

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ворошилова Ольга Леонидовна

Должность: Ректор

Дата подписания: 01.12.2021 13:54:59

Уникальный программный ключ:

4cf44b5e98f1c61f6308024618ad72153c8a582b453ec495cc805a1a2d739deb

Государственное образовательное автономное учреждение высшего  
образования Курской области

«Курская академия государственной и муниципальной службы»

Кафедра государственного, муниципального управления и права

УТВЕРЖДАЮ:  
Проректор по  
учебно-методическому  
обеспечению  
Никитина Е.А.  
(подпись, ФИО)  
« 31 » августа 2021 г.

### **Конфликтология и управление конфликтами**

Методические рекомендации для самостоятельной работы, в том числе для  
подготовки к практическим занятиям, студентов направления подготовки  
38.04.04. «Государственное и муниципальное управление»  
очной, очно-заочной и заочной форм обучения

## ПРЕДИСЛОВИЕ

Методические рекомендации разработаны с целью оказания помощи студентам направления подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление очной, очно-заочной и заочной форм обучения при самостоятельной подготовке к занятиям по дисциплине «Конфликтология и управление конфликтами».

Методические рекомендации разработаны в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования направления подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации № 1000 от 13 августа 2020 года.

Предлагаемые методические рекомендации содержат перечень теоретических тем и задания для самопроверки, которые необходимо выполнить при самостоятельной подготовке к каждому занятию.

К темам приводится список литературы, в котором можно найти ответы на поставленные вопросы теории дисциплины.

## **Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Основными видами аудиторной работы студента при изучении дисциплины «Конфликтология и управление конфликтами» являются лекции и практические занятия. Студент не имеет права пропускать занятия без уважительных причин.

На лекциях излагаются и разъясняются основные понятия темы, связанные с ней теоретические и практические проблемы, даются рекомендации для самостоятельной работы. В ходе лекции студент должен внимательно слушать и конспектировать материал.

Изучение наиболее важных тем или разделов дисциплины завершают практические занятия, которые обеспечивают контроль подготовленности студента; закрепление учебного материала; приобретение опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, в том числе аргументации и защиты выдвигаемых положений и тезисов.

Практическому занятию предшествует самостоятельная работа студента, связанная с освоением материала, полученного на лекциях, и материалов, изложенных в учебниках и учебных пособиях, а также литературе, рекомендованной преподавателем.

По согласованию с преподавателем или по его заданию студенты готовят рефераты по отдельным темам дисциплины, выступают на занятиях с докладами. Основу докладов составляет, как правило, содержание подготовленных студентами рефератов.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает по результатам тестирования, собеседования, решению ситуационных задач и кейсов, а также по результатам докладов.

Преподаватель уже на первых занятиях объясняет студентам, какие формы обучения следует использовать при самостоятельном изучении дисциплины: конспектирование учебной литературы и лекции, составление словарей понятий и терминов и т. п.

В процессе обучения преподаватели используют активные формы работы со студентами: чтение лекций, привлечение студентов к творческому процессу на лекциях, отработку студентами пропущенных лекций, участие в групповых и индивидуальных консультациях (собеседовании). Эти формы способствуют выработке у студентов умения работать с учебником и литературой. Изучение литературы составляет значительную часть самостоятельной работы студента. Это большой труд, требующий усилий и желания студента. В самом начале работы над книгой важно определить цель и направление этой работы. Прочитанное следует закрепить в памяти. Одним из приемов закрепления освоенного материала является конспектирование, без которого немислима серьезная работа над литературой. Систематическое конспектирование помогает научиться правильно, кратко и четко излагать своими словами прочитанный материал.

Самостоятельную работу следует начинать с первых занятий. От занятия к занятию нужно регулярно прочитывать конспект лекций, знакомиться с соответствующими разделами учебника, читать и конспектировать литературу по каждой теме дисциплины. Самостоятельная работа дает студентам возможность равномерно распределить нагрузку, способствует более глубокому и качественному освоению учебного материала. В случае необходимости студенты обращаются за консультацией к преподавателю по вопросам дисциплины с целью освоения и закрепления компетенций.

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины - закрепить теоретические знания, полученные в процессе лекционных занятий, а также сформировать практические навыки самостоятельного анализа особенностей дисциплины.

### **Задания для самопроверки**

#### **Тема № 1 Введение в дисциплину: предмет, функции, задачи конфликтологии**

- 1 Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения конфликтологии
- 2 История становления конфликтологии как науки. Общая характеристика отечественной и зарубежной конфликтологии
- 3 Предмет конфликтологии как научно-прикладной дисциплины
- 4 Основные понятия и категории конфликтологии
- 5 Функции и задачи современной конфликтологии

### **Задания для самостоятельной работы**

1. Что понимается под словом «конфликт»?
2. Когда возникла конфликтология как относительно самостоятельная наука?
3. Назовите имена ученых, с именами которых связано становление конфликтологии.
4. Что изучает конфликтология?
5. Дайте определение предмета конфликтологии.
6. Каков характер конфликтов в тоталитарном и демократическом обществах?
7. В чем актуальность и социальная значимость изучения конфликтов?
8. Каковы важнейшие функции конфликтов?
9. Что понимается под конструктивными функциями конфликта?
10. Какова история изучения конфликтов в нашей стране и за рубежом?
11. На чем основывается утверждение о том, что конфликтология является междисциплинарной отраслью психологического знания?
12. Какова связь конфликтологии с другими науками.
13. Когда возникла конфликтология как относительно самостоятельная наука?

## Тестовые задания

### 1. Предконфликтная ситуация – это:

- + нарастание социальной напряженности между оппонентами – потенциальными участниками конфликта из-за возникших противоречий;
- использование угрозы как способа воздействия на оппонента при проведении переговоров;
- действие, которое направлено против кого-либо другого.

### 2. Тест. Стимулирование конфликта предполагает:

- + целенаправленные действия субъекта управления, направленные на возникновение конструктивного конфликта;
- умышленный срыв рабочего процесса в виде отказа или ненадлежащего исполнения своих обязанностей;
- настойчивую борьбу за свои интересы, противоречащие другим.

### 3. Предупреждение конфликта представляет собой:

- + действия управленца по недопущению и нейтрализации факторов возникновения конфликта;
- наказание противодействующих оппонентов за участие в конфликте;
- мирное урегулирование возникших противоречий до начала открытого конфликта.

### 4. К этапам конфликта относятся:

- + предконфликтная ситуация; открытый конфликт с инцидентом, эскалацией и завершением; послеконфликтный период;
- возникновение противоречий, этап попыток снижения напряженности, нарастание противоречий, разрешение конфликта;
- инцидент, эскалация, примирение.

### Тест - 5. Компромисс невозможен в конфликте:

- + ценностей;
- интересов;
- ресурсов.

### 6. Предметом конфликтологии являются:

- + закономерности появления и развития конфликтных противоречий, динамика и направления развития конфликтных ситуаций, способы и методы профилактики, решения и управления конфликтами;
- причины возникновения конфликтов в разных социальных сферах и способы их разрешения;
- предпосылки зарождения противоречий в различных социальных слоях общества, их профилактика и разрешение мирным путем.

### 7. Конфликтология как наука возникла, выделившись из наук:

- + социологии и психологии;
- философии и политологии;
- педагогики и культурологии.

### 8. Инцидент в конфликтологии – это:

- + формальный повод, позволяющий сторонам конфликта начать открытое противодействие;

- истинная причина возникновения непримиримых противоречий;
- отрицательное восприятие чьего-либо превосходства или успехов.

**9. Объектом конфликтологии является:**

- + социальный конфликт как специфический вид социального взаимодействия субъектов;
- межличностные конфликты сослуживцев в процессе трудовой деятельности;
- политические противоречия на разных уровнях власти, включая международные конфликты.

**10. Основоположителем американской конфликтологии считается:**

- + Л. Козер;
- К. Боулдинг;
- Э. Берн.

**Тема № 2 Сущность и структура конфликта. Понятийная схема описания конфликта. Основные этапы в развитии конфликта**

1 Сущность конфликта. Классификация конфликтов. Причина конфликта и конфликтная ситуация. Типы конфликтных ситуаций

2 Понятийная схема описания конфликта. Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов

3 Структура конфликта

4 Динамика конфликта. Этапы и фазы конфликта

5 Эффективное поведение в конфликте как условие саморазвития

**Задания для самостоятельной работы**

1. Каково отношение к конфликту как к социальному явлению?
2. Какова история изучения конфликтов в нашей стране и за рубежом?
3. Подготовить презентацию на тему: «Сущность и структура конфликта»
4. Выполнить **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).

### **Тема № 3 Типология конфликтов. Методы исследования и диагностика конфликтов**

- 1 Типология конфликтов и уровни их проявления
- 2 Теории механизмов возникновения конфликтов
- 3 Межличностные и групповые конфликты, межгрупповой конфликт. Семейный конфликт
- 4 Методы исследования и диагностика конфликтов

#### **Вопросы дебатов**

Тема дебатов: Конфликты в профессиональной среде: профилактика и способы разрешения

1. Каковы причины, источники и предпосылки возникновения конфликта в процессе общения?
2. Определите стратегии и стили поведения в конфликтной ситуации.
3. Правила поведения и методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта.

#### **Задания для самостоятельной работы**

1. Что такое медиаторство?
2. В чем сущность социального конфликта?
3. В чем суть философского рассмотрения художественного конфликта?
4. Назовите имена ученых, с именами которых связано становление конфликтологии.
5. Что такое «социология конфликта» и «психология конфликта»? Какова их взаимосвязь?
6. Каковы особенности психоаналитического направления в конфликтологии?

7. Какое место занимает понятие «конфликт» в учении З. Фрейда?
8. Каковы особенности социально-психологического направления в конфликтологии?
9. Каковы особенности психоаналитического направления в конфликтологии?
10. Что такое формула конфликта?
11. Что такое конфликтогены?
12. Назовите правила бесконфликтного взаимодействия.
13. Что такое трансакция?

### **Тестовые задания**

- 1 Конфликт между руководителем и подчиненным относится к категории \_\_\_\_\_
- 2 Расположите в правильном порядке этапы конфликта:
  - а) открытый конфликт с инцидентом, эскалацией и завершением;
  - б) послеконфликтный период;
  - в) предконфликтная ситуация.
- 3 Инцидент в конфликтологии – это:
  - а) истинная причина возникновения непримиримых противоречий;
  - б) отрицательное восприятие чье-либо превосходства или успехов;
  - в) формальный повод, позволяющий сторонам конфликта начать открытое противодействие
- 4 Безапелляционное требование одной стороны конфликта к другой с угрозой применения радикальных мер разрешения спора при неисполнении этого требования называется \_\_\_\_\_
- 5 Предконфликтная ситуация – это:
  - а) нарастание социальной напряженности между оппонентами – потенциальными участниками конфликта из-за возникших противоречий;
  - б) использование угрозы как способа воздействия на оппонента при проведении переговоров;
  - в) действие, которое направлено против кого-либо другого.
- 6 Поднятие уровня взаимной осведомленности сторон – это функция конфликта:
  - а) информационная;
  - б) профилактическая;
  - в) сигнальная.
- 7 Расположите виды конфликтов по количеству вовлеченных людей (в порядке возрастания):
  - а) межгрупповые;
  - б) внутриличностные;
  - в) межличностные;
  - г) межнациональные.



8 Что из перечисленного не является основными моделями поведения личности в

конфликте (исключите лишнее):

- а) конструктивная модель
- б) деструктивная модель
- в) конформистская модель
- г) нонконформистская модель

9 В переводе с латинского слово «конфликт» означает:

---

10 Конфликт равен:

- а) конфликтная ситуация + инцидент
- б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация
- в) конфликтные отношения + инцидент

#### **Тема № 4 Организационные конфликты: специфика, функции, причины возникновения. Прогнозирование и предупреждение конфликтов**

1 Причины деловых (профессиональных) конфликтов. Конфликты в управленческой деятельности как разновидность кризисной ситуации

2 Особенности организационного конфликта. Горизонтальные и вертикальные конфликты

3 Предупреждение и урегулирование конфликтов как технология управления персоналом.

4 Ошибки руководителей в конфликтных ситуациях

5 Прогнозирование конфликтных ситуаций и конфликтов

#### **Задания для самостоятельной работы**

1. Каковы основные стратегии поведения в конфликте?
2. В чем сущность основных стратегий поведения в конфликте?
3. Какие ситуации наиболее оптимально соответствуют каждому из стилей поведения в
4. конфликте?
5. Что понимается под процессом предупреждения и разрешения деловых конфликтов?

#### **Тестовые задания**

##### **Вариант 1**

1 Конфликт между руководителем и подчиненным относится к категории \_\_\_\_\_

2 Расположите в правильном порядке этапы конфликта:

- а) открытый конфликт с инцидентом, эскалацией и завершением;
- б) послеконфликтный период;
- в) предконфликтная ситуация.

3 Инцидент в конфликтологии – это:

- а) истинная причина возникновения непримиримых противоречий;

- б) отрицательное восприятие чьего-либо превосходства или успехов;
- в) формальный повод, позволяющий сторонам конфликта начать открытое противодействие

4 Безапелляционное требование одной стороны конфликта к другой с угрозой применения радикальных мер разрешения спора при неисполнении этого требования называется \_\_\_\_\_

5 Предконфликтная ситуация – это:

- а) нарастание социальной напряженности между оппонентами – потенциальными участниками конфликта из-за возникших противоречий;
- б) использование угрозы как способа воздействия на оппонента при проведении переговоров;
- в) действие, которое направлено против кого-либо другого.

6 Поднятие уровня взаимной осведомленности сторон – это функция конфликта:

- а) информационная;
- б) профилактическая;
- в) сигнальная.

6 Какие факторы затрудняют совместную деятельность:

- а) психологический;
- б) нравственный;
- в) правовой. Вмешательство посторонних в конфликт допускается, когда:
  - а) действия посторонних регламентируются соответствующими законами;
  - б) конфликт выходит за рамки личных отношений и становится социально значимым.

7 Предупреждение конфликта возможно:

- а) до начала противоборства;
- б) до появления деструктивных последствий действий сторон;
- в) на любой стадии развития конфликта.

8 Преодоление дезорганизующих общественную жизнь факторов, последовательная забота о всех членах общества, повышение культуры - это необходимая деятельность, способствующая предупреждению конфликтов.

9 К какому уровню воздействия она относится:

- а) социальному;
- б) психологическому.

10 Возможно ли предотвратить конфликт, воздействуя на мотивацию его членов:

- а) да;
- б) нет.

11 Как называется такой метод предупреждения конфликтов, как вовлечение возможного противника (соперника) в свое дело:

- а) методом сохранения репутации партнера;
- б) методом практической эмпатии;
- в) методом согласия.

12 В каких пределах допускается подчеркивание превосходства одного партнера над другим:

- а) ограничений нет;
- б) в пределах здравого смысла;
- в) не допускается вообще.

## **Вариант 2**

1 Институционализация отношений предполагает:

- а) четкие нормативные механизмы;
- б) распределение социальных ролей в рамках общего интереса;
- в) создание социально-психологической атмосферы максимального комфорта для всех участников.

2 От чего зависит эффективность применения нормативных механизмов в предупреждении конфликтов:

- а) от отношения людей к ним;
- б) от неукоснительного следования им;
- в) от силы возможного наказания за нарушение норм.

3 Что способствует позитивной сублимации конфликта, а также ослабеванию остроты конфликтной ситуации:

- а) статус сторон;
- б) уместный юмор;
- в) авторитет противоборствующих сторон.

4 Эффективности прогнозирования развития ситуации способствуют навыки:

- а) аналитические, коммуникативные, психологической корреляции;
- б) управления и анализа.

5 Клонность к прогнозированию обусловлена привычками:

- а) рационализации, соизмерения целей и ресурсов, выявления мотивов деятельности;
- б) использования собственного опыта и воздействия на окружающих.

6 Результативность прогнозирования определяется:

- а) наличием многоплановой информации о ситуации;
- б) возможностью отбора необходимой информации.

7 Сбор и обработка информации относится к какому этапу прогнозирования:

- а) выявление симптомов;
- б) анализ информации;
- в) моделирование.

8 Метод анализа «от простого к сложному» называется:

- а) дедуктивным;
- б) индуктивным.

9 Более ресурсоемкой является деятельность по:

- а) предупреждению конфликтов;
- б) разрешению конфликтов.

10 Какой тип участников конфликта потенциально более склонен к деятельности по ликвидации деструктивного потенциала социальных противоречий:

- а) организатор;
- б) посредник.

11 Факторы, способствующие склонности личности к предупреждению конфликтов:

- а) наличие свободного времени;
- б) заинтересованность в сохранении хороших отношений;
- в) опыт участия в конфликте.

12 Качества, способствующие предупреждению конфликтов:

- а) стремление к превосходству;
- б) властолюбие;
- в) терпимость.

13 На каком уровне наиболее эффективна деятельность рядового гражданина по предупреждению конфликтов:

- а) макроуровне;
- б) микроуровне;
- в) межличностных отношений.

## **Тема № 5 Регулирование конфликта. Стратегии и стили поведения в конфликтной ситуации**

1 Разрешение конфликтной ситуации с учетом ее динамики, сущности и целей

2 Этапы и способы разрешения конфликтных ситуаций

3 Применение методов психологии в конфликтологии. Диагностика уровня конфликтности

4 Индивидуальные особенности человека и стиль поведения в конфликте

5 Конфликты в командной работе. Значение конфликтов в процессе формирования команды

### **Задания для самостоятельной работы**

1. Значение фактора тревожности в профессиональной деятельности личности
2. Назовите способы разрешения конфликтных ситуаций с учетом их сущности.
3. Назовите способы разрешения конфликтных ситуаций с учетом их целей.
4. Назовите способы разрешения конфликтных ситуаций с учетом их динамики
5. развития.

### **Тестовые задания**

1 Установив соответствие между названиями стратегий поведения и их определениями, поставьте цифры под буквами.

Названия стратегий	Определения стратегий
А) компромисс	1) открытая борьба за свои интересы, упорное отстаивание своей позиции
Б) сотрудничество	2) урегулирование разногласий через взаимные уступки
В) уступка	3) стремление выйти из конфликтной ситуации, не решая ее
Г) подавление	4) изменение своей позиции, перестройка поведения, сглаживание противоречий, поступаясь своими интересами
Д) уход	5) совместная выработка решения, удовлетворяющего интересы всех сторон

А	Б	В	Г	Д

2 Расположите в порядке возрастания (от минимальной до максимальной) возможность разрешения конфликта:

- а) в начальной фазе
- б) в фазе подъема
- в) на пике конфликта

3 Чего, как правило, не следует делать руководителю во взаимоотношениях с неформальным групповым лидером, настроенным негативно:

- а) вступать в открытую конфронтацию;
- б) уделять ему особое внимание по сравнению с другими членами группы;
- в) предлагать ему повышение;
- г) уступать ему часть своих полномочий

4 Перечислите в правильном порядке некоторые этапы деятельности руководителя по урегулированию конфликта между подчиненными

- а) оценка конфликтной ситуации
- б) снятие послеконфликтной напряженности отношений

- в) получение информации о конфликте
  - г) выбор форм и методов влияния
- 5 Расположите стратегии поведения в конфликте по степени учета - удовлетворения своих интересов и целей (в порядке возрастания):
- а) компромисс
  - б) уступка
  - в) подавление
- 6 Расположите в правильном порядке этапы открытого периода конфликта
- а) эскалация
  - б) инцидент
  - в) завершение
  - г) сбалансированное противодействие
- 7 Когда исход очень важен для нас, и мы делаем большую ставку на свое решение возникшей проблемы, уместно использовать стратегию

---

(по Томасу и Килменну)

8 Безапелляционное требование одной стороны конфликта к другой с угрозой применения радикальных мер разрешения спора при неисполнении этого требования называется \_\_\_\_\_

9 Расположите в правильном порядке этапы конфликта:

- а) открытый конфликт с инцидентом, эскалацией и завершением;
- б) послеконфликтный период;
- в) предконфликтная ситуация.

10. Перечислите в правильном порядке некоторые этапы деятельности руководителя

по урегулированию конфликта между подчиненными

- а) оценка конфликтной ситуации
- б) снятие послеконфликтной напряженности отношений
- в) получение информации о конфликте
- г) выбор форм и методов влияния

## **Тема № 6 Переговорный процесс как способ управления конфликтом**

- 1 Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов
- 2 Технологии конструктивного общения и их применение в конфликтной ситуации
- 3 Коммуникативные барьеры и их преодоление в конфликтной ситуации
- 4 Управление эмоциями и отношение к негативным эмоциям оппонента
- 5 Возможности конструктивного влияния на состояние и позицию партнера
- 6 Социально-этические аспекты конфликта

### **Задания для самостоятельной работы**

1. Каковы типы последствий конфликтов для организаций?

2. Что понимают под конфликтами в сфере управления?
3. Какие условия оказывают существенное влияние на возникновение конфликтной ситуации в трудовом коллективе?
4. Дайте определение основным противоречиям в сфере управления.
5. Что понимается под "согласительными процедурами" в конфликте?
6. Что понимается под методом фасилитации? Каковы функции фасилитатора?
7. В чем заключается посредничество при разрешении конфликтной ситуации?
8. Кто может выступать в роли медиатора?
9. Какова связь между конфликтом и депрессией?

### Тестовые задания

Какой из перечисленных ниже методов урегулирования конфликтов признается универсальным:

- а) уход от конфликта;
- б) переговоры;
- в) откладывание разрешения конфликта;
- г) примирение сторон через посредника.

Конструктивное разрешение конфликта зависит от:

- а) адекватности его восприятия;
- б) открытости общения;
- в) атмосферы сотрудничества;
- г) использования силы;
- д) ориентации на разовый выигрыш.

Если участник конфликта берет на себя ответственность за свою реакцию поведения, избегает обвинений в адрес других, то шанс на то, что он сосредоточит свое внимание на обсуждении проблемы, а не побочных вопросах:

- а) убывает;
- б) возрастает;
- в) остается неизменным.

Переговоры проходят через различные фазы:

- а) подготовительную;
- б) первоначального выбора позиции;
- в) финальную.

Какая фаза переговоров не названа? Наличие опыта выступает одним из существенных компонентов эффективности переговоров. Опытные участники переговоров больше времени отдают:

- а) поиску альтернатив;
- б) диагностике;
- в) тактикам;
- г) поиску цели.

Какие из перечисленных ниже требований относятся к посреднику на переговорах:

- а) в своих действиях он подчеркнуто нейтрален;
- б) переговоры - предмет его самореализации;
- в) он не должен подгонять дискутирующих;
- г) имеет административную власть в выработке решений;
- д) он задает вопросы уточняет их, выдвигает предложения обеим сторонам для преодоления разногласий;
- е) он отвечает за конкретное соглашение.

## **Тема № 7 Внутриличные конфликты: причины, симптомы, типы. Методы преодоления и профилактики внутриличных конфликтов**

- 1 Личностные источники (причины) конфликтов
- 2 Личность в условиях конфликтогенной общественной жизни
- 3 Внутриличные конфликты и суицидальное поведение
- 4 Методы преодоления и профилактики внутриличных конфликтов

### **Задания для самостоятельной работы**

- 1. Каковы особенности внутриличного конфликта?
- 2. Назовите основные психологические концепции внутриличного конфликта.
- 3. Каковы основные формы проявления и способы разрешения внутриличных конфликтов?

### **Тестовые задания**

#### **1. Какие существуют показатели внутриличного конфликта:**

- А) Когнитивная сфера, эмоциональная сфера, поведенческая сфера, интегральные показатели
- В) Враждебная сфера, инструментальные показатели
- С) Неврастения, эйфория, регрессия, проекция
- Д) Номадизм, рационализм

#### **2. Какой признак относится к когнитивной сфере:**

- А) Психоэмоциональное напряжение
- В) Снижение качества и интенсивности деятельности
- С) Ухудшение механизма адаптации
- Д) Снижение самооценки

#### **3. Какой признак относится к эмоциональной сфере:**

- А) Глубокие сомнения в истинности принципов
- В) Частые и значительные отрицательные переживания
- С) Негативный эмоциональный фон общения
- Д) Усиление стресса

#### **4. Какой признак относится к поведенческой сфере:**

- А) Психоэмоциональное напряжение
- В) Глубокие сомнения в истинности принципов
- С) Снижение удовлетворения деятельностью



D) Ухудшение механизма адаптации

**5. Какой признак относится к интегральным показателям:**

A) Усиление стресса

B) Психоэмоциональное напряжение

C) Задержка принятия решения

D) Глубокие сомнения в истинности принципов

**6. Какие симптомы относятся к эйфории:**

A) Показное веселье, выражение радости неадекватно ситуации

B) Подавленное настроение, плохой сон

C) Головные боли, критика других

D) Самооправдание своих поступков, уход от ответственности

**7. Какой из симптомов НЕ ОТНОСИТСЯ к номадизму:**

A) Частое изменение места жительства

B) Частые разрывы отношений с друзьями

C) Изменение привычек

D) Обращение к примитивным формам поведения

**8. Какой из симптомов можно отнести к неврастении:**

A) Показное веселье

B) Снижение работоспособности

C) «Смех сквозь слёзы»

D) Приписывание негативных качеств другому

**9. Какой из симптомов можно отнести к рационализму:**

A) Невыносимость к сильным раздражителям

B) Уход от ответственности

C) Самооправдание своих поступков, действий, даже неадекватных и социально неодобряемых

D) Критика других, часто необоснованная

**10. Какие симптомы можно отнести к регрессии:**

A) Обращение к примитивным формам поведения, уход от ответственности

B) Плохой сон, снижение работоспособности

C) Выражение радости неадекватно ситуации, «смех сквозь слёзы»

D) Критика других, частое изменение места жительства

**11. Какой из симптомов можно отнести к проекции:**

A) Самооправдание своих поступков

B) Показное веселье

C) Подавленное настроение

D) Приписывание негативных качеств другому

**12. Какие выделяют внутрличностные конфликты:**

A) Мотивационный и нравственный конфликт

B) Конфликт нереализованного желания, ролевой конфликт

C) адаптационный конфликт, конфликт неадекватной самооценки

D) Все варианты

## Тема № 8 Саморегуляция и самозащита в конфликте

- 1 Особенности восприятия конфликта
- 2 Конфликтогенные стрессы. Преодоление стрессовых последствий конфликтов
- 3 Правила поведения, снижающие деструктивные последствия конфликта
- 4 Саморегуляция и психологическая самозащита в конфликте

### Задания для самостоятельной работы

1. Почему конфликт приводит к стрессу? Каковы основные черты психического стресса?
2. Каковы основные фазы и виды стресса?
3. Каковы способы снятия нервно-психического напряжения?

### Тестовые задания

Способность к саморегуляции.

Цель: поразмышлять над тем, в какой мере Вам присуще умение управлять собой в различных ситуациях общения.

Инструкция: следует отвечать на следующие вопросы «да» или «нет»:

1. Вы всегда спокойны и выдержанны
2. Ваше настроение, как правило, мажорное?
3. Во время занятий на работе и дома Вы всегда внимательны и сосредоточены?
4. Вы умеете управлять своими эмоциями?
5. Вы всегда внимательны и доброжелательны в общении с коллегами, друзьями, близкими?
6. Вы легко усваиваете изученный материал?
7. У Вас нет вредных привычек, от которых хотелось бы избавиться?
8. Вам не приходилось жалеть, что в какой-то ситуации Вы вели себя не лучшим образом?

Обработка результатов:

Подсчитайте количество «да» и «нет», сделайте выводы. Если все ответы положительны, это может свидетельствовать либо о спокойствии, отсутствии тревоги, умении управлять собой, либо о завышенной самооценке. Если ответы отрицательные на все или большинство вопросов, это говорит о тревожности, неудовлетворенности собой, самокритичности. Смешанные ответы указывают, скорее всего, на умение видеть собственные недостатки, а это первый шаг к самовоспитанию. Следующие шаги можно сделать, если осознать и овладеть способами саморегуляции.

## По всему курсу

### Индивидуальные задания для самостоятельной работы

#### *Какие факторы повлияли на формирование Ваших знаний о конфликтах?*

1. Оцените роль конфликтов в своей жизни, жизни Вашей семьи. Проанализируйте 2–3 реальных конфликта из собственного опыта, особенности своего поведения в конфликтной ситуации.
2. Разработайте программу пилотажного конфликтологического исследования по интересующей Вас теме.
3. Оцените с помощью психологических тестов уровень своей тревожности и внутренней конфликтности.
4. Психологическая помощь человеку, находящемуся в ситуации острого внутриличностного конфликта (подготовьте сообщение на основе анализа реальных ситуаций).
5. Составьте рекомендации для специалиста по работе с персоналом решения межличностных конфликтов.
6. Придумайте, разработайте и представьте для обсуждения деловую игру по тематике разделов: «Межличностные конфликты» и «Групповые конфликты».
7. Разработайте рекомендации по предупреждению:
  - а) супружеских конфликтов;
  - б) конфликтов между руководителем и подчиненными;
  - в) конфликтов между «различными поколениями».
8. Составьте письменное сообщение об особенностях психокоррекционной работы в трудовом коллективе.
9. Разработайте и представьте для обсуждения деловую игру по теме: «Конфликты в трудовом коллективе».
10. Разработайте рекомендации по предупреждению конфликтов между наставником и молодым специалистом.
11. Составьте письменное сообщение об особенностях психокоррекционной работы с конфликтными отношениями между специалистами.
12. Проведите пилотажное исследование по выявлению акцентуированных черт характера и уровня конфликтности личности.
13. Разработайте деловую игру, включающую в себя подготовку и участие в переговорах.
14. Обоснуйте преимущества разрешения конфликта над другими способами его завершения, приведите примеры.

15. Разработайте аутотренинг или социально-психологический тренинг (по выбору) с последующим обсуждением в группе по проблемам внутригруппового конфликта.

16. Проанализируйте свое поведение в сложных ситуациях (по определенной схеме) и попытайтесь изменить такое поведение, составив поэтапный план.

17. Проведите диагностику конкретного (по выбору) конфликта по карте социального (группового) или межличностного конфликта.

### **Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины**

#### **Основная учебная литература**

1. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник / В.П. Ратников [и др.]. — 3-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 543 с. — 978-5-238-02174-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71180.html>
2. Светлов, В. А. Управление конфликтом. Новые технологии принятия решений в конфликтных ситуациях : учебное пособие / В. А. Светлов. — 2-е изд. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 136 с. — ISBN 978-5-4486-0444-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79819.html> . — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

#### **Дополнительная литература**

1. Т. В. Кузьмина. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. В. Кузьмина. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 65 с. — 978-5-4486-0416-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79799.html>
2. В. А. Семенов. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Семенов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 383 с. — 978-5-4486-0417-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79640.html>
3. Скибицкий, Э. Г. Управление конфликтами в профессиональной деятельности : учебное пособие / Э. Г. Скибицкий, Е. Т. Китова. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2019. — 196 с. — ISBN 978-5-7782-3859-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/98822.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

**Ресурсы информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»,  
необходимые для освоения дисциплины**

1. Сайт международной ассоциации конфликтологов –<http://www.confstud.ru/>-сайт.
2. Журнал «Социологические исследования» ([www.isras.rssi.ru/R\\_SocIs.htm](http://www.isras.rssi.ru/R_SocIs.htm))
3. Проблемы управления/Control Sciences (ВАК-журнал)
4. Журнал «Проблемы управления/Control Sciences» <http://pu.mtas.ru/>