

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по выполнению лабораторных работ
по дисциплине **«Психология конфликта»**
для студентов направления подготовки 37.03.01 Психология, направленность (профиль)
«Психологическое консультирование», очной формы обучения.

Ставрополь, 2026

СОДЕРЖАНИЕ

Практические занятия

Тема 1. История изучения конфликтов
Тема 2. Конфликты в психологии
Тема 3. Элементы конфликта
Тема 4. Процесс развития конфликта
Тема 5. Методы изучения конфликта
Тема 6. Феноменология изучения конфликтов
Тема 7. Поведение личности в конфликте
Тема 8. Конфликты на различных уровнях социальной системы
Тема 9. Общение в ситуации агрессии и стресса.
Тема 10. Конфликтное общение.
Тема 11. Теория и практика разрешения конфликтов.
Тема 12. Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов.
Тема 13. Межгрупповой уровень анализа переговоров.

Введение

Цель изучения дисциплины «Психология конфликта» - формирование знаний и умений, которые позволят студентам использовать и учитывать их в профессиональной деятельности при работе с конфликтной ситуацией; использовать способы повышения уровня собственной конфликтоустойчивости. Основными задачами изучения дисциплины являются:

- изучение общей теории конфликта;
- освоение методов и методик, применяемых в психологии конфликта;
- понимание основных психологических механизмов развития конфликтов;
- изучение психологических принципов и методов управления конфликтом;
- формирование навыков эффективного общения и рационального поведения в конфликтном взаимодействии.

Тема 1: История изучения конфликтов

Цель: изучить основные характеристики группового конфликта.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате изучения дисциплины: ПК-1

Актуальность темы занятия: знания специфики психологии управления трудовым коллективом имеет практическое значение для успешного профессионального становления.

Теоретическая часть

Групповые конфликты представляют собой не что иное, как противоборство, в котором хотя бы одна из сторон представлена малой социальной группой.

Такое противоборство возникает на основе столкновения противоположно направленных групповых мотивов. Исходя из сказанного, можно выделить два основных типа групповых конфликтов: конфликт «личность — группа» и конфликт «группа — группа».

Каждый из выделенных типов групповых конфликтов имеет свою специфику по основным признакам.

Конфликт «личность - группа»

Конфликты между личностью и группой возникают в среде групповых взаимоотношений и отличаются некоторыми особенностями, которые следует учитывать в управлении этими конфликтами.

Первая особенность связана со структурой такого конфликта. Субъектом в нем, с одной стороны, выступает личность, а с другой — группа. Стало быть, конфликтное взаимодействие здесь происходит на основе столкновения личностных и групповых мотивов, а образы конфликтной ситуации представлены первым субъектом в индивидуальных взглядах и оценках, а вторым — в групповых.

Вторая особенность отражает специфику причин рассматриваемого конфликта. А такие причины непосредственно связаны с положением индивида в группе, которое характеризуется такими понятиями, как «позиция», «статус», «внутренняя установка», «роль», «групповые нормы».

Позиция — официальное, определяемое должностью положение личности в группе.

Статус — реальное положение личности в системе внутригрупповых отношений, степень ее авторитетности. Статус может быть высоким, средним и низким.

Внутренняя установка — субъективное восприятие личностью своего статуса в группе.

Роль — нормативно заданный или коллективно одобряемый образец поведения личности в группе.

Групповые нормы — общие правила поведения, которых придерживаются все члены группы.

Вопросы и задания.

1. Понятие группового конфликта.

2. Виды групповых конфликтов.

3. Характеристика стратегии групповых конфликтов

Задания:

1. Сделать таблицу «Виды групповых конфликтов»

2. Сделать схему «Стратегии групповых конфликтов»

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	
Основная литература	Суворова, А.В. Психология конфликта : учебное пособие / А.В. Суворова, С.В. Нищитенко ; Министерство образования и науки Российской Федерации ; Северо-Кавказский федеральный университет. - Ставрополь : СКФУ, 2018. - 105 с. : схем., ил. - http://biblioclub.ru/ . - Библиогр. в кн, экземпляров неограничено

Дополнительная литература	Цветков, В. Л. Психология конфликта: от теории к практике : учебное пособие / В.Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 183 с. : табл., схем. - http://biblioclub.ru/ . - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-02360-1, экземпляров неограничено Шарков, Ф. И. Общая конфликтология / Ф.И. Шарков ; В.И. Сперанский. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3, экземпляров неограничено
Методическая литература	Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по организации самостоятельной работы студентов
Интернет-ресурсы	1. http://eLibrary.ru/ - Научная электронная библиотека 2. www URL: http://www.biblioclub.ru/ - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

Тема 2: Конфликты в психологии

Цель: ознакомить студентов с особенностями конфликтов в обществе

Компетенции обучающегося, формируемые в результате изучения дисциплины: ПК-1

Актуальность темы занятия: знание особенностей социально-психологического климата в коллективе имеет практическое значение для успешного профессионального становления.

Теоретическая часть

Социальный конфликт (от лат. conflictus - столкновение) — это наивысшая стадия развития противоречий в отношениях между людьми, социальными группами, общества в целом, которая характеризуется столкновением противоположно направленных интересов, целей, позиций субъектов взаимодействия. Конфликты могут быть скрытыми или явными, но в их основе всегда лежит отсутствие согласия между двумя или более сторонами. В области научного знания существует отдельная наука, посвящённая конфликтам – конфликтология. Конфликт - это столкновение противоположных целей, позиций, субъектов взаимодействия. Вместе с этим, конфликт является важнейшей стороной взаимодействия людей в обществе, своего рода клеточкой социального бытия. Это форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями. Существенная сторона социального конфликта состоит в том, что эти субъекты действуют в рамках некоторой более широкой системы связей, которая модифицируется (укрепляется или разрушается) под воздействием конфликта. Если интересы разно-направлены и противоположны, то их противостояние будет обнаруживаться в массе самых разных оценок; они сами найдут для себя «поле столкновения», при этом степень рациональности выдвигаемых притязаний будет весьма условной и ограниченной.

Вопросы и задания

1. Социально-психологический климат и его детерминанты
2. Особенности и влияние конфликтов на личность в обществе

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	
Основная литература	Суворова, А.В. Психология конфликта : учебное пособие / А.В. Суворова, С.В. Нищитенко ; Министерство образования и науки Российской Федерации ; Северо-Кавказский федеральный университет. - Ставрополь : СКФУ, 2018. - 105 с. : схем., ил. - http://biblioclub.ru/ . - Библиогр. в кн, экземпляров неограничено
Дополнительная	Цветков, В. Л. Психология конфликта: от теории к практике : учебное

литература	пособие / В.Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 183 с. : табл., схем. - http://biblioclub.ru/ . - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-02360-1, экземпляров неограничено Шарков, Ф. И. Общая конфликтология / Ф.И. Шарков ; В.И. Сперанский. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3, экземпляров неограничено
Методическая литература	Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по организации самостоятельной работы студентов
Интернет-ресурсы	1. http://eLibrary.ru/ - Научная электронная библиотека 2. www URL: http://www.biblioclub.ru/ - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

Тема 3: Элементы конфликта

Цель: ознакомить студентов с основными элементами конфликта

Компетенции обучающегося, формируемые в результате изучения дисциплины: ПК-1

Актуальность темы занятия: знание особенностей межличностного общения в управлении имеет практическое значение для успешного профессионального становления.

Теоретическая часть

Причины конфликтов в семье

Множество семейных проблем возникло не вчера. Неполные семьи, разводы, супружеские конфликты, проблемы одиночества существовали и в прошлом, но не привлекали такого пристального внимания. Кроме того, и сам человек стал более требователен в любви, в духовной близости и взаимопонимании, сексе.

Но пути к счастью у каждого свои. Вступление в брак не гарантирует человеку полного счастья, разрешения всех проблем сразу. Брак — это построение взаимоотношений с супругом, детьми, родственниками каждый день. Особенно важен процесс построения взаимоотношений в начале совместной жизни, то есть необходима взаимная адаптация. Период адаптации - обязательный этап становления семьи. Он может длиться годами или быть коротким. Многое зависит от желания, от умения идти навстречу друг другу.

Адаптация супругов предполагает близость психологическую и эмоциональную, установление контакта между всеми членами семьи, определение правил общения и общежития.

Уже говорилось о том, что люди в семьях стремятся удовлетворить потребности в любви, детях, в понимании и т. д. Большинство людей относятся к браку серьезно. Они надеются прожить долгую и счастливую совместную жизнь.

Но почему не всем удается сохранить семью? Почему возникают конфликты? Почему происходят ссоры и нарастает непонимание?

Все люди неодинаковы, и, как всем известно, отношение к любви у всех различное. Одни понимают любовь как половую близость, другие — как духовную близость с дорогим человеком, другом. Многие ставят на первое место личные потребности и стремятся использовать мужа или жену как средство их удовлетворения. Такая любовь отмечена потребительским настроением. В нормальных же семьях супруги посвящают свою жизнь друг другу и детям, стремятся доставлять радость близкому человеку, не огорчать намеренно никого.

Молодые люди часто не понимают, что семья — это умение и желание дарить счастье другому человеку, постоянный поиск путей сохранения взаимоотношений и любви. Очень жаль, когда обиды уже переполнили чашу терпения и ничего нельзя вернуть.

Как же возникают конфликты?

Конфликт является столкновением противоположных мнений, взглядов, интересов и потребностей. Каждый из нас сможет выделить несколько причин, которые вызывают частые конфликты в семье:

- разные взгляды на семейную жизнь;
- неудовлетворенные потребности и пустые ожидания;
- пьянство одного из супругов;
- неверность;
- неуважительное отношение друг к другу;
- нежелание участвовать в воспитании детей;
- бытовая неустроенность;
- неуважение к родственникам;
- нежелание помогать по дому;
- различия в духовных интересах;
- эгоизм;
- несоответствие темпераментов;
- ревность и т. д.

Вопросы и задания

- 1 Основные детерминанты общения в семьях
2. Стороны конфликтов
3. Эффективность коммуникаций в решении конфликтов

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	
Основная литература	Суворова, А.В. Психология конфликта : учебное пособие / А.В. Суворова, С.В. Нищитенко ; Министерство образования и науки Российской Федерации ; Северо-Кавказский федеральный университет. - Ставрополь : СКФУ, 2018. - 105 с. : схем., ил. - http://biblioclub.ru/ . - Библиогр. в кн, экземпляров неограничено
Дополнительная литература	Цветков, В. Л. Психология конфликта: от теории к практике : учебное пособие / В.Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 183 с. : табл., схем. - http://biblioclub.ru/ . - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-02360-1, экземпляров неограничено Шарков, Ф. И. Общая конфликтология / Ф.И. Шарков ; В.И. Сперанский. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3, экземпляров неограничено
Методическая литература	Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по организации самостоятельной работы студентов
Интернет-ресурсы	1. http://eLibrary.ru/ - Научная электронная библиотека 2. www URL: http://www.biblioclub.ru/ - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

Тема 4: Процесс развития конфликта

Цель: изучить психологические основы конфликта в сфере управления.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате изучения дисциплины: ПК-1

Актуальность темы занятия: знание психологических основ управления конфликтными ситуациями имеет практическое значение для успешного профессионального становления.

Теоретическая часть

Одной из сложных сфер социальных отношений являются управленческие отношения.

Они возникают в процессе осуществления функций управления в различных сферах социальной действительности — экономике, политике, социальной и духовной жизни. Управленческие отношения складываются в любой социальной группе и организации. Управление как один из самых сложных видов социальных отношений сопряжено с множеством проблем и противоречий, которые создают предпосылки для конфликтов в этой сфере. Именно эти проблемы освещены в данной теме.

Понятие управления и управленческих конфликтов

В самом общем виде управление представляет собой целенаправленное регулирование социальных отношений в соответствии с объективными законами.

Управление как сложный процесс включает в себя планирование, организацию, мотивацию и контроль деятельности социальных субъектов.

Объективные предпосылки возникновения конфликтов в сфере управления связаны с основной задачей управленческой деятельности, которая сводится к обеспечению целенаправленной, скоординированной работы как отдельных участников совместного труда, так и трудовых коллективов в целом. В процессе такой работы интересы субъектов социального взаимодействия не всегда совпадают, часто бывают противоположными, что и приводит к конфликтам.

Под конфликтами в сфере управления мы будем понимать конфликты, которые возникают в системах социального взаимодействия субъектов и объектов управления.

Источники конфликтов в сфере управления

Источником любого конфликта, в том числе и связанного с управлением, являются противоречия, которые при определенных условиях переходят в конфликт. Каждому виду и типу конфликта присущи свои противоречия, объективность которых обусловлена структурой и содержанием социального взаимодействия, его спецификой и условиями, в которых оно происходит.

Противоречия в сфере управленческих отношений весьма многообразны и определяются некоторыми особенностями этих отношений. Среди множества управленческих противоречий, на наш взгляд, важно выделить основное, которое обуславливает другие противоречия, и так или иначе «присутствует» в них. Таким противоречием является противоречие между установленной системой групповых норм и административных правил в управленческой системе с одной стороны, и потребностью всех субъектов управления иметь высокие статусы и выполнять такие роли, которые обеспечивали бы им свободу деятельности и реальную возможность для самовыражения — с другой.

Основным противоречием в сфере управления является противоречие между бюрократическими правилами системы управления и потребностью к свободе действий и самовыражению субъектов управления.

Это основное противоречие позволяет выделить ряд других: противоречия карьеры; противоречия подбора и расстановки кадров; противоречия делегирования полномочий; противоречия, связанные с нарушением функций объектов управления и т. п.

Вопросы и задания

1. Природа и социальная роль конфликта.
2. Причины его возникновения.
3. Классификация конфликтов.
4. Типы поведения людей в конфликтных ситуациях.
5. Способы и правила разрешения конфликта.
6. Общие рекомендации по управлению конфликтами.

Задания

1. Таблица «Причины конфликтов»

Виды причин	Общая характеристика
-------------	----------------------

2. Реферат на тему «Межличностные методы разрешения конфликтов».
3. Сделайте схему «Структурные методы управления конфликтами»

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	
Основная литература	Суворова, А.В. Психология конфликта : учебное пособие / А.В. Суворова, С.В. Нищитенко ; Министерство образования и науки Российской Федерации ; Северо-Кавказский федеральный университет. - Ставрополь : СКФУ, 2018. - 105 с. : схем., ил. - http://biblioclub.ru/ . - Библиогр. в кн, экземпляров неограничено
Дополнительная литература	Цветков, В. Л. Психология конфликта: от теории к практике : учебное пособие / В.Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 183 с. : табл., схем. - http://biblioclub.ru/ . - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-02360-1, экземпляров неограничено Шарков, Ф. И. Общая конфликтология / Ф.И. Шарков ; В.И. Сперанский. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3, экземпляров неограничено
Методическая литература	Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по организации самостоятельной работы студентов
Интернет-ресурсы	1. http://eLibrary.ru/ - Научная электронная библиотека 2. www URL: http://www.biblioclub.ru/ - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

Тема 5: Методы изучения конфликта

Цель: ознакомиться с глобальным и региональным конфликтами

Компетенции обучающегося, формируемые в результате изучения дисциплины: ПК-1

Актуальность темы занятия обусловлена тем, что знания библиографических и социально-психологических особенностей персонала имеет практическое значение для успешного профессионального становления.

Теоретическая часть

Слово «глобальный» означает охватывающий весь земной шар, всемирный, планетарный. Стало быть, говоря о глобальном конфликте, мы подразумеваем такой конфликт, который по масштабу является общепланетарным и затрагивает интересы всего человечества. Итак, под **глобальными конфликтами** понимаются конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности, затрагивающие интересы всего человечества и несущие угрозу существованию цивилизации.

Глобальные конфликты несут угрозу существования человечества или отдельных цивилизаций. Проблема глобальных конфликтов является одной из сложных и недостаточно разработанных в конфликтологии. Она выходит за рамки социологии конфликта и непосредственно связана с глобальными проблемами современности, которые по своей сути являются философскими. Опасность возникновения глобальных конфликтов появляется на определенном этапе развития человечества – в середине XX столетия, когда развитие науки и техники существенно расширило границы вмешательства человека в природу и конкретным образом изменило принципы социального взаимодействия людей, их потребности и духовную культуру. В это период стали проявляться проблемы, которые несут угрозу жизни и существованию людей (глобальные проблемы). Анализ литературы позволяет выделить **ряд особенностей глобальных конфликтов**.

1. Глобальные конфликты – это конфликты цивилизационного, планетарного масштаба. Они затрагивают интересы и судьбы всех людей планеты. В рамках таких конфликтов противоборствующие субъекты неотделимы от человечества как единого, целостного социального организма.
2. Опасность возникновения глобальных конфликтов появляется на определенном этапе развития человечества – в середине XX столетия, когда развитие науки и техники

существенно расширило границы вмешательства человека в природу и коренным образом изменило принципы социального взаимодействия людей, их потребности и духовную культуру. В этот период со всей очевидностью стали проявляться проблемы, которые несут угрозу существованию самих основ жизнедеятельности разумной цивилизации, естественному развитию живой и неживой природы. В связи с этим важно отметить, что сам термин «глобальные проблемы» впервые появился в конце 60-х годов на Западе и получил широкое распространение благодаря деятельности Римского клуба. Римский клуб – международная общественная организация. Она основана в 1968 году с целью развития человечества в эпоху научно-технической революции. Эта организация сыграла важную роль в привлечении внимания мирового сообщества к глобальным проблемам.

3. Глобальные конфликты дисфункциональны, они несут угрозу существованию человечества. Поэтому главная задача, которая стоит перед мировым сообществом – не допустить возникновения и развития таких конфликтов.

4. Глобальные конфликты имеют симптомы, которые не менее опасны для человечества, чем сами конфликты. Такие симптомы выступают в форме обострения противоречий в системах «человек-природа», «человек-техника», а также в межгосударственных отношениях. Более ощутимые и серьезные симптомы глобальных конфликтов проявляются в авариях и катастрофах с большим числом человеческих жертв. Примером тому могут служить авария на Чернобыльской АЭС, авария на крупном химическом предприятии в Словакии, которая привела к чрезвычайно опасному заражению вод Дуная, и др.

5. Одной из существенных особенностей глобальных конфликтов является то, что образ конфликтных ситуаций, как один из структурных элементов любого конфликта, находит свое отражение в общественном сознании людей. Особая роль в формировании такого образа принадлежит средствам массовой информации.

Вопросы и задания

1. Особенности глобальных конфликтов
3. Виды глобальных конфликтов
4. Особенности региональных конфликтов
5. Виды региональных конфликтов
6. Значение глобальных и региональных конфликтов в обществе

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	
Основная литература	Суворова, А.В. Психология конфликта : учебное пособие / А.В. Суворова, С.В. Нищитенко ; Министерство образования и науки Российской Федерации ; Северо-Кавказский федеральный университет. - Ставрополь : СКФУ, 2018. - 105 с. : схем., ил. - http://biblioclub.ru/ . - Библиогр. в кн, экземпляров неограничено
Дополнительная литература	Цветков, В. Л. Психология конфликта: от теории к практике : учебное пособие / В.Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 183 с. : табл., схем. - http://biblioclub.ru/ . - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-02360-1, экземпляров неограничено Шарков, Ф. И. Общая конфликтология / Ф.И. Шарков ; В.И. Сперанский. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3, экземпляров неограничено
Методическая литература	Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по организации самостоятельной работы студентов
Интернет-ресурсы	1. http://eLibrary.ru/ - Научная электронная библиотека 2. www URL: http://www.biblioclub.ru/ - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

Тема 6. Феноменология изучения конфликтов

Цель: рассмотреть общую характеристику конфликта как социального феномена; освоить некоторые понятия из психологии конфликта.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате изучения дисциплины: ПК-1

Актуальность темы занятия обусловлена тем, что знания основных понятий психологии конфликта необходимы для выполнения профессиональных задач.

Теоретическая часть

Межгрупповой конфликт не всегда является дисфункциональным, по крайней мере для больших организаций, а иногда даже для отдельных групп и их членов. Также следует иметь в виду, что некоторые межгрупповые конфликты являются нормальными, даже неизбежными, поскольку группы всегда имеют конфликтующие цели и конкурируют за ограниченные ресурсы, достижение более высокого статуса и другие факторы успеха. Поэтому не всегда целесообразно пытаться погасить межгрупповой конфликт.

Одним из наиболее эффективных способов преодоления конфликта является нахождение обоснованных суперординарных целей, которые имеют отношение к обеим группам.

Иллюстрацией такого варианта решения межгрупповых проблем может служить пример, когда компания, имеющая плохие отношения со своим довольно сильным профсоюзом, оказывается перед угрозой финансового краха. Если профсоюз знает о положении дел в компании, он может изменить свое поведение, направленное на достижение определенных социальных целей (т. е. повышение заработной платы, сокращение рабочего дня), и перейти к сотрудничеству с администрацией с тем, чтобы компания могла выжить. Выживание компании является суперординарной целью, поскольку крах компании означает, что ни одна из групп не сумеет достичь своих целей.

Еще один вариант решения проблемы - расширение взаимоотношений и коммуникаций между группами. В данном случае исходят из предположения, что если группы имеют больший диапазон взаимодействия и коммуникаций, они начинают лучше понимать и больше ценить друг друга, а вероятность упрощенных стереотипов поведения снижается.

В некоторых компаниях используется практика сведения конфликтующих групп либо «за круглым столом», либо на «совместном заседании». Цель таких заседаний - дать группам возможность высказать свои разногласия и жалобы. Затем делается попытка преодолеть разногласия путем совместного обсуждения.

Вопросы

1. Психологическая помощь пострадавшим в результате терактов
2. Понятие «жизнестойкость», тренинг жизнестойкости.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	
Основная литература	Суворова, А.В. Психология конфликта : учебное пособие / А.В. Суворова, С.В. Нищитенко ; Министерство образования и науки Российской Федерации ; Северо-Кавказский федеральный университет. - Ставрополь : СКФУ, 2018. - 105 с. : схем., ил. - http://biblioclub.ru/ . - Библиогр. в кн, экземпляров неограничено
Дополнительная литература	Цветков, В. Л. Психология конфликта: от теории к практике : учебное пособие / В.Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 183 с. : табл., схем. - http://biblioclub.ru/ . - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-02360-1, экземпляров неограничено Шарков, Ф. И. Общая конфликтология / Ф.И. Шарков ; В.И. Сперанский. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3, экземпляров неограничено
Методическая литература	Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по организации самостоятельной работы

	студентов
Интернет-ресурсы	1. http://eLibrary.ru/ - Научная электронная библиотека 2. www URL: http://www.biblioclub.ru/ - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

Тема 7. Поведение личности в конфликте

Цель: рассмотреть общую характеристику конфликта как социального феномена; освоить некоторые понятия из психологии конфликта.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате изучения дисциплины: ОПК-4

Актуальность темы занятия обусловлена тем, что знания основных понятий психологии конфликта необходимы для выполнения профессиональных задач.

Теоретическая часть

Внутриличностный конфликт один из самых сложных психологических конфликтов, который разыгрывается во внутреннем мире человека. Трудно представить человека, который бы ни разу в жизни не переживал внутриличностного конфликта. Более того, с такими конфликтами в своей жизни человеку приходится сталкиваться постоянно. **Конструктивный внутриличностный конфликт** является неотъемлемым элементом развития его психики.

Деструктивный внутриличностный конфликт приводит к достаточно серьезным последствиям, от тяжелых переживаний вызывающих стрессы, до крайней формы его разрешения - суицида. Следует подчеркнуть, что внутренняя конфликтная ситуация постоянно присутствует в каждом из нас и этого не следует бояться. Для психически здоровой личности внутренняя конфликтная ситуация на «фоновом» уровне вполне естественное состояние психики. Немецкий философ И. Кант считал, что не может быть высоко моральным человек, у которого всегда спокойная совесть и которого не мучают сомнения. Великий славянский философ В. Соловьев в противовес западноевропейскому рационализму Декарта - «мыслю, следовательно, существую» - противопоставил свой тезис, учитывающий особенности славянского менталитета, — «стыжусь, следовательно, существую». Проблема внутриличностного конфликта является основной для главных персонажей произведений А. Пушкина (знаменитое письмо Татьяны), романа «Война и мир» Л.Н. Толстого (переживания Пьера Безухова, графа Болконского, Наташи Ростовской), персонажей романов Ф. Достоевского, Я. Колоса, И. Мележа. Проблема мятежной славянской души является центральной практически для всех произведений классиков русской и белорусской литературы.

Состояния определенного внутриличностного напряжения и противоречивости психики не только естественно, но и необходимо для развития и совершенствования самой личности, что не может осуществляться без разрешения внутренних противоречий. Наличие противоречий является основой для возникновения конфликта. Если внутриличностная конфликтная ситуация протекает на фоновом уровне, внутриличностный конфликт необходим. Недовольство собой, критическое отношение к самому себе заставляют человека стремиться к самосовершенствованию, самореализации и самоактуализации, тем самым человек наполняет смыслом не только свою жизнь, но и совершенствует окружающую действительность.

Проблема внутриличностного конфликта наиболее активно разрабатывалась и разрабатывается в западной психологии. Начало его научному обоснованию было положено в конце XIX века и связано с именем основателя психоаналитического направления в психологии Зигмунда Фрейда.

Вопросы

1. Концепция «экзистенциальной дихотомии» Э. Фромма
2. Теория когнитивного диссонанса Л. Фестингера

3. Теория потребностей А. Маслоу.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	
Основная литература	Суворова, А.В. Психология конфликта : учебное пособие / А.В. Суворова, С.В. Нищитенко ; Министерство образования и науки Российской Федерации ; Северо-Кавказский федеральный университет. - Ставрополь : СКФУ, 2018. - 105 с. : схем., ил. - http://biblioclub.ru/ . - Библиогр. в кн, экземпляров неограничено
Дополнительная литература	Цветков, В. Л. Психология конфликта: от теории к практике : учебное пособие / В.Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 183 с. : табл., схем. - http://biblioclub.ru/ . - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-02360-1, экземпляров неограничено Шарков, Ф. И. Общая конфликтология / Ф.И. Шарков ; В.И. Сперанский. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3, экземпляров неограничено
Методическая литература	Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по организации самостоятельной работы студентов
Интернет-ресурсы	1. http://eLibrary.ru/ - Научная электронная библиотека 2. www URL: http://www.biblioclub.ru/ - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

Тема 8: Конфликты на различных уровнях социальной системы

Цель: рассмотреть общую характеристику конфликта как социального феномена; освоить некоторые понятия из психологии конфликта.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате изучения дисциплины: ПК-1

Актуальность темы занятия обусловлена тем, что знания основных понятий психологии конфликта необходимы для выполнения профессиональных задач.

Теоретическая часть

Внутриличностный конфликт один из самых сложных психологических конфликтов, который разыгрывается во внутреннем мире человека. Трудно представить человека, который бы ни разу в жизни не переживал внутриличностного конфликта. Более того, с такими конфликтами в своей жизни человеку приходится сталкиваться постоянно. **м** является неотъемлемым элементом развития его психики.

с приводит к достаточно серьезным последствиям, от тяжелых переживаний вызывающих стрессы, до крайней формы его разрешения - суицида. Следует подчеркнуть, что внутренняя конфликтная ситуация постоянно присутствует в каждом из нас и этого не следует бояться. Для психически здоровой личности внутренняя конфликтная ситуация на «фоновом» уровне вполне естественное состояние психики. Немецкий философ И. Кант считал, что не может быть высоко моральным человек, у которого всегда спокойная совесть и которого не мучают сомнения. Великий славянский философ В. Соловьев в противовес западноевропейскому рационализму Декарта - «мыслю, следовательно, существую» - противопоставил свой тезис, учитывающий особенности славянского менталитета, — «стыжусь, следовательно, существую». Проблема внутриличностного конфликта является основной для главных персонажей произведений А. Пушкина (знаменитое письмо Татьяны), романа «Война и мир» Л.Н. Толстого (переживания Пьера Безухова, графа Болконского, Наташи Ростовской), персонажей романов Ф. Достоевского, Я. Колоса, И. Мележа. Проблема мятежной славянской души является центральной практически для всех произведений классиков русской и белорусской литературы.

Состояния определенного внутриличностного напряжения и противоречивости психики не только естественно, но и необходимо для развития и совершенствования самой личности, что не может осуществляться без разрешения внутренних противоречий. Наличие противоречий является основой для возникновения конфликта. Если внутриличностная конфликтная ситуация протекает на фоновом уровне, внутриличностный конфликт необходим. Недовольство собой, критическое отношение к самому себе заставляют человека стремиться к самосовершенствованию, самореализации и самоактуализации, тем самым человек наполняет смыслом не только свою жизнь, но и совершенствует окружающую действительность.

Проблема внутриличностного конфликта наиболее активно разрабатывалась и разрабатывается в западной психологии. Начало его научному обоснованию было положено в конце XIX века и связано с именем основателя психоаналитического направления в психологии Зигмунда Фрейда.

Вопросы

1. Концепция «экзистенциальной дихотомии» Э. Фромма
2. Теория когнитивного диссонанса Л. Фестингера
3. Теория потребностей А. Маслоу.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	
Основная литература	Суворова, А.В. Психология конфликта : учебное пособие / А.В. Суворова, С.В. Нищитенко ; Министерство образования и науки Российской Федерации ; Северо-Кавказский федеральный университет. - Ставрополь : СКФУ, 2018. - 105 с. : схем., ил. - http://biblioclub.ru/ . - Библиогр. в кн, экземпляров неограничено
Дополнительная литература	Цветков, В. Л. Психология конфликта: от теории к практике : учебное пособие / В.Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 183 с. : табл., схем. - http://biblioclub.ru/ . - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-02360-1, экземпляров неограничено Шарков, Ф. И. Общая конфликтология / Ф.И. Шарков ; В.И. Сперанский. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3, экземпляров неограничено
Методическая литература	Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по организации самостоятельной работы студентов
Интернет-ресурсы	1. http://eLibrary.ru/ - Научная электронная библиотека 2. www URL: http://www.biblioclub.ru/ - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

Тема 9: Общение в ситуации агрессии и стресса.

Цель: охарактеризовать проблему побуждения к деятельности.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате изучения дисциплины: ПК-1

Теоретическая часть:

Причины и источники стресса. В повседневной жизни для обозначения разнообразных переживаемых трудностей, а также вызываемых ими состояний и переживаний часто используют понятие стресса.

В качестве стрессоров, т.е. факторов, ведущих как к возникновению у человека кратковременных стрессовых состояний, так и к развитию тяжёлых, продолжительных переживаний, могут выступать неблагоприятные физические воздействия окружающей

среды, экстремальные ситуации, физические и психические травмы и т.д. Также можно сказать, что стрессор – это стимул, который может запустить в действие реакцию борьбы или бегства.

Совокупность характерных стереотипных общих ответных реакций организма на действия раздражителей самой различной природы, реакций, имеющих прежде всего защитное значение, была обозначена Г. Селье «как общий адаптационный синдром». Общий адаптационный синдром имеет три стадии:

О Фаза 1. Реакция тревоги. В результате первичного столкновения со стрессором в организме происходят изменения. Сопротивляемость организма понижается (фаза шока), а затем включаются защитные механизмы;

О Фаза 2. Стадия сопротивления (фаза адаптации). Если стрессор не прекращает своего воздействия и к нему можно адаптироваться, в организме зарождается сопротивление. Признаки реакции тревоги в организме практически исчезают. Сопротивление становится выше нормы.

+ Фаза 3. Стадия истощения, в которой выявляется несостоятельность защитных механизмов организма и нарастает нарушение согласованности жизненных функций, наступает их рассогласование, дезинтеграция.

Вначале эмоциональная реакция формируется как гнев или страх, способствуя, соответственно, крайнему поведению – нападению (борьбе) или бегству.

Однако такое поведение может и отвергаться, если оценивается сознанием как нецелесообразное. В условиях экстремальности многие ситуации могут оказаться абсолютно стрессогенными в зависимости от отношения к ним самой личности и ее опыта. Отсюда и роль психологических мотивационных факторов, определяющих отношение к тем или иным событиям.

Задания.

Основная часть занятия проводится в форме круглого стола. Процедура проведения следующая.

Проведите в группе круглый стол «Вербальные и невербальные проявления агрессии» (группа разбивается на две подгруппы).

Контрольные вопросы.

1. Понятие агрессии и подходы в её описании.
2. Агрессивно-конфликтное взаимодействие и его закономерности.
3. Вербальные и невербальные проявления агрессии.
4. Общие концептуальные подходы в изучении проблемы стресса.
5. Проблема переживания коммуникативного стресса.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	
Основная литература	Суворова, А.В. Психология конфликта : учебное пособие / А.В. Суворова, С.В. Нищитенко ; Министерство образования и науки Российской Федерации ; Северо-Кавказский федеральный университет. - Ставрополь : СКФУ, 2018. - 105 с. : схем., ил. - http://biblioclub.ru/ . - Библиогр. в кн, экземпляров неограничено
Дополнительная литература	Цветков, В. Л. Психология конфликта: от теории к практике : учебное пособие / В.Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 183 с. : табл., схем. - http://biblioclub.ru/ . - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-02360-1, экземпляров неограничено Шарков, Ф. И. Общая конфликтология / Ф.И. Шарков ; В.И. Сперанский. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3, экземпляров неограничено
Методическая литература	Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Интернет-ресурсы	1. http://eLibrary.ru/ - Научная электронная библиотека 2. www URL: http://www.biblioclub.ru/ - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»
------------------	---

Тема 10: Конфликтное общение

Цель: теоретическое рассмотрение понятия конфликта, его видов, причин и стадий протекания; характеристика алгоритма анализа конфликтной ситуации, способов разрешения конфликтов и методов управления ими.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате изучения дисциплины: ПК-1

Теоретическая часть:

Конфликт (от лат. — столкновение) — это столкновение противоположных целей, интересов, взглядов, позиций или мнений двух и более людей. При конфликте человек пребывает в состоянии напряженной готовности, его слуховое и зрительное восприятие обостряются, надпочечные железы вырабатывают дополнительную энергию. Направленный в определенное русло, стресс такого рода может стимулировать человека к приложению дополнительных усилий.

Для анализа конфликтов важно знать, каковы их структурные элементы. К основным структурным элементам конфликта относятся:

стороны конфликта — те субъекты социального взаимодействия (участники), которые находятся в состоянии конфликта;

предмет конфликта — то, по поводу чего возник конфликт. Он может быть материальным и психологическим, достаточно значим для участников столкновения, являться фактором, определяющим поведение;

мотивы конфликта — внутренние побудительные силы, провоцирующие участие в конфликте;

позиции конфликтующих сторон — то, о чем они заявляют друг другу в ходе конфликта;

конфликтогены, т.е. слова («красные флажки»), действия (или бездействие), которые могут привести к конфликту.

Оценка значения и роли конфликта в общении неоднозначна, так как она зависит от его последствий. Все конфликты, в зависимости от их исхода, делятся на 2 группы:

1. Функциональные, конструктивные – проблема решается, восстанавливаются отношения ==> конфликт имеет положительное значение для сохранения отношений.
2. Дисфункциональные – приводят к нарушению отношений, они (если решения не удалось найти) становятся напряженными, вплоть до полного разрыва.

Оценка конфликта зависит также от позиции человека в конфликте: а) победитель – для него это повышение самооценки, положительный эмоциональный настрой; б) побежденный – для него это понижение самооценки, ущемление самолюбия, может быть обида ==> может быть стресс и нарушение здоровья (психические и соматические заболевания как следствие стресса).

Типы постоянно-конфликтной личности (в силу характерологических особенностей):

1. Демонстративная личность (истероидная) – стремление привлечь к себе внимание. Конфликт для них – средство привлечь к себе внимание. Они испытывают удовлетворение от конфликтов. Конфликт – их стихия. Демонстративная личность чаще провоцирует эмоциональный, а не рациональный конфликт:

- Рациональный конфликт: цель – разрешить проблему (уважительное отношение оппонентов друг к другу).
- Эмоциональный конфликт: цель – унижить человека, оскорбить, доказать свое превосходство.

2. Ригидная личность (негибкий, инертный человек) – неспособность человека принять чужую точку зрения и отказаться от своего мнения. Повышенная прямолинейность, упрямство, отсутствие гибкости ==> конфликт. Такая личность будет стоять на своем, честолюбива.

3. Импульсивная личность (неуправляемая) – не анализирует конфликтную ситуацию, не пытается найти выход из ситуации, не просчитывает действий, поступает, как «в голову взбредет». Импульсивность характеризуется низким самоконтролем, эмоциональной несдержанностью, поведение, оскорбляющее другого человека. Высокое честолюбие.

4. Педантичная, пунктуальная, сверхточная личность – добросовестный, ответственный человек сам по себе. + Точно такие же требования он предъявляет другим, его считают придирчивым ==> конфликт.

5. Бесконфликтная личность – стремится угодить всем и каждому. Конформная личность уходит от конфликта или избегает их, но стремление уйти от проблемы ==> недовольство у других ==> конфликт.

Конфликтность – свойство, мешающее человеку приспособиться к своему социальному окружению. Конфликтность, ставшую свойством личности (постоянно-конфликтная личность), трудно преодолеть рациональным самоконтролем или воспитательным воздействием. Конфликтность не только и не столько вина, но и беда такой личности. Лучше относиться к ней (хотя это и трудно) терпимо и философски (он “орет” – следовательно, достоин жалости).

Кодекс поведения в конфликте:

1. Дайте партнёру «выпустить пар» - помогите ему снизить внутреннее напряжение. Во время его взрыва ведите себя спокойно и уверенно

2. Сбивайте агрессию неожиданными приёмами. Задайте неожиданный вопрос не по теме.

3. Не давайте партнёру отрицательных оценок.

4. Попросите сформулировать желаемый результат и проблему как цепь препятствий. Отделите проблему от личности.

5. Предложение клиенту высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения.

6. В любом случае дайте партнёру возможность «сохранить своё лицо». Не затрагивайте его личность, давайте оценку только его поступкам.

7. Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину.

8. Ничего не надо доказывать.

9. Замолчите первым

10. Независимо от результата разрешения противоречий старайтесь не разрушать отношения.

Модели развития конфликтов в организации:

1. Конфликт переговоров - является характерной для сторон, соперничающих за распределение ресурсов

2. Бюрократический конфликт – возникает по вертикальной линии иерархии в организации, т.е. между подчинёнными и руководством.

3. Системный конфликт – возникает между функционально взаимосвязанными группами или лицами, находящимися на одной иерархической ступени.

Нарушение балансов, которое может привести к конфликту.

1. Баланс ролей – каждый из партнёров может играть по отношению к другому роли старшего, равного или младшего по своему психологическому статусу

2. Баланс взаимозависимости в решениях и действиях. Каждому человеку изначально внутренне присуще стремление к свободе и независимости. В ходе общения необходимо чувствовать, какая зависимость партнёра не является для него дискомфортной, и поддерживать комфортный баланс взаимодействия

3. Баланс взаимных услуг
4. Баланс ущерба – если человеку нанесён существенный ущерб, он испытывает желание причинить ответный ущерб тем людям, по чьей вине пострадал.
5. Сбалансированность самооценки и внешней оценки.

Готовность к конфликту:

1. Реальная угроза ущемления – тип истинный
 2. Ошибочное приписывание кому-либо позиции направленности против субъекта – тип недоразумение
 3. Психологическая непереносимость – тип психологическая несовместимость
- Способы протекания конфликтов: поступательное, взрывное, бурное.
- Преодоление готовности к конфликту: объективность, доброжелательность, самообладание, совершенствование в приёмах регуляции.

Результаты конфликтов:

1. Возврат к состоянию готовности к конфликту
2. Полное разрешение
3. Переход в хроническую стадию

Динамика конфликта:

1. Появление самой конфликтной ситуации
2. Осознание конфликтной ситуации
3. Само конфликтное взаимодействие
4. Разрешение конфликта – снятие противоречий конфликтующих сторон.

Задания.

1. Заполнить таблицу: Функции конфликта:

Положительные функции	Отрицательные функции
-----------------------	-----------------------

2. Заполнить таблицу: Типология конфликтов

Типология конфликтов	
По источнику	
По содержанию и сфере разрешения	
По значимости	
По типу разрешения	
По источнику	
По форме выражения	
По типу структуры взаимоотношений	
По социальной формализации	
По социально-психологическому эффекту	
По социальным результатам	
По длительности	
По степени влияния на коллектив	

3. Опишите, как вы действуете и что вы чувствуете, оказавшись в каждой из ситуаций, приведенных в таблице ниже.

Конфликт	Я обычно поступаю	Я обычно чувствую
----------	-------------------	-------------------

Когда кто-то берет что-нибудь у меня и не возвращает		
Когда кто-то говорит мне сделать что-нибудь, а я не хочу делать		
Когда кто-то толкает или ударяет меня без причины		
Когда кто-то обзывает меня		
Когда кто-то обвиняет меня в чем-то, чего я не делал		
Когда кто-то говорит за моей спиной то, чего не было на самом деле		

4. Тема для сообщения: Манипуляции в общении и их нейтрализация

Контрольные вопросы.

1. Определение, виды и функции конфликта
2. Теоретические подходы к исследованию конфликта
3. Структура и динамика конфликта
4. Методы психологического исследования конфликта
5. Способы разрешения конфликтов

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	
Основная литература	Суворова, А.В. Психология конфликта : учебное пособие / А.В. Суворова, С.В. Нищитенко ; Министерство образования и науки Российской Федерации ; Северо-Кавказский федеральный университет. - Ставрополь : СКФУ, 2018. - 105 с. : схем., ил. - http://biblioclub.ru/ . - Библиогр. в кн, экземпляров неограничено
Дополнительная литература	Цветков, В. Л. Психология конфликта: от теории к практике : учебное пособие / В.Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 183 с. : табл., схем. - http://biblioclub.ru/ . - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-02360-1, экземпляров неограничено Шарков, Ф. И. Общая конфликтология / Ф.И. Шарков ; В.И. Сперанский. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3, экземпляров неограничено
Методическая литература	Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по организации самостоятельной работы студентов
Интернет-ресурсы	1. http://eLibrary.ru/ - Научная электронная библиотека 2. www URL: http://www.biblioclub.ru/ - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

Тема 11: Теория и практика разрешения конфликтов

Цель: изучить психологические аспекты сложного взаимодействия конфликтантов в процессе медиации.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате изучения дисциплины: ПК-1

Теоретическая часть:

В настоящее время в конфликтологии существуют различные точки зрения на методы разрешения конфликтов. Есть упрощенные видения методов, в которых все сводится к трем типам: уходу от конфликта, его подавлению и управлению конфликтом. Существуют и детальные изложения с подробностями в описании разных применяемых методов. В целом методы разделяются на две группы: стратегические и тактические.

Стратегические методы — методы, которые применяются как база для развития группы, для предупреждения дисфункциональных конфликтов вообще. Такие методы должны использоваться руководителями организаций. К ним следует отнести: планирование социального развития; информированность работников о целях и каждодневной эффективности организации; использование четких инструкций с конкретными требованиями к работе каждого члена организации; организацию материального и морального вознаграждения за труд наиболее результативных сотрудников; наличие простой и доступной пониманию каждого системы исчисления заработной платы; адекватное восприятие неконструктивного поведения как отдельных работников, так и социальных групп.

Тактические методы предполагают две основные или базовые тактики: тактику соперничества и тактику приспособления. В каждой из них имеются три производные тактики: уклонение, компромисс и сотрудничество.

Наиболее распространенный метод разрешения конфликтной ситуации — **уход от конфликта**.

Разновидностью метода ухода от конфликта можно считать **метод бездействия**. Его смысл в том, что конфликтующая сторона вообще никаких действий и расчетов не производит.

Следующий метод — **уступок и приспособления** — заключается в уступках за счет уменьшения собственных притязаний одной из конфликтующих сторон.

Метод сглаживания используется в социальных группах, ориентированных на коллективные методы взаимодействия. Метод применяется в случаях несущественных расхождений интересов в условиях привычных моделей поведения индивидов в группе. Он заключается в подчеркивании общих интересов, когда различия приуменьшаются, общее акцентируется. Вероятным результатом может стать как обоюдный выигрыш, так и выигрыш одной из сторон конфликта.

Наиболее эффективным и демократичным в разрешении конфликта считается **метод компромисса**.

Еще одним демократичным методом можно назвать **метод сотрудничества**. Его суть заключается в том, что соперничающие стороны действуют в поиске наилучшего варианта в разрешении конфликтной ситуации.

Самым жестким методом разрешения конфликта представляется **метод силы**. Его сущность состоит в принудительном навязывании одной из сторон своего решения. Он применяется в случаях, когда необходимо быстрое, решительное действие, иногда даже в условиях чрезвычайных обстоятельств.

При лимите времени для принятия решения в связи с возникновением различных конфликтных обстоятельств, а также при расчете, что скорое решение резко снизит издержки по сравнению с другими сценариями конфликта, используется **метод «быстрого решения»**.

Самым сложным и непредсказуемым представляется **метод скрытых действий**. Он применяется тогда, когда разрешение ситуации нуждается в скрытых средствах его урегулирования.

Очень важным компонентом почти каждого из рассмотренных выше методов является переговорный процесс. Без него невозможна реализация никакой стратегии конфликта. **Переговоры** — это механизм разрешения или урегулирования конфликта, совместная деятельность оппонентов по поиску взаимоприемлемого решения существующей проблемы. Переговоры являются наиболее существенным звеном в разрешении социального конфликта.

В настоящее время существуют различные классификации переговоров. Самая простая классификация исходит из критерия количества участников. В данном случае можно выделить **двусторонние переговоры** и **переговоры многосторонние**, в которых участвуют более двух субъектов конфликта. Если за критерий классификации принять участие третьей стороны, то следует выделить **прямые и непрямые переговоры**. В первом случае предполагается непосредственное взаимодействие конфликтантов. Во втором — вмешательство третьей стороны. Наиболее объемной представляется классификация переговоров на основе выделения различных целей их участников:

- переговоры о продлении действующих соглашений;
- переговоры о создании новых условий;
- переговоры о нормализации;
- переговоры о перераспределении;
- переговоры по достижению побочных эффектов.

В зависимости от целей, которые преследуют участники, выделяют следующие **функции переговоров**:

- **информационная** функция — стороны заинтересованы в обмене взглядами, но не готовы по каким-либо причинам на совместные действия;
- **коммуникативная** функция — налаживание новых связей, отношений;
- функция **регуляции и координации действий**;
- функция контроля по поводу выполнения соглашений;
- функция **отвлечения внимания** — одна из сторон стремится выиграть время для перегруппировки или наращивания сил;
- функция **пропаганды** — позволяет одной из сторон показать себя в выгодном свете в глазах общественности;
- функция **провокаций** — одна из сторон идет на переговоры, чтобы вселить надежду у оппонента на решение проблемы, успокоить его.

Переговоры не нужны, если противоречие можно разрешить на основе законодательных или иных нормативных актов. Переговоры необходимы для принятия совместных решений. **Совместное решение** — это решение, которое стороны рассматривают как наилучшее в данной ситуации. Можно выделить три типа совместных решений участников переговоров:

- компромисс;
- асимметричное решение;
- принципиально новое решение.

Задания.

1. Составить таблицу: «Функции переговоров».
2. Тема для сообщений: Ведение переговоров с преступниками.

Контрольные вопросы.

1. Методы разрешения конфликтов.
2. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.
3. Институт переговоров: виды, функции, динамика и правила поведения.

Основная литература	Суворова, А.В. Психология конфликта : учебное пособие / А.В. Суворова, С.В. Нищитенко ; Министерство образования и науки Российской Федерации ; Северо-Кавказский федеральный университет. - Ставрополь : СКФУ, 2018. - 105 с. : схем., ил. - http://biblioclub.ru/ . - Библиогр. в кн, экземпляров неограничено
Дополнительная литература	Цветков, В. Л. Психология конфликта: от теории к практике : учебное пособие / В.Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 183 с. : табл., схем. - http://biblioclub.ru/ . - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-02360-1, экземпляров неограничено Шарков, Ф. И. Общая конфликтология / Ф.И. Шарков ; В.И. Сперанский. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3, экземпляров неограничено
Методическая литература	Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по организации самостоятельной работы студентов
Интернет-ресурсы	1. http://eLibrary.ru/ - Научная электронная библиотека 2. www URL: http://www.biblioclub.ru/ - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

Тема 12: Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов

Цель: изучить психологические аспекты сложного взаимодействия конфликтантов в процессе медиации.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате изучения дисциплины: ПК-1

Теоретическая часть:

Основное содержание переговорного процесса может быть представлено четырьмя этапами.

1. *Подготовительный этап.* На этом этапе осуществляется сбор информации о содержании конфликта, об участниках конфликтного взаимодействия, анализируются причины, последствия, варианты решения и т. п.

2. *Начало переговоров.* На этом этапе осуществляется взаимный обмен информацией. Участники конфликта высказывают свои позиции, оценивают ситуацию, предлагают варианты решения проблемы и т. п.

3. *Поиск приемлемого решения.* На этом этапе обсуждаются варианты решения проблемы, уточняются позиции и мотивы субъектов конфликта, прорабатываются компромиссные варианты, пути движения к консенсусу и др.

4. *Завершение переговоров.* На этом этапе уточняются детали договора, определяются сроки выполнения обязательств, распределяются обязанности, устанавливаются формы контроля и т. п. Все это, как правило, находит свое отражение в принятом в качестве документа соглашении. В том случае, если участники переговоров не пришли к договору по разрешению конфликта, может быть принято соглашение в устной или письменной форме о переносе обсуждения проблемы на другой срок.

Существенным моментом в технологиях переговорного процесса является оценка форм и способов участия в конфликте посредника (медиатора). В литературе выделяют три варианта посредничества (см.: Линчевский, 2000, с. 155): дизъюнктивный (разъединительный); конъюнктивный (объединительный); смешанный.

Часто конструктивное разрешение конфликта зависит не только от навыков эффективного общения или способности субъектов конфликтного взаимодействия овладеть технологиями управления эмоциями в переговорном процессе, но и от применения ими манипулятивных воздействий.

Манипуляция – это вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями (Доценко, 1997, с. 59).

Манипулятивное воздействие на оппонента в общении есть не что иное, как давление. Но в отличие от прямого, открытого давления оно выступает в скрытой форме. Манипулятор действует по принципу: «мягко стелет, да жестко сплет».

Приведем наиболее часто встречающиеся манипулятивные приемы: ссылка на авторитет; выдергивание отдельных фраз из контекста, искажающее смысл; уход от темы разговора, острых проблем; намеки; лесть; шутки-высмеивания; предсказание ужасных последствий.

Это так называемые простые приемы. Но есть и более сложные, основанные на нарушениях логических законов и правил. К ним можно отнести такие приемы, как: имитация решения проблемы; альтернативные формулировки вопросов, требующих ответа «да» или «нет»; сократовские вопросы (это когда готовятся несколько простых вопросов, на которые оппонент без труда отвечает «да», а затем задается основной вопрос, на который оппонент как бы по инерции тоже дает ответ «да»); оттягивание решения и др.

Особую практическую ценность в противостоянии манипулятивным воздействиям представляют так называемые типичные манипуляции в переговорах и способы противодействия им.

Задания.

1. Заполнить таблицу: «Модели поведения в переговорах».
2. Заполнить таблицу: «Основное содержание переговорного процесса».
3. Темы для сообщений:

Психологические механизмы манипулятивного воздействия на переговорах
Особенности переговорного процесса в интернете

Контрольные вопросы.

1. Основное содержание переговорного процесса.
2. Модели поведения партнеров в переговорном процессе.
3. Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им.
4. Технологий стратегий и тактик в переговорном процессе.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	
Основная литература	Суворова, А.В. Психология конфликта : учебное пособие / А.В. Суворова, С.В. Нищитенко ; Министерство образования и науки Российской Федерации ; Северо-Кавказский федеральный университет. - Ставрополь : СКФУ, 2018. - 105 с. : схем., ил. - http://biblioclub.ru/ . - Библиогр. в кн, экземпляров неограничено
Дополнительная литература	Цветков, В. Л. Психология конфликта: от теории к практике : учебное пособие / В.Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 183 с. : табл., схем. - http://biblioclub.ru/ . - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-02360-1, экземпляров неограничено Шарков, Ф. И. Общая конфликтология / Ф.И. Шарков ; В.И. Сперанский. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3, экземпляров неограничено
Методическая литература	Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по организации самостоятельной работы студентов
Интернет-ресурсы	1. http://eLibrary.ru/ - Научная электронная библиотека 2. www URL: http://www.biblioclub.ru/ - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

Тема 13: Межгрупповой уровень анализа переговоров.

Цель: определить значение проблемы мотивации в бихевиоризме.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате изучения дисциплины: ПК-1

Теоретическая часть:

Каждый из типов групповых конфликтов имеет свою специфику по основным признакам, причинам, динамике развития и способу разрешения.

Конфликты между личностью и группой возникают в среде групповых взаимоотношений и отличаются некоторыми особенностями которые следует учитывать в управлении этими конфликтами.

Первая особенность обусловлена спецификой его структуры.

Вторая особенность определяется спецификой причин данного конфликта. Эти причины обусловлены положением индивидуума в группе.

Социальная позиция - официальное, определяемое должностью, положение личности в группе.

Социальный статус - реальное положение личности в системе внутригрупповых отношений, степень ее авторитетности. Социальный статус индивида, как показывают социально-психологические исследования, проведенные в различных группах (производственных, ученических, студенческих и др.), играет важную роль в возникновении конфликтных ситуаций уровня «личность-группа».

К этим типам относят индивидов в зависимости от особенностей и характера межличностного восприятия и взаимодействия: чем более благоприятным оказывается отношение группы к тому или иному человеку, тем более высокий социометрический статус он занимает. Однако групповое восприятие далеко не всегда совпадает с индивидуальным, личностным, причем нередко рефлексивная статусная структура оказывается гораздо выше реальной. Тогда-то и возникает основа для конфликта «личность - группа».

Внутренняя установка - субъективное восприятие личностью своего статуса в группе.

Социальная групповая роль - нормативно заданный или коллективно одобряемый образец поведения личности в социальной группе.

Групповые нормы - общие правила поведения, которых придерживаются все члены группы.

Выделяется ряд специфических причин конфликтов уровня «личность - группа».

Наряду с указанными выше основными причинами возникновения данных конфликтов следует выделять и частные причины:

- нечеткое распределение прав и обязанностей членов группы, что особенно дает себя знать в сферах производства, научных исследований, спорта;
- неправильные действия одного или нескольких членов группы, наносящие ущерб общему делу или срывающие достижение общей групповой цели;
- ситуационная несовместимость двух или большего числа членов группы, проявляющаяся в несоответствии поступков одного члена группы ожиданиям, ценностным установкам, жизненным правилам другого (других);
- расхождение во мнениях, оценках, суждениях тех или иных членов группы;
- личная неприязнь одного члена группы к другому (другим), мешающая их сотрудничеству и достижению общей цели;
- зависть одного или нескольких членов группы к успехам, престижу, авторитету другого, более преуспевающего в каком-либо отношении, члена той же группы;
- психологическая несовместимость двух или нескольких членов данной группы.

Третья особенность обусловлена формами проявления конфликта «личность - группа».

При анализе конфликтов между личностью и группой важно учитывать их многообразие. При этом следует подчеркнуть, что конфликты этого уровня свойственны малым и средним социальным группам. Конфликты в группе (внутригрупповые конфликты) могут иметь вертикальную и горизонтальную направленность. Исходя из этого, С. М. Емельянов предлагает следующую классификацию конфликтов этого уровня и основных причин, их вызывающих.

Очень важно как с теоретической, так и с практической точки зрения не допускать смешивания причин внутригрупповых конфликтов с причинами изменений в их динамике, интенсивности, последствиях и т.д. Речь идет, в частности, о различении содержания тех процессов, которые характеризуются такими понятиями, как «причина», «условия», «обстоятельства». Например, назначение нового менеджера повлекло за собой рост уровня конфликтности в звене «подчиненные - коллектив». Однако по сути такое назначение не является причиной данных конфликтов, оно скорее служит обстоятельством, подталкивающим ранее существовавшие в латентной, скрытой форме конфликтные ситуации проявиться открыто. Чтобы понять, почему такая ситуация сложилась, необходимо внимательно проанализировать условия (экономические, спортивные, психологические и др.), в которых находился данный коллектив раньше, и в какой мере они изменились с назначением нового менеджера.

Таким образом, внутригрупповой конфликт является субъектным взаимодействием, в которое вовлечены индивид и социальная группа. Следовательно, в нем выделяются не менее двух линий детерминации. Объективные факторы (соперничество из-за ресурсов, власти, престижа, авторитета, должности и т.п.) взаимопереплетаются с субъективно-психологическими. Поэтому его особенности определяются многими обстоятельствами, в том числе и конкретной ситуацией, самой атмосферой, в которой складываются межличностные отношения в группе.

Межгрупповые конфликты - весьма распространенное социальное явление. Опираясь на многочисленные исследования, один из признанных авторитетов в области конфликтологии Р. Дарендорф подчеркивал, что групповой конфликт является всеобщим феноменом человеческих сообществ. Всеобщность межгруппового конфликта обусловлена тем, что человеческие сообщества, за исключением самых примитивных, функционируют на основе социальной стратификации, т.е. оказываются дифференцированными на различные социальные слои и группы.

Задания.

1. Заполнить таблицу: «Опрос, эксперимент, наблюдение, дискурс-анализ».

Контрольные вопросы.

2. Методы исследования в психологии переговоров.
3. Опрос, эксперимент, наблюдение, дискурс-анализ.
4. Особенности переговорной ситуации. Переговорный и естественный эксперименты.
5. Включенное наблюдение.
6. Возможности и ограничения дискурсивного подхода в психологии переговоров.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	
Основная литература	Суворова, А.В. Психология конфликта : учебное пособие / А.В. Суворова, С.В. Нищитенко ; Министерство образования и науки Российской Федерации ; Северо-Кавказский федеральный университет. - Ставрополь : СКФУ, 2018. - 105 с. : схем., ил. - http://biblioclub.ru/ . - Библиогр. в кн, экземпляров неограничено
Дополнительная литература	Цветков, В. Л. Психология конфликта: от теории к практике : учебное пособие / В.Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 183 с. : табл., схем. - http://biblioclub.ru/ . - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-02360-1, экземпляров неограничено

	Шарков, Ф. И. Общая конфликтология / Ф.И. Шарков ; В.И. Сперанский. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3, экземпляров неограничено
Методическая литература	Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по организации самостоятельной работы студентов
Интернет-ресурсы	1. http://eLibrary.ru/ - Научная электронная библиотека 2. www URL: http://www.biblioclub.ru/ - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по выполнению самостоятельной работы
по дисциплине **«Психология конфликта»**
для студентов направления подготовки 37.03.01 Психология, направленность
(профиль) «Психологическое консультирование», очной формы обучения.

Ставрополь, 2026

ВВЕДЕНИЕ

Современные стандарты подготовки бакалавров предусматривают значительный объем внеаудиторной работы. Освоение программы курса предполагает получение как теоретических знаний по проблемам криминальной психологии, так и формирование навыков практической работы. Поэтому самостоятельная работа в рамках курса ориентирована как на теоретический, так и на практический аспект.

Самостоятельная работа студентов – это выполнение теоретических и практических заданий студентами по усвоению изучаемой дисциплины «Психология конфликта».

Целью самостоятельной работы является закрепление и углубление знаний, полученных студентами на лекциях, подготовке к текущим лабораторным и практическим занятиям, промежуточным формам контроля знаний и к итоговому контролю.

Дидактические цели самостоятельных занятий:

- формирование профессиональных умений;
- формирование умений и навыков самостоятельного умственного труда;
- мотивирование регулярной целенаправленной работы по освоению специальности;
- развитие самостоятельности мышления;
- формирование убежденности, волевых черт характера, способности к самоорганизации;
- овладение технологическим учебным инструментом.

Самостоятельная работа включает те разделы курса, которые не получили достаточного освещения на лекциях по причине ограниченности лекционного времени и большого объема изучаемого материала.

Методическое обеспечение самостоятельной работы дисциплине состоит из:

- 1) Определения учебных вопросов, которые студенты должны изучить самостоятельно;
- 2) Подбора необходимой учебной литературы, обязательной для проработки и изучения;
- 3) Поиска дополнительной научной литературы, к которой студенты могут обращаться по желанию, если у них возникает интерес в данной теме;
- 4) Определения контрольных вопросов, позволяющих студентам самостоятельно проверить качество полученных знаний;
- 5) Организации консультаций преподавателя со студентами для разъяснения вопросов, вызвавших у студентов затруднения при самостоятельном освоении учебного материала.

Самостоятельная работа студента – это особым образом организованная деятельность, включающая в свою структуру такие компоненты, как:

- уяснение цели и поставленной учебной задачи;
- четкое и системное планирование самостоятельной работы;
- поиск необходимой учебной и научной информации;
- освоение собственной информации и ее логическая переработка;
- использование методов исследовательской, научно-исследовательской работы для решения поставленных задач;
- выработка собственной позиции по поводу полученной задачи;
- представление, обоснование и защита полученного решения;
- проведение самоанализа и самоконтроля

Виды самостоятельных работ по учебной дисциплине:

- работа с понятийным аппаратом;
- поисковая работа с различными источниками;
- составление аннотированного списка литературы по проблеме;

- проектирование фрагментов исследовательской деятельности;
- анализ научных исследований по психологической проблематике;
- подготовка докладов по теме.

Контроль знаний студентов включает формы текущего и итогового контроля. Текущий контроль осуществляется в процессе изучения курса и включает в себя оценку работы студентов на практических и лабораторных занятиях (дискуссии, заполнение и анализ таблиц, составление конспектов, реферирование источников, составление схем и др.), а также подготовку домашнего задания.

ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА

Комплексное изучение предлагаемой студентам учебной дисциплины «Психология конфликта» предполагает овладение материалами лекций, учебников, программы, творческую работу студентов в ходе проведения практических и лабораторных занятий, а также систематическое выполнение заданий для самостоятельной работы студентов.

В ходе лекций раскрываются основные вопросы в рамках рассматриваемых тем, делаются акценты на наиболее сложные и интересные положения изучаемого материала, которые должны быть приняты студентами во внимание. Материалы лекций являются основой для подготовки студентов к лабораторным занятиям.

Работа с конспектом лекций

Просмотрите конспект сразу после занятий. Отметьте материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания. Попытайтесь найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь на текущей консультации или на ближайшей лекции за помощью к преподавателю.

Каждую неделю отводите время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам и тестам.

Выполнение практических занятий психологии конфликта

На первом занятии получите у преподавателя задания по курсу, планы подготовки к лабораторным и практическим занятиям. Обзаведитесь всем необходимым методическим обеспечением.

Перед практическим и лабораторным занятием изучите теорию вопроса, предполагаемого к исследованию, ознакомьтесь с опытом других исследователей в этом направлении, подготовьте протокол проведения работы, в который занесите:

- название работы; цель работы; ход работы.

Оформление практических и лабораторных работ часто требует наличия справочной литературы, которую необходимо иметь при себе на занятии.

Оформление отчетов должно производиться после окончания работы непосредственно на занятии, при наличии свободного времени или дома.

Для подготовки к защите отчета следует проанализировать экспериментальные результаты, сопоставить их с известными теоретическими положениями или эмпирическими справочными данными, обобщить результаты исследований в виде лаконичных выводов по работе.

Целью практических занятий является:

- закрепление методов приложения теории к решению практических задач анализа и синтеза психологического знания;
- проверка уровня понимания студентами вопросов, рассмотренных на лекциях и по учебной литературе, степени и качества усвоения материала студентами;
- обучение навыкам освоения методики эксперимента и работы с нормативно-справочной литературой;

- восполнение пробелов в пройденной теоретической части курса и оказание помощи в его усвоении.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ С ЛИТЕРАТУРОЙ

Изучение и анализ литературных источников является обязательным видом самостоятельной работы студентов. Изучение литературы по избранной теме имеет своей задачей проследить характер постановки и решения определенной проблемы различными авторами, аргументацию их выводов и обобщений, провести анализ и систематизировать полученный материал на основе собственного осмысления с целью выяснения современного состояния вопроса.

Проработка отобранного материала обязательно должна идти с одновременным ведением записей прочитанного и своих замечаний. Запись может иметь как форму конспекта, так и выписок, а также картотеку положений, тезисов, идей, методик, что в дальнейшем облегчит классификацию и систематизацию полученного материала. Такого рода записи являются лучшим способом накопления и первичной обработки материал, одной из обязательных форм организации умственного труда.

Планом удобно пользоваться при подготовке к устному выступлению по выбранной теме. Каждый пункт плана должен раскрывать одну из сторон избранной темы, а весь план должен охватывать ее целиком.

Тезисы предполагают сжатое изложение основных положений текста в форме утверждения или отрицания. Они являются более совершенной формой записей и представляют основу для дискуссии. К тому же их легко запомнить.

Аннотация – краткое изложение содержания – дает общее представление о работе.

Резюме кратко характеризует выводы, главные итоги источника.

Конспект является наиболее распространенной формой ведения записей. Основную ткань конспекта составляют тезисы, дополненные доказательствами и рассуждениями. Конспект может быть текстуальным, свободным или тематическим. Текстуальный представляет собой цитатник с сохранением логики работы и структуры текста. Свободный конспект основан на изложении материала в том порядке, который более удобен автору. В этом смысле конспект представляет собрание воедино мыслей, разбросанных по всей книге. Тематический конспект может быть составлен по нескольким источникам, где за основу берется тема, интерпретируемая по-разному.

Экономия времени дает использование при записях различного рода сокращений, аббревиатуры и т.д. многие используют для регистрации исследуемых тем систему карточек. Преимущество карточек в том, что тема там излагается очень сжато, и они очень удобны в использовании, т.к. их можно разложить на столе, перегруппировать и без труда найти искомую тему.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	
Основная литература	Суворова, А.В. Психология конфликта : учебное пособие / А.В. Суворова, С.В. Нищитенко ; Министерство образования и науки Российской Федерации ; Северо-Кавказский федеральный университет. - Ставрополь : СКФУ, 2018. - 105 с. : схем., ил. - http://biblioclub.ru/ . - Библиогр. в кн, экземпляров неограничено
Дополнительная литература	Цветков, В. Л. Психология конфликта: от теории к практике : учебное пособие / В.Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 183 с. : табл., схем. - http://biblioclub.ru/ . - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-02360-1, экземпляров неограничено Шарков, Ф. И. Общая конфликтология / Ф.И. Шарков ; В.И. Сперанский. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3, экземпляров неограничено
Методическая литература	Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по организации самостоятельной работы

	студентов
Интернет-ресурсы	1. http://eLibrary.ru/ - Научная электронная библиотека 2. www URL: http://www.biblioclub.ru/ - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»