо предложения для исправления положения или ограничиваетесь указанием на имеющиеся недостатки?

а) да, я считаю, что тот, кто критикует, должен что-то предложить, иначе он критиковать не в праве, поэтому и стараюсь внести какие-либо предложения;

б) нет, я полагаю, что главное – указать на недостаток, а как его устранить – проблема критикуемого объекта или других компетентных органов и специалистов;

в) как правило, предпочтительней конструктивная критика, но если даже и трудно что-либо предложить, все равно нельзя замалчивать недостатки.

9. Какова обычно ваша первая реакция на критику?

а) стремлюсь тут же ответить, сразу прошу слова или говорю с места;

б) переживаю молча, с обидой, от ответного выступления стараюсь уклониться;

в) обдумываю критику, выступать с ответом не спешу, но если настаивают, не отказываюсь.

10. Какое поведение характерно для вас при ответе на критику?

- а) как правило, стараюсь признать критику, даже если она не во всем объективна;
- б) прибегаю к методу активной обороны, то есть критикую критикующего;
- в) поскольку критика подрывает мой авторитет, пытаюсь защищаться, указывать на смягчающие объективные обстоятельства и т. п.

11. Раздражает ли вас критика?

- а) да, как правило;
- б) не очень;
- в) смотря кто и как критикует.

12. Появляется ли у вас чувство неприязни к критикующему вас человеку?

- а) да, как правило;
- б) нет, крайне редко;
- в) да, если критика несправедлива или высказывается в резкой, обидной форме.

13. Как вы в дальнейшем строите отношения с критикующим вас человеком?

- а) как и прежде;
- б) стараюсь при случае «ответить взаимностью» или ущемить его интересы другим доступным мне способом;
- в) некоторое время избегаю этого человека, стараюсь не вступать с ним в контакт.

14. Как вы относитесь к тем, кто сам себя публично критикует?

- а) считаю их «приспособленцами», «трусишками», «подлизами»;
- б) нормально отношусь, что тут особенного;
- в) советую впредь не торопиться с самокритикой.

15. Нужна ли уголовная ответственность за преследование критикующих?

- а) да;
- б) нет;
- в) не знаю.

16. Вопрос-шутка: какое высказывание о критике вам ближе?

- а) критика – это лекарство, ее надо уметь применять и принимать;
- б) управленческая деятельность – тоже творчество, поэтому пусть меня оценивают те, кому положено, а не всякий, кому не лень;
- в) и на критику существует мода.

Ключ к тесту:

Вариант ответа	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
а	3	3	3	3	3	2	1	2	1	2	1	1	3	1	3	2
б	0	1	0	2	1	1	0	1	0	0	2	3	0	3	0	0
в	2	0	1	1	2	3	3	3	3	1	3	2	2	2	1	1

Результат:

Менее 18 баллов. Ваше отношение к критике скорее негативное, чем позитивное. Вы не любите, когда критикуют вас, а критикуя других, нередко утрачиваете чувство меры. И в том и другом случае вы весьма эмоциональны, легко возбуждаетесь, можете вспылить, допустить резкость. Вам необходим некий «комплекс стабильности», то есть чувство уверенности в себе, в правомерности своих действий и решений, а для этого следует активно повышать свой деловой уровень, не переоценивая себя, но и не умаляя достоинств.

19–32 балла. Вы терпеливо относитесь к критике, считаете ее допустимым элементом управленческой жизни, не переоценивая, однако, ее значения. Ваше поведение в роли критикуемого или критикующего можно охарактеризовать как «контролируемую эмоциональность» – вы редко «выходите из себя». В то же время вам не чуждо чувство обиды, желание «насолить» критикам, оправдать свои ошибки.

33–46 баллов. Вы по-деловому относитесь к критике, достаточно спокойно ее воспринимаете, мужественно и открыто признаете свои ошибки, стараетесь конструктивно их исправить. Изредка вас посещает чувство досады на критику, однако вы не перебарщиваете, не стараетесь оправдаться, сваливая вину на других. Хорошее знание своего дела, уверенность в том, что вы находитесь на своем месте, позволяет вам спокойно выполнять свои должностные обязанности, не отвлекаясь на заботы о своем личном авторитете.

Тема 12

Организационно-управленческие конфликты

Содержание раздела: Организационные конфликты: сущность, содержание, типология. Причины современных конфликтов в организациях. Общероссийские факторы. Экономический кризис и его конфликтологические следствия. Внутриорганизационные факторы конфликтности. Нарушения конфликтологических законов нормального

функционирования и прогрессивного развития организации. Традиционные причины конфликтов субъективного характера: низкая культура общения, психологическая несовместимость работников, несоответствие стилей руководства и стилей подчинения, ошибки руководителей в конфликтах друг с другом, подчиненными и неофициальными лидерами данной организации. Обязательные операции руководителя по диагностике и разрешению внутриорганизационных конфликтов. Оптимальная технология разрешения организационных конфликтов. Актуальные проблемы работы специалиста в организациях. Опыт и задачи изучения и разрешения организационных конфликтов.

Темы семинарских занятий.

1. Специфика возникновения и протекания организационно-управленческих конфликтов.
2. Организационный императив и развертывание конфликта.
3. Предупреждение и стимулирование конфликтов в организации.
4. Регулирование организационных конфликтов.
5. Разрешение организационно-управленческих конфликтов: модели, стили, методы.

Темы рефератов по данному разделу:

1. Особенности конфликтов в трудовых коллективах и способы их разрешения.
2. Опыт и задачи изучения и разрешения организационных конфликтов.
3. Роль руководителя в регулировании конфликтного взаимодействия в организации.
4. Игровые методы как способ разрешения конфликтов в организации.
5. Коммуникативные тренинги и тренинги личностного роста как средство развития конфликтной компетентности.

Экспресс-методика по изучению психологического климата в трудовом коллективе О. С. Михалюка и А. Ю. Шалыто

Инструкция: Внимательно прочитайте варианты ответов и выберите один из них, наиболее соответствующий вашему мнению.

1. Отметьте, пожалуйста, с каким из приведенных ниже утверждений вы больше всего согласны:

1. Большинство членов нашего коллектива - хорошие, симпатичные люди (3 балла);
2. В нашем коллективе есть всякие люди (2 балла);
3. Большинство членов нашего коллектива - люди малопрятные (1 балл).

2. Считаете ли Вы, что было бы хорошо, если бы члены вашего коллектива жили близко друг от друга?

1. Нет, конечно (1 балл);

2. Мне все равно (2 балла);
3. Да, конечно (3 балла).

3. Как вам кажется, могли бы вы дать достаточно полную характеристику деловых качеств большинства членов коллектива?

1. Да (3 балла);
2. Не знаю, не задумывался над этим (2 балла);
3. Нет (1 балл).

4. Как вам кажется, могли бы вы дать достаточно полную характеристику личных качеств большинства членов коллектива?

1. Да (3 балла);
2. Не знаю, не задумывался над этим (2 балла);
3. Нет (1 балл).

5. Оцените, насколько вам нравится Ваш коллектив:

1. Очень нравится (3 балла);
2. Равнодушен (2 балла);
3. Абсолютно не нравится (1 балл).

6. Если бы у вас возникла возможность провести отпуск вместе с членами вашего коллектива, то как бы вы к этому отнеслись?

1. Это меня бы вполне устроило (3 балла);
2. Мне все равно (2 балла);
3. Это меня бы совершенно не устроило (1 балл).

7. Какая атмосфера обычно преобладает в Вашем коллективе?

1. Атмосфера взаимопомощи, взаимного уважения (3 балла);
2. Нейтральная, равнодушная атмосфера (2 балла);
3. Нездоровая, нетоварищеская атмосфера (1 балл).

8. Как вы думаете, если бы вы вышли на пенсию или долго не работали по какой-либо причине, стремились бы вы встречаться с членами вашего коллектива?

1. Да (3 балла);
2. Не знаю, не задумывался над этим (2 балла);
3. Нет (1 балл).

Подсчитайте количество баллов, набранных при ответах на вопросы, и оцените психологическую атмосферу в коллективе:

24-19 баллов - благоприятный климат в коллективе;

18-14 баллов - в целом благоприятный климат в коллективе;

13-8 баллов - совершенно неудовлетворительный климат в коллективе.

Низкий уровень эмоционального выгорания членов коллектива и его благоприятный климат говорит об отсутствии необходимости срочно предлагать своим сотрудникам какой-либо вид корпоративного отдыха. Высокий и средний уровень эмоционального выгорания, а также совершенно неудовлетворительный климат коллектива указывают на неудовлетворенность собой, переживание тревожности и депрессии, отстраненности от других членов коллектива, ухудшение работоспособности, отсутствие эмоциональных контактов и взаимопонимания между собой. Это ярко свидетельствует о необходимости проведения какого-либо мероприятия по улучшению эмоциональных контактов и повышению командного духа организации.

Деловая игра «Зона комфорта»

Описание игры: Эта ролевая игра показывает, как управлять стрессом в связи с сокращением штата. Аудитория представляет собой реабилитационный центр для безработных. Каждый участник, кроме **трех человек, исполняющих функции работников центра занятости**, будет исполнять **роль безработного**, ищущего работу. Назначаются: **администратор, психолог, консультант по вопросам занятости.**

Функции администратора - встречать клиентов, записывать их имена и узнавать, с кем они хотят побеседовать: психологом или консультантом по вопросам занятости. При необходимости нужно разъяснить, что психолог не консультирует по вопросам трудоустройства, но может помочь справиться с возникшим стрессом или другими подобными проблемами. Консультант по вопросам занятости может посоветовать, как получить новую работу или дополнительное образование. Если требуемый специалист в данный момент занят, попросите нового клиента подождать, и пригласите его, как только выйдет предыдущий посетитель. Учитывая выполнение этих требований, в остальном вы можете интерпретировать роль по своему усмотрению.

Функции психолога - консультации по вопросам занятости - вне его компетенции, в остальном он может по собственному усмотрению интерпретировать роль по консультированию клиентов, находящихся в подавленном состоянии.

Функции консультанта по вопросам занятости - консультировать посетителей центра по вопросам приобретения дополнительного образования, повышения квалификации и поиска работы. В этих рамках он может интерпретировать роль по собственному усмотрению.

Методические указания: Работникам центра занятости необходимо создать зону комфорта для людей, находящихся в подавленном состоянии,

поскольку их сократили на службе и оставили без работы. Помимо доброжелательного отношения, готовности помочь клиентам сотрудники центра должны создать максимум удобств для клиентов, как ожидающих своей очереди в приемной, так и в комнате для переговоров с клиентами. В реабилитационном центре занятости для каждого сотрудника должны стоять стол и стул. Рабочие места сотрудников должны быть по возможности отгорожены друг от друга. Желательно в приемной на стенде поместить объявления об имеющихся вакансиях. В игре могут принимать участие от 6 до 16 человек. Все участники получают копию инструкции о перестановке мебели, описание ролей получают администратор, психолог, консультант по вопросам занятости. Далее участники все вместе должны передвинуть мебель так, чтобы создать удобные условия для безработных, обратившихся за консультацией. Когда мебель будет переставлена, исполнители ролей безработных должны покинуть комнату, чтобы обсудить, как они будут исполнять свои роли. Далее работники центра занятости занимают свои места за рабочими столами, приглашаются безработные, усаживаются в приемной, начинаются консультации. После их окончания начинается обсуждение.

В ходе обсуждения выясняется:

- удалось ли работникам центра занятости создать «зону комфорта» для людей, находящихся в подавленном состоянии;
- если это удалось, или по какой-либо причине не удалось, нужно объяснить причины, и привести подобные примеры из своей практики.

Тема 13

Насилие в конфликтах

Содержание раздела: Современные социологические теории насилия. Насилие как биосоциальный феномен. Природа конфликтности личности. Теории агрессии как инстинктивной потребности человека и как приобретенного социального поведения личности. Основные концепции человеческой агрессивности (биогенетическая, психологическая, экологическая, социальная). Функции насилия. Насилие как средство разрешения конфликтов. Силовое подавление конфликтов. «Силовая модель разрешения конфликта», условия её применения, возможности и ограничения. Механизмы ограничения применения насилия в конфликтах. Проблема насилия в семье. Насилие в различных типах массовых конфликтов.

Темы семинарских занятий.

1. Теория конфликтов в отечественной и зарубежной конфликтологии.
2. Насилие как способ достижения цели в конфликте.
3. Насилие в межличностных конфликтах.
4. Силовое подавление политических конфликтов.
5. Применение насилия в этнических конфликтах.

Темы рефератов по данному разделу:

1. Феномен насилия.
2. Насилие в религиозных конфликтах.
3. Насилие в политических конфликтах.
4. Проблема насилия в юридических конфликтах.
5. Конфликт как последствие насилия.

Тест «Самооценка агрессивности»

Инструкция: Выберите в каждом вопросе один из вариантов ответа. Если на какой-либо вопрос не сможете найти ответа, то при подсчете набранных баллов оцените его в 2 очка.

1. Склонны ли вы искать пути к примирению после конфликта?

- а) всегда;
- б) иногда;
- в) никогда.

2. Как вы ведете себя в критической ситуации?

- а) внутренне кипите;
- б) сохраняете полное спокойствие;
- в) теряете самообладание.

3. Каким считают вас коллеги?

- а) самоуверенным;
- б) дружелюбным;
- в) спокойным.

4. Как вы отреагируете, если вам предложат очень ответственную должность?

- а) примете ее с некоторыми опасениями;
- б) согласитесь без колебаний;
- в) откажетесь от нее ради собственного спокойствия.

5. Как вы будете себя вести, если кто-то из ваших коллег без разрешения возьмет бумагу с вашего стола?

- а) устроите скандал;
- б) попросите вернуть;
- в) проигнорируете.

6. Какими словами вы встретите спутника (спутницу) жизни, если он (она) вернулся (-лась) с работы позже обычного?

- а) «Что это тебя так задержало?»;
- б) «Где ты торчишь допоздна?»;
- в) «Я уже начала (начал) волноваться».

7. Как вы ведете себя за рулем автомобиля?

- а) стараетесь обогнать машину, только что обогнавшую вас;
- б) вам все равно, сколько автомобилей вас обошло;
- в) вы мчитесь с такой скоростью, что никто не может догнать вас.

8. Какими вы считаете свои взгляды на жизнь?

- а) уравновешенными;
- б) легко меняющимися;
- в) незыблемыми.

9. Что вы предпринимаете, если проект не удастся?

- а) находите виновного (из числа окружающих);
- б) смиряетесь;
- в) впредь четче планируете свои дела.

10. Как вы отреагируете на информацию о распущенности современной молодежи?

- а) соглашусь с этим;
- б) нынешнее поколение ничуть не хуже предыдущего;
- в) скажу, что виновато воспитание.

11. Что вы ощущаете, если должность, которую вы хотели занять, досталась другому?

- а) относитесь философски;
- б) испытываете бешенство;
- в) ощущаете досаду.

12. Когда вы смотрите страшный фильм, то...

- а) боитесь;
- б) скучаете;
- в) получаете истинное удовольствие.

13. Как вы относитесь к состязанию, игре?

- а) стараетесь победить любой ценой;
- б) по-олимпийски: главное не победа, а участие;
- в) расстраиваетесь очень сильно, если проигрываете.

14. Если из-за дорожной пробки вы опоздали на важное совещание:

- а) не будете особо переживать;
- б) попытаетесь оправдаться;
- в) огорчитесь.

15. Как вы поступите, если вас плохо обслужили в ресторане, кафе?

- а) стерпите, избегая скандала;
- б) вызовете администратора;
- в) отправитесь с жалобой к директору ресторана (кафе).

16. Как вы себя поведете, если вашего ребенка (младшего брата, сестру) обижают в школе?

- а) поговорите с учителем;
- б) устроите скандал родителям обидчика;
- в) посоветуете ребенку давать сдачи обидчикам.

17. Какой, по-вашему, вы человек?

- а) недостаточно уверенный в себе;
- б) уверенный;
- в) настойчивый, целеустремленный.

18. Как вы ответите подчиненному или младшему по возрасту, с которым вы столкнулись в дверях и он начал извиняться?

- а) «Простите, это моя вина»;
- б) «Ничего, пустяки!»;
- в) «А повнимательнее вы быть не можете?!».

19. Как вы отреагируете на статью в газете об участившихся случаях хулиганства среди подростков из неблагополучных семей?

- а) «Когда же, наконец, ими займутся органы опеки?»;
- б) «Для начала выпороть, а если не поможет – отправить в колонию!»;
- в) «Нельзя все валить на них, виноваты и родители».

20. Представьте, что вам предстоит заново родиться, но уже животным. Какое животное вы предпочтете?

- а) тигра;
- б) домашнюю кошку;
- в) медведя.

Оценка результатов:

Вопросы																				
Ответ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	
										0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
а	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	1	3	2	1	1	1	1	1	2	3
б	2	1	2	3	2	3	1	1	2	1	3	1	1	2	2	3	2	2	3	1
в	3	3	1	1	1	1	2	3	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	2

34 очка и менее. Вы чрезмерно миролюбивы, что, возможно, обусловлено недостаточной уверенностью в своих силах и возможностях. Необходимо работать над собой - побольше решительности вам не помешает.

35–44 очка. Вы умеренно агрессивны, но вполне успешно идете по жизни, поскольку у вас достаточно здорового честолюбия и уверенности.

45 очков и более. Вы излишне агрессивны, при этом нередко оказываетесь чрезмерно жестоки к другим людям и неуравновешенны. Вы надеетесь сделать карьеру, рассчитывая на свои силы, и добиться успеха, жертвуя интересами окружающих. Поэтому вас не удивляет неприязнь сослуживцев, но при малейшей возможности вы стараетесь их за это наказать.

Если по 7 и более вопросам вы набрали по 3 очка, и менее чем по 7 вопросам – по 1 очку, то взрывы вашей агрессивности носят скорее разрушительный, чем конструктивный характер. Вы склонны к непродуманным поступкам и ожесточенным дискуссиям. Вы относитесь к людям пренебрежительно и своим поведением провоцируете конфликтные ситуации, которых вполне могли бы избежать.

Если же по 7 и более вопросам вы получили по 1 очку, и менее чем по 7 вопросам – по 3 очка, то вы чрезмерно замкнуты. Это не значит, что вам тоже не присущи вспышки агрессивности, но вы подавляете их слишком тщательно.

Тема 14

Методы саморегуляции в конфликтных ситуациях

Содержание раздела: Понятие саморегуляции психического состояния личности. Методы снятия психоперегрузки, самоуспокоения, транзакционного анализа. Принципы самооценки, самоуважения и самоутверждения. Методики самоанализа, как стратегия и тактика преодоления конфликта. Телесно ориентированные методы саморегуляции (дыхательные и физические движения, методы формирования стрессоустойчивости). Позитивная психотерапия. Психотехники саморегуляции и формирования стрессоустойчивости (концентрация и релаксация). Методы саморегуляции, применяемые в быту.

Темы семинарских занятий.

1. Принципы самооценки, самоуважения и самоутверждения.
2. Методика самоанализа и правила самооценки.
3. Методики оценки состояния личности.
4. Классификация методов саморегуляции.
5. Психологические техники саморегуляции.

Темы рефератов по данному разделу:

1. Саморегуляция психического состояния как способ выхода из конфликта.
2. Коммуникативные тренинги и тренинги личностного роста как средство развития конфликтной компетентности.
3. Физическая активность, как метод саморегуляции и развития стрессоустойчивости личности.
4. Транзакционный анализ как метод саморегуляции.
5. Роль психотерапии в формировании навыков саморегуляции и формирования стрессоустойчивости.

Тест «Самооценка личности»

Инструкция: Каждый человек имеет определенные представления об идеале и о наиболее ценных свойствах личности. На эти качества люди ориентируются в процессе самовоспитания. Какие качества вы наиболее цените в людях? У разных людей эти представления неодинаковы, а потому не совпадают результаты самовоспитания. Какие же представления об идеале имеются у вас? Разобраться в этом вам поможет следующее задание, которое выполняется в два этапа.

I этап:

1. Разделите лист бумаги на четыре равные части, обозначьте каждую часть римскими цифрами I, II, III, IV.

2. Даны четыре набора слов, характеризующих положительные качества людей. Вы должны в каждом наборе качеств выделить те, которые наиболее значимы и ценны для вас лично, которым вы отдаете предпочтение перед другими. Какие это качества и сколько – каждый решает сам.

3. Внимательно прочитайте качества из первого набора. Выпишите в столбик наиболее ценные для вас качества вместе с их номерами, стоящими слева. Можно выписать любое количество качеств. Теперь приступайте ко второму набору качеств – и так до самого конца. В итоге вы должны получить четыре набора идеальных качеств.

Наборы качеств личности:

I. Межличностные отношения, общение.

1. Вежливость – соблюдение правил приличия, учтивость.
2. Заботливость – мысли или действия, направленные к благополучию людей, попечение, уход.
3. Искренность – выражение подлинных чувств, правдивость, откровенность.
4. Коллективизм – способность поддерживать общую работу, общие интересы, коллективное начало.
5. Отзывчивость – готовность отзываться на чужие нужды.
6. Радужие – сердечное, ласковое отношение, соединенное с гостеприимством, с готовностью чем-нибудь услужить.
7. Сочувствие – отзывчивое, участливое отношение к переживаниям, несчастью людей.
8. Тактичность – чувство меры, создающее умение вести себя в обществе, не задевать достоинства людей.
9. Терпимость – умение без вражды относиться к чужому мнению, характеру, привычкам.
10. Чуткость – эмпатия, способность легко понимать чувства других людей.
11. Доброжелательность – желание добра людям, готовность содействовать их благополучию.
12. Приветливость – способность выразить чувство личной приязни.
13. Обаяние – способность очаровывать, притягивать к себе.
14. Общительность – способность легко входить в общение.
15. Обязательность – верность слову, долгу, обещанию.
16. Ответственность – необходимость, обязанность отвечать за свои поступки и действия.

17. Откровенность – открытость, доступность для людей.
18. Справедливость – объективная оценка людей в соответствии с истиной.
19. Совместимость – умение соединять свои усилия с активностью других при решении общих задач.
20. Требовательность – строгость, ожидание от людей выполнения своих обязанностей, долга.

II. Поведение.

1. Активность – проявление заинтересованного отношения к окружающему миру и самому себе, к делам коллектива, энергичные поступки и действия.
2. Гордость – чувство собственного достоинства.
3. Добродушие – мягкость характера, расположение к людям.
4. Порядочность – честность, неспособность совершать подлые и антиобщественные поступки.
5. Смелость – способность принимать и осуществлять свои решения без страха.
6. Твердость – умение настоять на своем, не поддаваться давлению, непоколебимость, устойчивость.
7. Уверенность – вера в правильность поступков, отсутствие колебаний, сомнений.
8. Честность – прямота, искренность в отношениях и поступках.
9. Энергичность – решительность, активность поступков и действий.
10. Энтузиазм – сильное воодушевление, душевный подъем.
11. Добросовестность – честное выполнение своих обязанностей.
12. Инициативность – стремление к новым формам деятельности.
13. Интеллигентность – высокая культура, образованность, эрудиция.
14. Настойчивость – упорство в достижении целей.
15. Решительность – непреклонность, твердость в поступках, способность быстро принимать решения, преодолевая внутренние колебания.
16. Принципиальность – умение придерживаться твердых принципов, убеждений, взглядов на вещи и события.
17. Самокритичность – стремление оценить свое поведение, умение вскрывать свои ошибки и недостатки.
18. Самостоятельность – способность осуществлять действия без чужой помощи, своими силами.
19. Уравновешенность – ровный, спокойный характер, поведение.
20. Целеустремленность – наличие ясной цели, стремление ее достичь.

III. Деятельность.

1. Вдумчивость – глубокое проникновение в суть дела.
2. Деловитость – знание дела, предприимчивость, толковость.
3. Мастерство – высокое искусство в какой-либо области.
4. Понятливость – умение понять смысл, сообразительность.

5. Скорость – стремительность поступков и действий, быстрота.
6. Собранность – сосредоточенность, подтянутость.
7. Точность – умение действовать в соответствии с заданным образцом.
8. Трудолюбие – любовь к труду, общественно-полезной деятельности, требующей напряжения.
9. Увлеченность – умение целиком отдаваться какому-либо делу.
10. Усидчивость – усердие в том, что требует длительного времени и терпения.
11. Аккуратность – соблюдение во всем порядка, тщательность работы, исполнительность.
12. Внимательность – сосредоточенность на выполняемой деятельности.
13. Дальновидность – прозорливость, способность предвидеть последствия, прогнозировать будущее.
14. Дисциплинированность – привычка к дисциплине, сознание долга перед обществом.
15. Исполнительность – старательность в выполнении заданий.
16. Любознательность – пытливость ума, склонность к приобретению новых знаний.
17. Находчивость – способность быстро находить выход из затруднительных положений.
18. Последовательность – умение выполнять задания, действия в строгом порядке, логически, стройно.
19. Работоспособность – способность много и продуктивно работать.
20. Скрупулезность – точность до мелочей, особая тщательность.

IV. Эмоциональная сфера.

1. Бодрость – ощущение полноты силы, деятельности, энергии.
2. Бесстрашие – отсутствие страха, храбрость.
3. Веселость – беззаботно-радостное состояние.
4. Душевность – искреннее дружелюбие, расположенность к людям.
5. Милосердие – готовность помочь, простить из сострадания, человеколюбия.
6. Нежность – проявление любви, ласки.
7. Свободолюбие – любовь и стремление к свободе, независимости.
8. Сердечность – задушевность, искренность в отношениях.
9. Страстность – способность целиком отдаваться увлечению.
10. Стыдливость – способность испытывать чувство стыда.
11. Взволнованность – мера переживания, душевное беспокойство.
12. Восторженность – большой подъем чувств, восторг, восхищение.
13. Жалостливость – склонность к чувству жалости, состраданию.
14. Жизнерадостность – постоянство чувства радости, отсутствие уныния.
15. Любвеобильность – способность сильно и многих любить.
16. Оптимистичность – жизнерадостное мироощущение, вера в успех.
17. Сдержанность – способность удерживать себя от проявления чувств.

18. Удовлетворенность – ощущение удовольствия от исполнения желаний.
19. Хладнокровность – способность сохранять спокойствие и выдержку.
20. Чувствительность – легкость возникновения переживаний, чувств, повышенная восприимчивость к воздействиям извне.

II этап: Внимательно рассмотрите качества личности, выписанные вами из первого набора, и найдите среди них такие, которыми вы обладаете реально. Обведите цифры при них кружком. Теперь переходите ко второму набору качеств, затем к третьему и четвертому.

Обработка результатов:

1. Подсчитайте, сколько вы нашли у себя реальных качеств (**Р**).
2. Подсчитайте количество идеальных качеств, выписанных вами (**И**), а затем вычислите их процентное отношение.

$$П = Р/И \times 100 \%$$

3. Результаты сопоставьте с оценочной шкалой.

Психодиагностическая шкала к тесту:

Уровень самооценки	Неадекватно низкий	Низкий	Ниже среднего	Средний	Выше среднего	Высокий	Неадекватно высокий
Мужчины	0-10	11-34	35-45	46-54	55-63	64-66	67 и более
Женщины	0-15	16-37	38-46	47-56	57-65	66-68	69 и более

При самооценке **«высокий уровень»**, **«выше среднего»**: человек заслуженно ценит и уважает себя, доволен собой, у него развито чувство собственного достоинства. При самооценке **«средний уровень»**: человек уважает себя, но знает свои слабые стороны и стремится к самосовершенствованию, саморазвитию. Завышенная самооценка соответствует уровню **«неадекватно высокий»** в психодиагностической шкале. При завышенной самооценке у человека возникает неправильное представление о себе, идеализированный образ своей личности. Он переоценивает свои возможности, ориентирован всегда на успех, игнорирует неудачи. Восприятие реальности у него часто эмоционально, неудачу или неуспех он расценивает как следствие чьих-то ошибок или неблагоприятно сложившихся обстоятельств. Справедливую критику в свой адрес он воспринимает как придирки. Такой человек конфликтен, склонен к завышению образа конфликтной ситуации, в конфликте ведет

себя активно, делая ставку на победу. Заниженная самооценка соответствует трем позициям (уровням) в психодиагностической шкале: «неадекватно низкий», «низкий» и «ниже среднего». При заниженной самооценке у человека существует комплекс неполноценности. Он неуверен в себе, робок, пассивен. Такие люди отличаются чрезмерной требовательностью к себе и еще большей требовательностью к другим. Они занудливы, склонны к нытью, у себя и у других видят только недостатки. Такие люди конфликтны. Причины конфликтов часто возникают из-за их нетерпимости к другим людям.

Тема 15

Основы управления конфликтами

Содержание раздела: Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтами. Стимулирование конфликтов. Прогнозирование и профилактика конфликтов. Манипуляции с объектом. Технология предупреждения конфликтов. Изменение позиций участников. Регулирование конфликтов (информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные технологии). Недопущение конфликта. Устранение причин и мотивов конфликтного поведения. Стимулирование конфликта. Прекращение конфликтов. Предпосылки разрешения конфликтов. Этапы управления конфликтом: симптоматика, диагностика, прогнозирование, разрешение. Понятие «модель решения конфликта». Управляющие воздействия: пресечение, гашение, преодоление, устранение. Исходы конфликта: примирение, выигрыш одной из сторон, обоюдный выигрыш, перерастание одного конфликта в другой, затухание конфликта. Стили поведения в конфликте. Конкуренция, уклонение, сотрудничество, компромисс, приспособление. Содержательная характеристика стилей поведения в конфликте. Особенности их применения в различных ситуациях.

Темы семинарских занятий.

1. Технологии предупреждения социального конфликта.
2. Методы регулирования конфликтов.
3. Стимулирование конфликта.
4. Зависимость выбора модели решения конфликта от его диагноза.
5. Взаимосвязь моделей разрешения конфликтов со стратегией и тактикой поведения оппонентов и посредников конфликта.

Темы рефератов по данному разделу:

1. Влияние прогнозирования конфликта на конфликтное поведение участников.
2. Компромисс как модель решения конфликта и условия его применения.
3. Методика устранения причин и мотивов конфликтного поведения.
4. Силовая модель решения конфликта.
5. Интегративная модель управления конфликтом, ее универсальность, эффективность и сложность.

Ситуация для анализа «Роль руководителя в ситуации конфликта»

Руководители в среднем тратят 20% своего времени на разрешение различного рода конфликтов. В условиях кризиса организации, угрозы банкротства, когда возникает ситуация повышенной конфликтности, руководителям особенно трудно найти верное решение. Чаще всего руководители используют *упрощенную модель управления конфликтом*. Ее сущность состоит в:

- отсутствии направленности на сотрудничество;
- подчеркивании различий, игнорировании общих точек зрения;
- установке на моральное подавление или устранение противника;
- полярности в оценке одних и тех же фактов.

В некоторых организациях даже введены «запреты» на конфликтные ситуации, что специально оговаривается в правилах, регламентирующих поведение сотрудников организации. В результате разрываются контакты, ситуация выходит из-под контроля. Вместе с тем мировой опыт свидетельствует о том, что именно *конфликтные ситуации могут являться точками роста и развития организации*, могут дать существенный толчок для формирования в ней новых отношений. Однако для реализации этой важной функции конфликтов требуются **два существенных условия:**

- во-первых, изменение отношения руководителя к конфликтам, формирование позитивного отношения к ним и умения «видеть» в конфликтах конструктивное начало;
- во-вторых, формирование у руководителя умения анализировать конфликтные ситуации, управлять ими, обогащение «репертуара» технологий разрешения конфликтов.

Конфликтология рекомендует *конструктивную модель поведения руководителя*, сущность которой состоит в том, чтобы привести конфликтующие стороны к совместному обсуждению проблемы. Руководитель при этом:

- выступает в качестве организатора диалога;

- предоставляет конфликтующим сторонам возможность спокойно обосновать свои претензии, способы разрешения предмета спора и желаемого конечного результата;
- формулирует права конфликтующих сторон, определяет допустимые формы поведения.

Исходные данные и постановка задачи:

Прочтите и обдумайте два **интервью** с генеральными директорами крупных организаций. Ответьте на следующие **вопросы**:

1. Можно ли сделать какие-то выводы относительно стабильности и успеха деятельности данных организаций?
2. Можно ли отнести обоих директоров к разряду эффективных и профессионально пригодных руководителей? Обоснуйте свои выводы. Укажите резервы успеха, которые не используются ни тем, ни другим.
3. Как быть, если с вами рядом работает человек, который неприятен вам своими манерами, внешним видом, привычками?
4. Как должны вести себя подчиненные, чтобы не провоцировать конфликты со своим руководителем?
5. Какие наблюдения и выводы вы могли бы еще добавить к обсуждению данных интервью?

Интервью с генеральным директором № 1:

Вопрос: Каким образом Вы находите выход из конфликтов внутри Вашей организации?

Ответ: Я не собираюсь тратить время на решение конфликтов.

Вопрос: Как складываются Ваши отношения с подчиненными?

Ответ: Я постоянно им говорю, что они плохие работники; у нас нет кадров; у меня нет помощников; мне приходится работать самому за вас.

Интервью с генеральным директором № 2:

Вопрос: Почему Вы уволили своего заместителя?

Ответ: Вы понимаете, он с самого начала меня очень раздражал!

Вопрос: Чем он Вас раздражал?

Ответ: Меня раздражало в нем все! Если бы вы видели, как он пьет кофе, как разворачивает конфеты, как шуршит бумажками! Я его уволил, ничего не сказав.

Вопрос: Кто в Вашей фирме, кроме Вас, принимает решения?

Ответ: Все решения принимаю Я!

Тема 16

Управление стрессами

Содержание раздела: Понятие и природа стресса. Физиология и биохимия стресса. Стресс и дистресс (Г.Селье). Фазы стрессового реагирования. Причины и источники стрессов. Конфликт ролей как источник стресса (М.Мескон). Социальные составляющие стрессов. Субъективно-тревожное отношение человека к своей профессиональной деятельности (В.Зигерт, Л.Ланг). Профилактика стрессов в производственных ситуациях. Антистрессовое руководство. Антистрессовое подчинение. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения. Концепция поисковой активности (С.Ротенберг, В.В.Аршавский). Фикционный финализм (А.Адлер).

Темы семинарских занятий.

1. Понятие стресса и фазы его развития.
2. Физиологическая природа стресса.
3. Методики диагностики глубины стрессового состояния.
4. Источники стрессов на работе и в личной жизни.
5. Стратегии борьбы со стрессом.

Темы рефератов по данному разделу:

1. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов.
2. Стрессогены на рабочем месте.
3. Проблемы в личной жизни как источники стресса.
4. Взгляды зарубежных ученых на проблему стресса.
5. Взгляды отечественных ученых на проблему стресса.

Опросник «Шкала стресса»

Указания: Отметьте каждое событие в вашей жизни, имевшее место в предыдущем году. Сложите полученные баллы. Сумма 150 или менее баллов означает относительно небольшое количество перемен в жизни и низкую восприимчивость к нарушению здоровья, вызываемым стрессом в

последующие два года. Сумма выше 300 увеличивает эти шансы почти до 80%.

Жизненное событие	Среднее значение
1. Смерть супруга (или супруги)	100
2. Развод	73
3. Раздельное жительство супругов	65
4. Содержание в тюрьме или ином исправительном заведении	63
5. Смерть близкого родственника	53
6. Серьезное телесное повреждение или болезнь	50
7. Вступление в брак	47
8. Увольнение с работы	45
9. Восстановление отношений с супругом (супругой)	45
10. Уход на пенсию	44
11. Крупные перемены в здоровье или поведении члена семьи	40
12. Беременность	39
13. Сексуальные затруднения	39
14. Появление нового члена семьи (например, рождение, усыновление, приезд старшего родственника и т.п.)	39
15. Крупная перестройка в бизнесе (например, слияние, реорганизация, банкротство и т.д.)	38
16. Крупные изменения финансового положения	37
17. Смерть близкого друга	36
18. Переход на совершенно иной вид работы	35
19. Резкое изменение количества споров с супругой (например, их стало больше или меньше, чем обычно, по поводу воспитания детей, личных привычек и т.д.)	31
20. Получение кредита на сумму более 100 тыс. долл. (например, покупка дома, фирмы и т.д.)	30
21. Потеря права погашения кредита	29
22. Крупные перемены в служебном положении на работе (повышение, понижение, переход на аналогичную должность)	29
23. Уход сына или дочери из дома (например, вступление в брак, поступление в колледж и т.д.)	29

24. Натянутые отношения с родней мужа или жены	29
25. Выдающиеся личные отношения	28
26. Начало и прекращение Вами (или Вашей женой) работы вне дома	26
27. Начало или прекращение официального образования	26
28. Резкие изменения жизненных условий (например, постройка нового дома, перестройка, ухудшение жилища или ближайшего района)	25
29. Пересмотр личных привычек (одежды, манер, связей и т.д.)	24
30. Трудные отношения с боссом	23
31. Серьезные изменения времени работы	20
32. Изменения местожительства	20
33. Переход в новое учебное заведение	20
34. Крупные изменения в обычном типе и продолжительности отдыха	19
35. Резкие изменения в религиозной активности	19
36. Крупные изменения в светской активности (например, посещение клубов, дансингов, кинотеатров, знакомых и т.д.)	18
37. Получение кредита менее 100 тыс. долл. (например, покупка автомобиля, телевизора, холодильника и т.д.)	17
38. Серьезные изменения в привычках сна (значительно больше или значительно меньше сна, изменение времени сна)	16
39. Резкое изменение числа встреч членов семьи (например, значительно больше или значительно меньшее количество)	15
40. Резкое изменение привычек приема пищи (значительно большее или значительно меньшее количество или совсем другие часы приема пищи)	15
41. Отпуск	13
42. Рождество	12
43. Небольшое правонарушение (например, безбилетный проезд, переход улицы в не установленном месте, нарушение общественного порядка и т.д.)	11

Опросник «Инвентаризация симптомов стресса»

Инструкция: прочитайте вопросы и оцените, как часто проявляются нижеперечисленные симптомы.

№ п/п	Вопросы	Никогда	Редко	Часто	Всегда
1	Легко ли вы раздражаетесь из-за мелочей?	1	2	3	4
2	Нервничаете ли вы, если приходится чего-либо ждать?	1	2	3	4
3	Краснеете ли вы, когда испытываете неловкость?	1	2	3	4
4	Можете ли вы в раздражении обидеть кого-нибудь?	1	2	3	4
5	Критика выводит вас из себя?	1	2	3	4
6	Если вас толкнут в общественном транспорте, постараетесь ли вы ответить обидчику тем же или скажете что-нибудь обидное; при управлении автомобилем часто ли жмете на клаксон?	1	2	3	4
7	Вы постоянно чем-то занимаетесь, все ваше время заполнено деятельностью?	1	2	3	4
8	В последнее время вы опаздываете или приходите раньше времени?	1	2	3	4
9	Часто ли вы перебиваете других, дополняете высказывания?	1	2	3	4
10	Страдаете ли вы отсутствием аппетита?	1	2	3	4
11	Часто ли вы испытываете беспричинное беспокойство?	1	2	3	4
12	Кружится ли у вас голова по утрам?	1	2	3	4
13	Испытываете ли вы постоянную усталость?	1	2	3	4
14	Даже после продолжительного сна вы чувствуете себя разбитым?	1	2	3	4
15	У вас возникают проблемы с сердечной деятельностью?	1	2	3	4
16	Страдаете ли вы от болей в области спины и шеи?	1	2	3	4
17	Часто ли вы барабаните пальцами по столу, а сидя — покачиваете ногой?	1	2	3	4
18	Мечтаете ли вы о признании, хотите ли, чтобы вас хвалили за то, что вы делаете?	1	2	3	4
19	Считаете ли вы себя лучше других, но, как правило, никто этого не замечает?	1	2	3	4
20	Вы не можете сконцентрироваться на необходимом деле?	1	2	3	4

Обработка и интерпретация результатов: Подсчитывается общее количество набранных баллов.

До 30 баллов. Вы живете спокойно и разумно, справляетесь с проблемами, которые преподносит жизнь. Вы не страдаете ни ложной скромностью, ни излишним честолюбием. Однако советуем вам проверить свои ответы

вместе с хорошо знающим вас человеком: люди, имеющие такую сумму баллов, часто обольщаются и видят себя в розовом свете.

31–45 баллов. Для вашей жизни характерны активная деятельность и напряжение. Вы подвержены стрессу как в положительном смысле слова (стремитесь добиться чего–либо), так и в отрицательном (хватает проблем и забот). По всей видимости, вы и впредь будете жить так же, только постарайтесь выделить немного времени лично для себя.

45–60 баллов. Ваша жизнь – непрекращающаяся борьба. Вы честолюбивы и мечтаете о карьере. Вы довольно зависимы от чужих оценок, что постоянно держит вас в состоянии стресса. Подобный образ жизни, может быть, приведет вас к успеху на личном фронте или в профессиональном отношении, но вряд ли это доставит вам радость. Все утечет, как вода сквозь пальцы. Избегайте ненужных споров, подавляйте гнев, вызванный мелочами, не пытайтесь всегда добиться максимума, время от времени отказывайтесь от того или иного плана.

Боле 60 баллов. Вы живете, как шофер, который жмет одновременно и на газ, и на тормоз. Поменяйте жизненный уклад. Испытываемый вами стресс угрожает и вашему здоровью, и вашему будущему. Если перемена образа жизни представляется вам невозможной, постарайтесь хотя бы частично отреагировать на рекомендацию.

Тема 17

Переговоры в конфликтных ситуациях

Содержание раздела: Стратегии и концепции переговоров. Особенности мягкого, жесткого и принципиального подходов к ведению переговоров. Эффективность принципиального подхода к ведению переговоров для решения конфликта. Подготовка к переговорам. Тактика переговорного процесса. Правила и процедуры ведения переговоров. Модели поведения партнеров в переговорном процессе. Жесткий стиль. Мягкий стиль. Торговый стиль. Сотруднический стиль. Обязательность оценки итогов переговоров и желательность их документирования. Национальные особенности поведения в деловых переговорах. Деловая беседа: правила, процедуры, фазы. Деловой этикет.

Темы семинарских занятий.

1. Переговоры как универсальный механизм разрешения конфликтов.
2. Основное содержание процесса переговоров.
3. Требования к участнику переговоров.

4. Организация переговорного процесса.
5. Модели поведения партнеров в переговорном процессе.

Темы рефератов по данному разделу:

1. Сущность переговорного процесса.
2. Этапы процесса переговоров.
3. Стратегии и тактики переговорного процесса.
4. Деловая беседа: правила, процедуры, фазы.
5. Понятие делового этикета.

Деловая игра «Золотые орехи»

Методические указания по проведению: Для проведения игры группа разделяется на две команды с равным числом участников. Эти команды должны разойтись по разным помещениям и не иметь возможности общения друг с другом до начала игры. Членам команд запрещается обмениваться письменными описаниями ролей. Членам каждой команды раздается описание одной из двух ролей. Время для ознакомления с ролью ограничивается преподавателем и устанавливается в пределах до 20 минут. Это время должно быть использовано для прочтения материала и обсуждения общей линии проведения переговоров с другой командой. Для проведения переговоров каждая из команд должна выдвинуть по одному переговорщику. Эти переговорщики будут вести прямые устные переговоры друг с другом. Команды также предупреждаются, что во время переговоров их представителей, члены команд не могут допускать никаких устных комментариев, давать переговорщикам устные указания или подсказывать. При этом, однако, разрешается писать и передавать переговорщикам записки, которые они могут использовать при переговорах. Любая из команд может обратиться к преподавателю с просьбой прервать переговоры и назначить нового переговорщика. Переговоры проводятся в общей аудитории, куда собираются обе команды. Переговорщикам должен быть предоставлен стол для переговоров, установленный таким образом, чтобы он был виден всем участникам. Команды должны быть рассажены таким образом, чтобы исключить возможность устного общения во время переговоров (желательно за спинами своих переговорщиков). Обмен записками между командами также запрещается. Время переговоров обычно не превышает 20 минут. Таким образом, игра занимает по длительности один академический час (45 мин.). Может быть рекомендована также видеозапись переговоров для их последующего анализа. Обычно, анализ игры осуществляется за 20 мин. (при видеозаписи – до одного академического часа).

Роль №1 Золотые орехи Фирма «Пилл»:

История: Вы работаете в новой фармацевтической фирме «Пилл», возникшей несколько лет назад на «пустом месте». Все сотрудники Вашей фирмы до этого составляли костяк одной из второстепенных лабораторий ВНИИ «Химзащита» – крупного НИИ, принадлежавшего Министерству обороны. Ваша бывшая лаборатория занималась во ВНИИ «Химзащита» сугубо гражданскими разработками, которым дирекция не придавала особого значения, т.к. бюджет финансировал работу лишь «основных» лабораторий, а Вы работали по договорам с фармацевтическими предприятиями. Часть Ваших перспективных разработок пылилась на полках – Вы не могли доказать руководству, что делаете нужное дело... Трансформация экономики создала условия для частной предпринимательской деятельности. Вся «команда» ушла из ВНИИ и создала частную фирму ООО «Пилл». Самому «старому» сотруднику, Вашему директору, всего 35 лет. Личных сбережений сотрудников ООО хватило на уставный фонд, получение соответствующей лицензии и аренду помещения. Старые наработки удалось успешно внедрить на крупном фармацевтическом предприятии, а на вырученные средства приобрести специальное оборудование, необходимое для новых исследований и разработок. Не так давно Ваша фирма разработала новый уникальный препарат X для лечения болезни Дипса. Эта коварная болезнь возникает в период беременности и приводит к смерти новорожденного через 2 недели после родов. Своевременное (24 часа после родов) введение препарата X обеспечивает полное излечение новорожденных. Более того, вакцинация беременных надежно защищает плод от возможности приобретения болезни Дипса. Это пионерское изобретение – ни в одной другой стране мира нет ничего подобного препарату X. Минздрав не только признал авторство Вашей фирмы, но и рекомендовал препарат X к производству, выдав на него все необходимые разрешительные документы.

Проблема: Вчера вечером Вам позвонили из Минздрава. В стране началась эпидемия болезни Дипса. Первые 500 новорожденных с явными признаками этого заболевания госпитализированы в одной из столичных больниц. Ожидается, что в ближайшие 2 недели число заболевших детей и беременных достигнет 7 – 8 тысяч человек. Будущие мамы – в панике... Будущие папы, среди которых немало крупных бизнесменов и известных политиков – тоже. «Заграница» помочь тоже не в состоянии. У них там тоже начинается эпидемия, но нет никакого адекватного лекарства. Продолжение человеческого рода в опасности! Ваша технология и оборудование позволяют выработать достаточное количество препарата X за 7 дней. Главная проблема – сырье. Препарат X изготавливается из ядра так называемого «золотого ореха». Заменители невозможны. Существует единственная реликтовая роща на горном юге страны, где эти орехи собирают. Других рощ с «золотым орехом» в мире не существует. Урожай орехов этого года уже собран. Все 200 кг орехов куплены местной фирмой «Горный продукт» и находятся на складе этой фирмы. Этого количества

достаточно для ликвидации эпидемии и вакцинации всех беременных. Рано утром Вы дозвонились до офиса фирмы «Горный продукт». Вам сообщают, что по второму телефону они ведут переговоры о продаже всей партии орехов.... ВНИИ «Химзащита»! Руководство «Горного продукта» готово продать орехи только все оптом, начав обсуждать сделку с суммы 20 млн. рублей. В Вашем распоряжении всего-то и есть эти 20 млн. рублей. Это все, что есть на счету фирмы (19 млн.) и лично у сотрудников (1 млн.). Вам неоткуда ждать финансовой поддержки: оборудование Вашей фирмы настолько специфично, что абсолютно неликвидно; Минздрав не сможет «выбить» деньги раньше, чем через три недели. Зарубежные фонды помощи просят представить им подробный проект, который их комиссия рассмотрит через месяц, при условии передачи авторских прав международному фармацевтическому консорциуму. Российские банки потребовали предоставить подробный бизнес-план с учетом какого-то дисконтирования... Днем становится еще хуже. Минобороны «приглашает» Вас на переговоры с ВНИИ «Химзащита»! С этой организацией у Вас отношения «ниже среднего». Во время ухода Вашей «команды» из «Химзащиты» их генеральный директор обещал оторвать всем руки и ноги, когда все образуется, и Вы приползете к нему на коленях.... Этот «генерал» сохранил свой пост и судится с Вашей фирмой по поводу авторства на два изобретения. За ним стоит само Министерство обороны со всем своим бюджетом... Если Вы сумеете купить орехи, изготовить препарат X и ликвидировать эпидемию, то Ваша фирма и ее разработки станут известны во всем мире. Вы сможете получить грант ООН (2 млн. долларов). Кроме того, крупнейшая фармацевтическая фирма Германии поручит Вам разработку серии новых препаратов. Это означает успех – как коммерческий, так и научный.

Задача: Достигнуть соглашения в ВНИИ «Химзащита» на удовлетворяющих Вас условиях.

Роль № 2 Золотые орехи ВНИИ «Химзащита»:

История: Ваш ВНИИ «Химзащита» – крупнейший НИИ, принадлежащий Минобороны. Институт создан еще в начале века и специализировался на разработке боевых химических веществ и средствах защиты от них. История ВНИИ связана с именами известных отечественных ученых-химиков, среди которых многие являлись лауреатами высших государственных премий и наград. В самом начале 80-х, в соответствии с веяниями времени Вам пришлось создать открытую лабораторию, которая занималась сугубо гражданскими разработками в области фармацевтики. Чтобы не отвлекать больших ученых от серьезных дел, Вы набрали в эту лабораторию свежих выпускников вузов, поставив во главе лаборатории молоденького кандидата химических наук, которого Вы пригласили на должность из периферийного НИИ. Для работы Вы выделили новой

лаборатории полуподвальное помещение, предоставили кое-какое оборудование и утвердили их план работ. На первых порах лаборатория получала бюджетное финансирование, а потом стала работать по хозяйственным договорам с фармацевтическими заводами. Эти работы Министерством обороны «не зачитывались», но были полезны для ВНИИ, когда нужно было рапортовать о конверсии... Внезапно эти молодые выскочки разом подали заявления об уходе по собственному желанию. Они, видите ли, захотели заняться бизнесом! У них, видите ли, есть собственные идеи, они хотят самореализоваться! После всего, что Вы для них сделали! Даже завлаб, которого Вы вытащили из провинции! Сделал себе фирму «Пилл»! Удержать их законным путем было невозможно. Пришлось их уволить, предварительно изъяв все их материалы и отчеты и заставив сдать по описи все оборудование, реактивы – все, вплоть до скрепок! В последние годы ВНИИ живет тяжело. Минобороны делает все меньше заказов, да и за выполненные работы выплаты задерживает по году – полтора. И министры все время меняются. Только найдешь к новому министру дорогу, а его уж нет...

Проблема: Вчера вечером Вам позвонили из Министерства обороны с сообщением о чрезвычайной ситуации, сложившейся в районе сибирского города Осиноборск-25. Там находится крупнейший в стране могильник боевых отравляющих веществ (ОВ) времен II мировой войны. За прошедшие годы, могильник, рассчитанный на срок хранения ОВ в течение 10 лет, пришел в полную негодность. В его недрах начались неуправляемые химические реакции, которые неминуемо приведут к выбросу ОВ в атмосферу уже через 2 недели. Погибнут не только все 50 тыс. жителей Осиноборска-25. Возможно поражение близлежащих населенных пунктов с общей численностью жителей более 3 млн. человек. Эвакуировать невозможно даже всех жителей Осиноборска-25, куда нет даже железной дороги. Лучше не думать о реакции населения и мировой общественности... Единственным решением является применение реактива Y, который, будучи введенным в могильник, способен полностью нейтрализовать ОВ. Этот реактив разработан ВНИИ «Химзащита» еще в 1950 году. Опытные партии реактива успешно прошли испытания в 1951 году, однако запасы не были сделаны, т.к. реактив Y стабилен только в течение 3 недель. К счастью, установка для производства реактива сохранилась на складе в целости. Оказалось, что ее оператор, хотя и пенсионер, может запустить ее и обеспечить выпуск реактива за семь дней. Не хватает только сырья... Реактив Y изготавливается из скорлупы так называемого «золотого ореха». Заменители невозможны. Существует только одна реликтовая роща на горном юге страны, где эти орехи собирают. Других рощ с «золотым орехом» в мире не существует. Урожай орехов этого года уже собран. Все 200 кг орехов уже куплены местной фирмой «Горный продукт» и находится на складе фирмы. Этого количества достаточно для производства необходимого количества

реактива Y. Рано утром Вы дозвонились до офиса фирмы «Горный продукт». Вам сказали, что по второму телефону они ведут переговоры о продаже всей партии орехов... этим молодцам из фирмы «Пилл»! Руководство «Горного продукта» готово продать орехи только оптом, тому, кто больше заплатит, начав обсуждать сделку с суммы 20 млн. руб. В Вашем распоряжении и есть как раз 20 млн. руб. Это все, что есть на счету ВНИИ, причем 19 млн. – деньги на зарплату, которые удалось наконец получить сразу за два предшествующих года. Минобороны не поможет, т.к. может получить дополнительные финансы только после обсуждения в Думе; банки слишком хорошо знают финансовое положение ВНИИ; к международной помощи нельзя обратиться, т.к. существование могильника ОВ всегда отрицалось. Минобороны согласилось только организовать Вашу встречу с фирмой «Пилл». Вы сами им не можете позвонить – Ваша фирма судится с ними по поводу авторства на два изобретения. На переговорах будет их «президент»! Интересно, какой марки у него «Мерседес»? У них там денег куры не клюют, ведь таблетки от головной боли, которые они разработали, продаются в каждой аптеке... Если Вам удастся купить орехи, изготовить реактив Y и ликвидировать приближающуюся катастрофу в Осиноборске-25, то Ваш институт станет головным в системе нового Министерства по чрезвычайным ситуациям. Это означает стабильное высокое финансирование на долгие годы. Ваш статус генерального директора повысится. Можно также рассчитывать (наконец то!) стать действительным членом РАН.

Задача: Достичь соглашения с фирмой «Пилл» на устраивающих Вас условиях.

Тема 18

Медиация

Содержание раздела: Историческое возникновение медиации. Специфика медиации. Принципы медиации. Эффективность и ситуации использования медиации. Организация процесса медиации. Функции медиатора (аналитическая, активного слушания, организационная, генерации идей, расширения ресурсов сторон, контроля реалистичности идей, обучения сторон ведению переговоров). Стадии медиации. Результаты участия медиатора в разрешении конфликтов. Работа медиатора по разрешению конфликта в организации. Задачи и методика первой беседы медиатора с первым клиентом. Цели и методика первой беседы с другим участником конфликта. Анализ итогов бесед. Арбитражная форма посредничества, его особенности и предназначения.

Виды арбитража. Достоинства и недостатки конфликтологического арбитража. Проблемы арбитражирования конфликтов социологами, психологами и менеджерами. Медиация в массовых конфликтах.

Темы семинарских занятий.

1. Переговорное посредничество.
2. Медиатор переговоров, его функции и требования к нему.
3. Организация процесса медиации.
4. Деятельность медиатора по разрешению конфликта в организации.
5. Конфликтологический арбитраж.

Темы рефератов по данному разделу:

1. Консультационные и терапевтические функции медиаторов.
2. Роль посреднических организаций в урегулировании конфликтов в организации.
3. Роль посреднических организаций в урегулировании массовых конфликтов.
4. Организация посредничества в политических конфликтах.
5. Навыки эффективного медиатора.

Деловая игра «Переговоры и медиация»

Ведущий предлагает участникам разделиться на три группы, например, учителя – родители – ученики, или преподаватели – студенты – заместитель декана, или родители невесты – родители жениха - друзья молодых и т.п. Каждая из групп получает задание подготовиться к переговорам по вопросу, например, организации выпускного бала, или выезда на сельхозоборочные работы, или проведения свадьбы и т.п. Когда подготовительная работа завершена, ведущий раздает участникам карточки с индивидуальными заданиями, предупреждая, что их нельзя обнародовать до конца игры.

Содержание текстов в карточках:

- «Твоя задача: прояснить точку зрения говорящего, чтобы лучше его понять» (2 шт.).
- «Твоя задача: выделить проблему и возвращать ход обсуждения к ней» (2 шт.).
- «Твоя задача: в любой ситуации стараться захватить инициативу в разговоре» (1 шт.).
- «Твоя задача: найти общее в точках зрения сторон и показывать это общее всем участникам переговоров» (2 шт.).
- «Твоя задача: уводить разговор в сторону от обсуждаемой проблемы» (1 шт.).

- «Твоя задача: фиксировать промежуточные договоренности и предъявлять их сторонам переговоров как общее достижение» (1 шт.).
- «Твоя задача: подчеркивать общие интересы сторон в переговорах» (1 шт.).
- «Твоя задача: выбрать необычный для тебя стиль общения и придерживаться его» (2 шт.).
- «Твоя задача: внимательно слушать говорящего и повторять или перефразировать его главную мысль своими словами так, как она понята тобой» (1 шт.).

Обсуждение: (просматривая видеозапись, при возможности) участники анализируют всевозможные формы общения, пытаются выявить «секретные задания», отвечают на вопросы:

- Что помогало или, напротив, мешало достигнуть договоренности?
- Какова психологическая удовлетворенность участников ходом переговоров?
- Какова была роль «третьей стороны» в переговорах?
- Какие приемы использовали участники переговоров, выполняя свои «секретные задания»?

19. Методические рекомендации по написанию эссе

Эссе студента - это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем (или выбранную самостоятельно, но по содержанию дисциплины). Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей.

Эссе должно содержать: четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Объем эссе: 8-10 страниц 14 шрифтом с 1,5 интервалом.

Оценка за эссе выставляется по следующим критериям: знание и понимание теоретического материала, грамотный анализ и оценка информации, логика и структурированность аргументации собственного мнения, стиль изложения.

Темы эссе:

1. Каковы роль и место конфликт-менеджмента в системе наук?

2. Как соотносятся между собой понятия «конфликтная ситуация» и «конфликт»?
3. Возможен ли инцидент без конфликтной ситуации, и может ли конфликтная ситуация существовать, не переходя в стадию инцидента?
4. Влияют ли личностные особенности на возникновение конфликтов в организации?
5. Влияют ли личностные особенности на возникновение конфликтов в личной жизни?
6. Эффективно ли применение методик тестирования на конфликтность личности при приеме на работу?
7. Ведут ли излишние эмоциональные реакции оппонентов в межличностном конфликте к дальнейшей эскалации конфликта?
8. Существуют ли общие закономерности протекания конфликтов?
9. Причины возникновения конфликтов в организациях: сравнительный анализ.
10. Способы разрешения конфликтных ситуаций: сравнительный анализ.
11. Стратегии поведения в конфликтной ситуации: сравнительный анализ.
12. Переговоры и медиаторство как способы разрешения конфликтных ситуаций: сравнительный анализ.
13. Деструктивные и конструктивные функции конфликтов.
14. Эффективность различных тактик поведения в конфликте.
15. Уход от конфликта и его подавление – в каких случаях эта стратегия наиболее эффективна?
16. Потери и искажения информации в процессе общения как причина конфликта.
17. Роль коммуникативных барьеров в возникновении конфликтов.
18. Могут ли деловые и профессиональные межличностные конфликты перерасти в межгрупповые?
19. Важность формирования «образа врага» в конфликте.
20. Психотравмирующие последствия семейных конфликтов.

20. Темы курсовых работ

1. Профилактика конфликтных отношений в трудовых коллективах.
2. Семейные конфликты и способы их разрешения.
3. Конфликты между руководителями и подчиненными.
4. Конфликт как тип трудных ситуаций.
5. Конфликты среди разных социальных слоев.
6. Неравенство в обществе как причина социальных конфликтов.
7. Социальные конфликты и пути их разрешения.

8. Игровые методы как способ разрешения конфликтов в организации.
9. Психологическая помощь в разрешении супружеских конфликтов.
10. Профилактика внутриличностных конфликтов.
11. Психологические особенности конфликтной личности.
12. Психологические условия успеха на переговорах.
13. Общесоциологические теории о конфликте как инструменте социального развития.
14. Разработка типологии конфликтов в западной и отечественной социологии.
15. Психоаналитическое направление исследования конфликта.
16. Отражение конфликтов в средствах массовой информации.
17. Трансактный анализ конфликтов.
18. Технологии эффективного общения в конфликтной ситуации.
19. Технологии управления конфликтами.
20. Саморегуляция психического состояния как способ выхода из конфликта.
21. Базовые психологические установки личности как причина внутриличностного конфликта.
22. Переговоры как способ конструктивного разрешения конфликтов.
23. Особенности конфликтов в трудовых коллективах и способы их разрешения.
24. Особенности работы с людьми, находящимися в экстремальной ситуации.
25. Коммуникативные тренинги и тренинги личностного роста как средство развития конфликтной компетентности.
26. Использование вербальных конфликтологических методик в межличностных взаимодействиях.
27. Работа медиатора в управлении конфликтами.
28. Гендерный аспект социальных конфликтов.
29. Правовое обеспечение конфликтного взаимодействия в обществе.
30. Способы урегулирования социально-трудовых конфликтов.

21. Вопросы к зачету

1. Понятие и сущность конфликта.
2. История развития науки о конфликтах.
3. Мотивационная концепция конфликта.
4. Когнитивная концепция конфликта.
5. Индивидуалистическая концепция конфликта.
6. Коллективистская концепция конфликта.
7. Структура конфликта.
8. Динамика конфликта.
9. Внутриличностные конфликты.
10. Межличностные конфликты.

11. Межгрупповые конфликты.
12. Закономерности движения и разрешения конфликтов.
13. Методики тестирования на конфликтность личности.
14. Тактики поведения в конфликте.
15. Деловые и профессиональные конфликты.
16. Методы движения и разрешения конфликтов.
17. Моделирование конфликтов.
18. Механизмы психологической защиты в конфликте.
19. Фазы движения и разрешения конфликтов.
20. Виды конфликтов, их классификация.
21. Источники конфликтов в финансовой сфере.
22. Функции конфликтов в обществе.
23. Психологические аспекты конфликтов.
24. Источники конфликтологических знаний.
25. Принципы исследования конфликтов.
26. Методы изучения конфликтов.
27. Типы конфликтных личностей.
28. Поведение психологически неустойчивой и устойчивой личности в трудной ситуации.
29. Структура конфликтоустойчивости личности.
30. Выбор стратегии поведения в конфликте.
31. Модели поведения в конфликте.
32. Мотивация оппонентов в конфликте.
33. Основные стратегии поведения в конфликте.
34. Уход от конфликта и его подавление.
35. Структура конфликтной ситуации.
36. Эмоциональные реакции оппонентов в межличностном конфликте.
37. Классификация причин конфликтов.
38. Потери и искажения информации в процессе общения как причина конфликта.
39. Роль коммуникативных барьеров в возникновении конфликтов.
40. Деструктивные и конструктивные функции конфликтов.
41. Основные периоды и этапы динамики конфликта.
42. Формирование «образа врага» в конфликте.
43. Психотравмирующие последствия семейных конфликтов.
44. Предупреждение и разрешение конфликтов «по вертикали».
45. Конфликты между социальными группами.
46. Трудовые конфликты.
47. Межэтнические конфликты.
48. Политические и межгосударственные конфликты.
49. Переговоры как способ завершения конфликта.
50. Общие тактические приемы ведения переговоров.

22. Итоговый тест

1. Внутриличностный конфликт понимается как конфликт между ...

- А) 2 бессознательными установками
- Б) сознательной и бессознательной структурами
- В) 2 сознательными тенденциями
- Г) между любыми внутриличностными структурами

2. Полный перечень структурных элементов конфликта составляют ...

- А) роли оппонентов, объект конфликта, среда конфликта
- Б) позиции субъектов, участники конфликта, зона разногласий
- В) стороны конфликта, субъективные и объективные характеристики конфликта

3. К этапам конфликтного взаимодействия относятся ...

- А) эскалация, конфликтная ситуация, речевое противодействие
- Б) инициация конфликта, инцидент, деструктивный конфликт
- В) конфликтная ситуация, инцидент, эскалация, послеконфликтная стадия

4. Стратегия сотрудничества ...

- А) приводит к разрешению конфликта
- Б) ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации
- В) свидетельствует о высокой конфликтологической компетентности личности

5. Жесткие тактики поведения в конфликте ...

- А) всегда используются только после применения мягких и нейтральных
- Б) ориентируется на нанесение вреда, ущерба или использование давления на оппонента
- В) их присутствие в конфликтном сценарии свидетельствует о недостатках воспитания личности

6. Стратегия соперничества ...

- А) ведет к эскалации конфликта независимо от другой позиции
- Б) характеризует человека как эгоиста
- В) ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации

7. К групповым конфликтам относятся ...

- А) личность - группа
- Б) группа - группа
- В) личность - группа, группа - группа
- Г) микрогруппа - руководитель

8. Медиация - это ...

- А) вмешательство по типу юридического урегулирования конфликта

- Б) любое посредничество
- В) ограниченный арбитраж

9. Содержание управления конфликтом включает в себя ...

- А) прогнозирование, предупреждение, регулирование, разрешение
- Б) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение
- В) диагностику, предупреждение, регулирование, завершение

10. К формам завершения конфликта относятся ...

- А) уступки, компромисс, уход, соперничество
- Б) перерастание в другой конфликт, отмена, затухание, разрешение
- В) разрешение, уход, отмена, убеждение

11. Оцените суждение "Целью разрешения конфликта является некоторое бесконфликтное состояние, где люди взаимодействуют в полной гармонии"

- А) возможно полное разрешение конфликта
- Б) нет полного бесконфликтного состояния
- В) главное - управлять конфликтом
- Г) главное - не провоцировать конфликт

12. Человек определяет ситуацию, как конфликтную, исходя из ...

- А) своего решения
- Б) своего опыта
- В) своей конфликтности
- В) своего решения и решения оппонента

13. Преподаватель на семинаре высказался негативно по поводу плохого выполнения домашнего задания, вызвав разную реакцию студентов. Разная реакция студентов связана с ...

- А) индивидуальными особенностями студентов
- Б) различной оценкой ситуации
- В) разным отношением к учебе
- Г) разным отношением к домашним заданиям

14. Конфликт влияет на человека ...

- А) позитивно
- Б) негативно
- В) позитивно и негативно
- Г) не оказывает влияния

15. Предмет конфликта – это то, ...

- А) по поводу чего возникло противоборство
- Б) что подлежит обсуждению
- В) что может быть приобретено

16. Эмоциональный компонент конфликта – это ...

- А) совокупность переживаний участников конфликта
- Б) окрашенность конфликтных взаимоотношений
- В) отношения конфликтующих

17. К основным признакам и условиям, достаточным для возникновения конфликта, относятся ...

- А) противоположно направленные мотивы или суждения
- Б) нанесение взаимного ущерба (морального, материального, физического; психологического) субъектами социального взаимодействия
- В) наличие у субъектов взаимодействия состояния противоборства между ними
- Г) верны все ответы

18. Конфликты по социальным последствиям бывают ...

- А) конструктивными и деструктивными
- Б) предметными и беспредметными
- В) реалистическими и нереалистическими
- Г) затяжными и краткосрочными

19. Наиболее общими причинами конфликта являются ...

- А) социально-политические
- Б) социально-психологические
- В) экономические
- Г) социально-демографические
- Д) индивидуально-психологические
- Е) все ответы верны

20. Подавление как стиль поведения в конфликте выбирается в том случае, когда ...

- А) есть преимущества: власть, авторитет, связи
- Б) противоречия являются антагонистическими
- В) проблема имеет большое значение
- Г) предмет разногласия незначителен
- Д) столкновение происходит между равными по рангу субъектами

21. Уклонение от конфликта используется преимущественно тогда, когда ...

- А) проблема конфликта является существенной
- Б) нет опыта конфликтного противостояния
- В) необходимо избежать конфликта
- Г) можно добиться результата неконфликтным путем

22. Уступка как стиль поведения в конфликте, выбирается тогда, когда ...

- А) субъект конфликта не уверен в своих силах
- Б) статус оппонента выше
- В) она используется в виде уловки, чтобы усыпить бдительность оппонента
- Г) нет сил, чтобы отстаивать свои интересы

23. Компромисс как вынужденное взаимное удовлетворение при разрешении конфликта применим тогда, когда ...

- А) необходимо сохранить хорошие отношения
- Б) приходится отказаться от конфликта
- В) не нужен выигрыш
- Г) заинтересованность сторон равная

24. Сотрудничество как стиль поведения в конфликте выбирается тогда, когда ...

- А) проблема важна для обоих оппонентов
- Б) партнеры равны по рангу
- В) партнеры ограничены во времени
- Г) есть желание найти взаимовыгодное решение.

25. Деструктивная модель поведения личности в конфликте характеризуется ...

- А) неправильностью оценок партнера
- Б) отсутствием самообладания
- В) нежеланием разрешать конфликт
- Г) проявлением недоверия к партнеру

26. Конструктивная модель поведения в конфликте проявляется в ...

- А) стремлении разрешить конфликт объективно
- Б) доброжелательности во взаимоотношениях
- В) лаконичности общения, уважение мнения соперника
- Г) нацеленности на поиск решения
- Д) все ответы верны

27. Объектом науки конфликтологии является ...

- А) политические и экономические противоречия и конфликты в самых разнообразных своих проявлениях во всех сферах общества
- Б) социальные противоречия и социальные конфликты в самых разнообразных своих проявлениях во всех сферах общества
- В) духовные противоречия и социальные конфликты в самых разнообразных своих проявлениях в социальной сфере общества

28. В конфликтологии Льюис Козер придерживался ...

- А) теории позитивно-функционального конфликта

- Б) теории конфликтной модели общества
- В) общей теории конфликта

29. В конфликтологии Ральф Дарендорф придерживался ...

- А) теории позитивно-функционального конфликта
- Б) общей теории конфликта
- В) теории конфликтной модели общества

30. В конфликтологии Кеннет Боулдинг придерживался ...

- А) теории позитивно-функционального конфликта
- Б) теории конфликтной модели общества
- В) общей теории конфликта

31. Тот факт, что конфликты являются неустранимой частью социальной жизни, доказал ...

- А) М. Вебер
- Б) К. Маркс
- В) Г. Зиммель
- Г) Г. Гегель
- Д) Н. Макиавели

32. Конфликт с точки зрения психоаналитического подхода рассматривал ...

- А) Г. Зиммель
- Б) Р. Дарендорф
- В) В. Ленин
- Г) З. Фрейд
- Д) Л. Козер

33. Под конфликтностью личности понимается ...

- А) отсутствие качеств, позволяющих развиваться в обществе
- Б) интегральное свойство личности, отражающее частоту вступления в межличностные конфликты
- В) индивидуальная характеристика личности, ведущая ее к постоянному конфликту

34. Под предметом конфликта понимается ...

- А) объективно существующие противоречия по поводу использования тех или иных ресурсов
- Б) объективно существующая или мыслимая проблема, служащая причиной разногласий между сторонами
- В) объективно существующие разногласия и проблемы по поводу разделения властей между сторонами

35. Объективные причины конфликта связаны с ...

- А) нехваткой ресурсов
- Б) духовным обнищанием
- В) крахом идеологии
- Г) силой власти

36. Субъективные причины конфликта связаны с ...

- А) психологией человека
- Б) духовными основами личности
- В) экономическими потребностями
- Г) силой власти

37. Основными элементами конфликтного взаимодействия являются

...

- А) объект конфликта
- Б) участники конфликта
- В) среда конфликта
- Г) субъективное восприятие конфликта
- Д) все варианты верны

38. Трудовые конфликты по отношениям статуса участников бывают

...

- А) вертикальные и горизонтальные
- Б) иерархические
- Г) высшие и низшие
- Д) личностные и объективные
- Е) межличностные и межгрупповые

39. Под управлением конфликтом понимается ...

- А) управление конфликтом есть целенаправленное воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее решение социально значимых задач
- Б) управление конфликтом есть постоянное воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее его разрешение
- В) управление конфликтом есть воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее решение его задач

40. Основным позитивным методом разрешения конфликтов является

...

- А) спор
- Б) сопереживание
- В) переговоры
- Г) драка

41. Форма выражения согласия с аргументами противника в споре называется ...

- А) компромисс

- Б) консенсус
- В) избегание
- Г) приспособление
- Д) борьба

42. Укажите субъектов межнациональных отношений.

- А) страны
- Б) этнонациональные группы
- В) партии
- Г) общественные движения
- Д) государственные организации

43. Предметом религиозного конфликта является ...

- А) религиозные нормы
- Б) религиозная мораль
- В) вера
- Г) принадлежность к конкретной конфессии

44. Предметом межгосударственного конфликта является ...

- А) территория
- Б) противоречие в интересах государств
- В) экономические разногласия
- Г) власть
- Д) идеология

45. Укажите наиболее приемлемую форму урегулирования межгосударственного конфликта

- А) достижение баланса интересов его сторон
- Б) сотрудничество
- В) компромисс
- Г) урегулирование политических разногласий
- Д) игнорирование взаимных претензий

46. Конфликт, который возникает тогда, когда перед организацией возникают противоречивые и даже несовместимые цели, называется

...

- А) конфликтом решений
- Б) конфликтом действий
- В) конфликтом целеполагания
- Г) конфликтом деятельности
- Д) конфликтом функций

47. Укажите способ принятия решения конфликтующими сторонами в ходе переговоров.

- А) авторитарный

- Б) голосование
- В) демократический
- Г) медиация

48. Укажите мягкую форму участия третьей стороны в урегулировании организационно-управленческого конфликта.

- А) сотрудничество
- Б) арбитраж
- В) консенсус
- Г) посредничество
- Д) совет

49. Укажите жесткую форму участия третьей стороны в урегулировании организационно-управленческого конфликта.

- А) арбитраж
- Б) сотрудничество
- В) совет
- Д) посредничество
- Е) консенсус

50. Юридический конфликт связан с ...

- А) политическими отношениями сторон
- Б) правовыми отношениями сторон
- В) экономическими отношениями сторон
- Г) духовными отношениями сторон
- Д) нормативными отношениями сторон

51. Юридический конфликт является разновидностью социального конфликта

- А) да
- Б) нет

52. Предметом юридического конфликта являются ...

- А) политические нормы
- Б) нормы нравственности
- В) правовые нормы
- Г) духовные нормы
- Д) экономические нормы

53. Местом разрешения юридического конфликта является ...

- А) парламент
- Б) правительство
- В) суд

54. Ролевым конфликтом называют ...

- А) отсутствие выполняемых человеком социальных функций
- Б) противоречия, возникающие между функциями, выполняемыми одним человеком
- В) явление социальной маргинальности
- Г) явление большого количества социальных функций у одного человека

55. Переход конфликта из фазы неразрешимого противоречия в фазу взаимовыгодного сотрудничества – это ...

- А) изменение конфликта
- Б) разрешение конфликта
- В) затухание конфликта
- Г) смягчение конфликта

23. Список рекомендуемой литературы

23.1. Основная литература:

1. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология – М, 2002.
2. Гришина Н. В. Психология конфликта. - СПб.,2000.
3. Лигинчук, Г.Г. Конфликтология: Учебный курс. – М.: Московский институт экономики, менеджмента и права, 2009. – 420 с.
4. Цыбульская М.В. Конфликтология: Учебное пособие, руководство по изучению дисциплины, практикум по курсу, учебная программа / Московский госуниверситет экономики, статистики и информатики. - М., 2007. – 150 с.

23.2. Дополнительная литература:

1. Андреев, В.И. Конфликтология: искусство спора, ведение переговоров и разрешение конфликтов / В.И. Андреев. – Казань, 1992.
2. Анцупов, А.Я. Конфликтология / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М., 1999.
3. Анцупов, А.Я., С.В. Баклановский. Конфликтология в схемах и комментариях / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. – М., 2009.
4. Анцупов, А. Я., Российская конфликтология. Аналитический обзор 607 диссертаций. XX век / А.Я. Анцупов, С.Л. Прошанов. – М., 2004.
5. Бандурка, А.М., Друзь В.А. Конфликтология / А.М. Бандурка, В.А. Друзь – Харьков, 1997.
6. Берн, Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры / Э. Берн, – М. : 1998.
7. Бородкин, Ф.М. Внимание: конфликт! / Ф.М. Бородкин, Н.М. Коряк. – Новосибирск, 1989.

8. Брамс, С.Д. Делим по справедливости, или гарантия выигрыша каждому / С.Д. Брамс. – М., 2002.
9. Васильев, Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов / Н.Н.Васильев. – СПб. 2008
- 10.Венди Келлер. Секреты успешных переговоров для женщин / Келлер Венди. – Ростов на Дону. 2005.
- 11.Вяккерев, Ф.Ф. Философия конфликта (философские основания конфликтологии) / Ф.Ф. Вяккерев. – Владивосток, 2005.
- 12.Галустова, О.В. Конфликтология в вопросах и ответах / О.В. Галустова. – М., 2009.
- 13.Гришина Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – СПб 2008
- 14.Дэна, Д. Преодоление разногласий / Д. Дэна. – СПб, 1994
- 15.Диксон Чарльз. Конфликт. Семь шагов к миру / Чарльз Диксон. – Санкт-Петербург,1997.
- 16.Дружинин, В.В. Введение в теорию конфликта / В.В. Дружинин, Д.С. Конторов, М.Д. Конторов. – М. : 1989.
- 17.Дурин, В.П. Логика конфликта / В.П. Дурин. – Хабаровск, 1993.
- 18.Дурин, В.П. Конфликт как социальное противоречие / В.П. Дурин, В.А. Семенов. – Хабаровск, 2008.
- 19.Дурин, В.П. Проблемы развития Дальнего Востока России и территориальное самосознание дальневосточников // Современная наука и философия для будущего России. М., 2008.
- 20.Дурин, В.П. Философские концепции движения и разрешения противоречий и конфликтов / В.П. Дурин. // Социальные и гуманитарные науки на Дальнем Востоке. – Хабаровск : 2005. – № 3(7). – С. 4–20.
- 21.Журавлев, В.И. Основы педагогической конфликтологии / В.И. Журавлев. – Ростов-на-Дону, 1995.
- 22.Здравомыслов, А.Г. Социология конфликта / А.Г. Здравомыслов. - М., 1996.
- 23.Зеркин, Д.П. Основы конфликтологии / Д.П. Зеркин. – Ростов-на-Дону, 1998.
- 24.Зигерт, В. Руководить без конфликтов / В. Зигерт, Л. Ланг. – М.,1990
- 25.Кармин, А.С. Конфликтология / А.С. Кармин. – Санкт-Петербург, 1999.
- 26.Кемп, Дж. Сначала скажите «Нет» / Дж. Кемп. – М.,2003
- 27.Кичатова, И.М. Конфликт: за и против / И.М. Кичатова М., 1988.
- 28.Климов, Е.А. Конфликтующие реальности в работе с людьми (психологический аспект) / Е.А. Климов. – М. – Воронеж, 2006.
- 29.Козер Л. Функции социального конфликта. - М. 2000.
- 30.Конев, Ю.А. Агрессия студентов / Ю.А. Конев. – Хабаровск, 2004.
- 31.Конфликтология: Хрестоматия / сост. Н.И. Леонов. – М. – Воронеж, 2005.
- 32.Конфликты и переговоры. Практическое руководство для менеджеров. – Ростов/Дон, 1998.

33. Корнелиус, Х. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты? / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр. – М., 1998.
34. Лазукин, А. Д. Конфликтология / А. Д. Лазукин. – М., 2010
35. Лебедева, М. М. Политическое урегулирование конфликтов / М. М. Лебедева. – М., 1999.
36. Леонов, Н. И. Конфликты и конфликтное поведение. Методы изучения / Н. И. Леонов. – М. – СПб. 2006.
37. Лукин, Ю. Ф. Конфликтология. Управление конфликтами / Ю. Ф. Лукин. – М., 2007.
38. Лупьян Я. А. Барьеры общения, конфликты, стресс. / Я. А. Лупьян. – Минск., 1986.
39. Мастенбурк, У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации / У. Мастенбурк. – М., 1996.
40. Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. / пер. с англ. – М., Дело ЛТД, 2002 – 802 с.
41. Мокшанцев, Р. И. Психология переговоров / Р. И. Мокшанцев. – М. 2002.
42. Павлова, Л. Т. Спор, дискуссия, политика / Л. Т. Павлова. – М., 1991
43. Поварнин, С. И. Спор. О теории и практике спора / С. И. Поварнин. – Псков, 1994
44. Поленова, Т. П. Управление скандалом. Популярная конфликтология в семье и на работе / Т. П. Поленова М., 2008
45. Рекер, П. Конфликт интерпретаций / П. Рекер. – М., 1997.
46. Рубин, Дж., Социальный конфликт. Эскалация, Тупик, Разрешение. Секреты убеждения победы на переговорах / Дж. Рубин, Д. Пруит, Сун Хе Ким. – СПб, 2001
47. Рудакова, И. А. Конфликтология для педагогов / И. А. Рудакова, С. В. Жильцова, Е. А. Филиппенко. – М., 2005
48. Светлов, В. А. Введение в единую теорию анализа и разрешения конфликтов / В. А. Светлов. – М., 2009
49. Светлов, В. А. Конфликт: модели, решение, менеджмент / В. А. Светлов. – СПб. : 2004.
50. Скотт Джинни Р. Сила ума. Способы разрешения конфликтов / Джинни Р. Скотт. – Санкт-Петербург, 1993.
51. Социальная конфликтология (под ред. А. В. Морозова). М., 2002.
52. Субботина, Л. Ю. Конфликты / Л. Ю. Субботина – М., 2001.
53. Тренёв, Н. Н. Управление конфликтами (учебно-практическое пособие) / Н. Н. Тренёв. – М., 1999.
54. Крам Томас Ф. Управление энергией конфликта / Томас Ф. Крам. – М.: 2000.
55. Уткин, Э. А. Конфликтология. Теория и практика / Э. А. Уткин. – М., 1998.
56. Фролов, С. В. Социология: сотрудничество и конфликты / С. В. Фролов. – М., 1997.

- 57.Черняк, Т.В. Конфликты в организации и технология их разрешения / Т.В. Черняк. – Новосибирск, 1998.
- 58.Шейнов, В.А. Конфликты в нашей жизни и их разрешение / В.А. Шейнов. – М, 1997.
- 59.Шумихин, А.Ю., Этносоциальные конфликты: генезис и пути решения / А.Ю. Шумихин, А.Я. Шумихин. – М., 1993.
- 60.Atkinson G. The Effective Negotiator: A Practical Guide to the Strategies and Tactics of Conflict Bargaining. L., Quest, 1980.
- 61.Boulding K. Conflict and Defence: A.General Theory. N.Y.,1963.
- 62.Burton J.W. Peace Theory. Preconditions of Disarmament. N.Y., 1962.
- 63.Burton, John. Conflict and Communication: The Use of Controlled Communication in International relations. N.Y. 1969.
- 64.Burton, John. Conflict. Resolution and Provention. N.Y., 1990.
- 65.Burton J., Dukes F. Conflict: Practices in management settlement and resolution. L., 1990.
- 66.Coleman, James S. Community Conflict. Clencoe, Ill. 1957
- 67.Collins R. Conflict Sociology: Toward an Explanatory Science. N.Y., 1975.
- 68.Coser L. The functions of social conflict. N.Y., 1956.
- 69.Coser L. Continuities in the Study of Social Conflict. N.Y. 1967.
- 70.Dahrendorf R. Class and class confliction industrial society. N.Y., 1957.
- 71.Dahrendorf R. Essays in the Theory of Society. London, 1968.
- 72.Dahrendorf R. Der moderne soziale Konflikt. Stuttgart, 1992.
- 73.Deutsh M. The Resolution of Conflict. New Haven, 1973.
- 74.Festinger, Leon. Conflict, Decision, and Dissonance. Stanford. 1964.
- 75.Galtung J. A Structural Theory of Agression // Jornal of Peace Research, 1. 1964.
- 76.Geiger T. The Conflicted Relationship: The West and the Transformation of Asia, Africa, and Latin America. N.Y., 1967.
- 77.Goffman E. Strategic Interaction. Phladelphia. 1969.
- 78.Haas M. International Conflict. Indianapolis. 1974.
- 79.Haas M. (Hrsg.) International Systems. A Behavioral Approach. N.Y., 1974.
- 80.Kahn H. Eskalation. Frankfurt/M. 1970.
- 81.Kriesberg L. The Sociology of Social Conflicts. Englewood. Cliffs, N.J. 1973.
- 82.Kriesberg L. Social Conflicts. Englewood Cliffs, 1982.
- 83.Lay R. Krisen und Konflikte. Herbig, 1980.
- 84.Mertens W. Erziehung zur Konfliktfaehigkeit. Muenchen: Ehrenwirth. 1974.
- 85.Nicolson M. Konfliktanalyse: Einfuerung in Probleme und Methoden. Duesseldorf. 1973.
- 86.Rapoport A. Konflikt in der vom Menschen gemachten Umwelt. Darmstaedt, 1980.

87. Ross, Mark Howard. The management of conflict. New Haven: London, 1993.
88. Ross M.H. The culture of conflict. New Haven: London, 1993.
89. Источник в Интернете: <http://www.12manage.com/>
90. Источник в Интернете: <http://ecsocman.edu.ru/ons/>
91. Источник в Интернете: <http://www.conflictmanagement.ru>

23.3. Справочники, словари, энциклопедии

1. Анцупов, А.Я. Словарь конфликтолога / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – СПб, 2006.

24. Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов

Самостоятельная работа является важнейшей составной частью учебного процесса и обязанностью каждого студента. Качество усвоения учебной дисциплины находится в прямой зависимости от способности студента самостоятельно и творчески учиться.

Самостоятельная работа является наиболее деятельным и творческим процессом, который выполняет ряд дидактических функций: способствует формированию диалектического мышления, вырабатывает высокую культуру умственного труда, совершенствует способы организации познавательной деятельности, воспитывает ответственность, целеустремленность, систематичность и последовательность в работе студентов, развивает у них бережное отношение к своему времени, способность доводить до конца начатое дело.

Самостоятельная работа студента – это вся его работа по овладению содержанием учебной дисциплины и соответствующими практическими навыками и умениями, активная интеллектуальная деятельность.

Содержанием самостоятельной работы студентов являются следующие ее виды:

- изучение понятийного аппарата дисциплины;
- изучение тем самостоятельной подготовки по учебно-тематическому плану;
- работу над основной и дополнительной литературой;
- самоподготовка к практическим и другим видам занятий;
- самостоятельная работа студента при подготовке к зачету;
- подготовка контрольных работ (домашних заданий);
- самостоятельная работа студента в библиотеке;
- изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет;
- консультации преподавателя дисциплины.

Изучение понятийного аппарата дисциплины

Вся система индивидуальной самостоятельной работы должна быть подчинена осмыслению категорий общего менеджмента, усвоению понятийного аппарата курса, поскольку одной из важнейших задач подготовки современного грамотного менеджера является овладение и грамотное применение профессиональной терминологии. Попытка понять природу профессиональной работы менеджера вне изучения соответствующего «языка», на уровне бытовых представлений обречена на провал.

Лучшему усвоению и пониманию конфликт-менеджмента помогут различные энциклопедии, словари, справочники и другие материалы, указанные в соответствующих темах дисциплины.

Изучение тем самостоятельной подготовки по учебно-тематическому плану

Особое место отводится самостоятельной проработке студентами отдельных разделов и тем по изучаемой дисциплине. Такой подход вырабатывает у студентов инициативу, стремление к увеличению объема знаний, выработке умений и навыков всестороннего овладения способами и приемами профессиональной деятельности.

Изучение вопросов очередной темы требует глубокого усвоения теоретических основ курса, раскрытия сущности основных категорий менеджмента, проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

Работа над основной и дополнительной литературой

Изучение рекомендованной литературы следует начинать с учебников и учебных пособий, затем переходить к нормативно-правовым актам, научным монографиям и материалам периодических изданий. При этом очень полезно делать выписки и конспекты наиболее интересных материалов. Это не только мобилизует внимание, но и способствует более глубокому осмыслению материала и лучшему его запоминанию. Записи как бы контролируют восприятие прочитанного. Кроме того, такая практика учит студентов отделять в тексте главное от второстепенного, а также позволяет проводить систематизацию и сравнительный анализ изучаемой информации, что чрезвычайно важно в условиях большого количества разнообразных по качеству и содержанию сведений. Таким образом, конспектирование – одна из основных форм самостоятельного труда, требующая от студента активно работать с учебной литературой и не ограничиваться конспектом лекций.

Студент должен уметь самостоятельно подбирать необходимую для учебной и научной работы литературу. При этом следует обращаться к предметным каталогам и библиографическим справочникам, которые имеются в библиотеках.

Для аккумуляции информации по изучаемым темам рекомендуется формировать личный архив, а также каталог используемых источников. При этом если уже на первых курсах обучения студент определяет для себя наиболее интересные сферы для изучения, то подобная работа будет

весьма продуктивной с точки зрения формирования библиографии для последующего написания дипломного проекта на выпускном курсе.

Самоподготовка к семинарским занятиям

При подготовке к практическому занятию необходимо помнить, что та или иная дисциплина тесно связана с ранее изучаемыми курсами. Более того, именно синтез полученных ранее знаний и текущего материала по курсу делает подготовку результативной и всесторонней.

На семинарских занятиях студент должен уметь последовательно излагать свои мысли и аргументировано их отстаивать.

Для достижения этой цели необходимо:

- 1) ознакомиться с соответствующей темой программы изучаемой дисциплины;
- 2) осмыслить круг изучаемых вопросов и логику их рассмотрения;
- 3) изучить рекомендованную учебно-методическим комплексом литературу по данной теме;
- 4) тщательно изучить лекционный материал;
- 5) ознакомиться с вопросами очередного семинарского занятия;
- 6) подготовить краткое выступление по каждому из вынесенных на семинарское занятие вопросу.

Изучение вопросов очередной темы требует глубокого усвоения теоретических основ дисциплины, раскрытия сущности основных положений, проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

При презентации материала на семинарском занятии можно воспользоваться следующим алгоритмом изложения темы: определение и характеристика основных категорий, эволюция предмета исследования, оценка его современного состояния, существующие проблемы, перспективы развития. Весьма презентабельным вариантом выступления следует считать его подготовку в среде Power Point, что существенно повышает степень визуализации, а, следовательно, доступности, понятности материала и заинтересованности аудитории к результатам научной работы студента.

Самостоятельная работа студента при подготовке к экзамену.

Контроль выступает формой обратной связи и предусматривает оценку успеваемости студентов и разработку мер по дальнейшему повышению качества подготовки современных менеджеров.

Итоговой формой контроля успеваемости студентов по учебной дисциплине «Конфликт-менеджмент» является зачет. Сдача зачета является ответственным этапом учебного процесса.

Бесспорным фактором успешного завершения очередного модуля является кропотливая, систематическая работа студента в течение всего модуля. В этом случае подготовка к экзамену будет являться концентрированной систематизацией всех полученных знаний по данной дисциплине.

В начале модуля рекомендуется внимательно изучить перечень вопросов к зачету, а также использовать в процессе обучения программу,

учебно-методический комплекс, другие методические материалы, разработанные кафедрой по данной дисциплине. Это позволит в процессе изучения тем сформировать более правильное и обобщенное видение студентом существа того или иного вопроса за счет:

- а) уточняющих вопросов преподавателю;
- б) подготовки рефератов по отдельным темам, наиболее заинтересовавшие студента;
- в) самостоятельного уточнения вопросов на смежных дисциплинах;
- г) углубленного изучения вопросов темы по учебным пособиям.

Кроме того, наличие перечня вопросов в период обучения позволит выбрать из предложенных преподавателем учебников наиболее оптимальный для каждого студента, с точки зрения его индивидуального восприятия материала, уровня сложности и стилистики изложения.

После изучения соответствующей тематики рекомендуется проверить наличие и формулировки вопроса по этой теме в перечне вопросов к экзамену, а также попытаться изложить ответ на этот вопрос. Если возникают сложности при раскрытии материала, следует вновь обратиться к лекционному материалу, материалам практических занятий, уточнить терминологический аппарат темы, а также проконсультироваться с преподавателем.

Для систематизации знаний и понимания логики изучения предмета в процессе обучения рекомендуется пользоваться программой курса, включающей в себя разделы, темы и вопросы, определяющие стандарт знаний по каждой теме.

При подготовке к экзамену конструктивным является коллективное обсуждение выносимых на экзамен вопросов с сокурсниками, что позволяет повысить степень систематизации и углубления знаний.

Перед консультацией по предмету следует составить список вопросов, требующих дополнительного разъяснения преподавателем.

Самостоятельная работа студента в библиотеке

Важным аспектом самостоятельной подготовки студентов является работа с библиотечным фондом.

Это работа многоаспектна и предполагает различные варианты повышения профессионального уровня студентов как очной, так и заочной формы обучения, в том числе

- а) получение книг для подробного изучения в течение семестра на научном абонементе;
- б) изучение книг, журналов, газет - в читальном зале;
- в) возможность поиска необходимого материала посредством электронного каталога;
- г) получение необходимых сведений об источниках информации у сотрудников библиотеки.

При подготовке докладов, рефератов и иных форм итоговой работы студентов, представляемых ими на семинарских занятиях, важным является формирование библиографии по изучаемой тематике. При этом

рекомендуется использовать несколько категорий источников информации: учебные пособия для ВУЗов, монографии, периодические издания, законодательные и нормативные документы, статистические материалы, информацию государственных органов власти и управления, органов местного самоуправления, переводные издания, а также труды зарубежных авторов в оригинале.

Весь собранный материал следует систематизировать, выявить ключевые вопросы изучаемой тематики и осуществить сравнительный анализ мнений различных авторов по существу этих вопросов. Конструктивным в этой работе является выработка умения обобщать большой объем материала, делать выводы. Весьма позитивным при этом также следует считать попытку студента выработать собственную точку зрения по исследуемой проблематике.

Изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет

Ресурсы Интернет являются одним из альтернативных источников быстрого поиска требуемой информации. Их использование возможно для получения основных и дополнительных сведений по изучаемым материалам.

Ольга Сергеевна Гапонова
Юлия Юрьевна Чилипенюк

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО КУРСУ
«КОНФЛИКТ-МЕНЕДЖМЕНТ»

Учебно-методическое пособие

Отпечатано с готового оригинала-макета
в типографии ННГУ им. Н.И.Лобачевского

Сдано в набор _____ 12. Подписано в печать _____ 12.
Формат 60*84/16. Печать офсетная. Бумага офсетная.
Уч.-изд. л. Усл. печ. л. Тираж 500 экз. Зак. _____.
