

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

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по выполнению практических работ
по дисциплине «**ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА РЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ
СИТУАЦИЙ**»

Специальность	37.05.02 Психология служебной деятельности
Специализация	Психологическое обеспечение коммуникации в служебной деятельности
Год начала обучения	2026
Форма обучения	Очная
Реализуется в 9 семестре	

Ставрополь, 2026

СОДЕРЖАНИЕ

Введение

Тема 1. Общее понимание конфликтных ситуаций.

Тема 2. Теория и практика решения конструктивных конфликтов.

Тема 3. Теория и практика решения деструктивных конфликтов.

Тема 4. Теория и практика решения межличностных конфликтов.

Тема 5. Теория и практика решения конфликтов между личностью и группой.

Тема 6. Теория и практика решения межгрупповых конфликтов.

Тема 7. Теория и практика разрешения конфликтов макроуровня: социальные, межэтнические, политические.

Тема 8. Теория и практика разрешения конфликтов мезоуровня: организационные, деловые, семейные.

Тема 9. Стили конфликтного поведения и их связь с личностными особенностями субъекта.

Тема 10. Медиация как технология разрешения конфликтов.

Введение

Целью изучения дисциплины «Теория и практика решения конфликтных ситуаций» является формирование у будущих специалистов базовых, фундаментальных знаний и практических навыков в области разрешения конфликтов.

Задачи изучения дисциплины:

- Сформировать общее понимание о сути и классификации конфликтных ситуаций.
- Изучить теорию и практику решения конструктивных конфликтов.
- Освоить ключевые положения теории и практики решения деструктивных конфликтов.
- Изучить теорию и практику решения межличностных конфликтов.
- Изучить теорию и практику решения конфликтов между личностью и группой.
- Изучить теорию и практику решения межгрупповых конфликтов.
- Изучить теорию и практику разрешения конфликтов макроуровня: социальные, межэтнические, политические.
- Изучить теорию и практику разрешения конфликтов мезоуровня: организационные, деловые, семейные.
- Освоить представления о стилях конфликтного поведения и их связи с личностными особенностями субъекта.

Практическое занятие №1

Тема 1. Общее понимание конфликтных ситуаций.

Цель: формирование представлений о причинах и сущности конфликтных ситуаций

Актуальность темы, обусловлена тем, что знание предмета и методов психологии управления важно для решения профессиональных задач.

Организационная форма занятия: Собеседование.

Теоретическая часть:

Конфликт является распространенной чертой социальных систем конфликт - это всегда сложный и многоплановый социальный феномен. В нем участвуют самые различные стороны: индивиды, социальные группы, национально-этнические общности, государства и группы стран, объединенные теми или иными целями и интересами. Конфликты возникают по самым различным причинам и мотивам: психологическим, экономическим, политическим, ценностным, религиозным и т.д. Это многообразие

оснований, форм, уровней и мотивов конфликтов и обуславливает трудность определения его понятия и создания типологии конфликтов.

Иными словами, конфликт - это процесс, в котором два (или более) индивида или группы активно ищут возможность помешать друг другу достичь определенной цели, предотвратить удовлетворение интересов соперника или изменить его взгляды и социальные позиции. Термин «конфликт», кажется, может быть распространен на многие явления, вплоть до борьбы с неодушевленными предметами (в борьбе за существование, например). Но в социальном конфликте все стороны представлены людьми, группами людей. Под социальным конфликтом обычно понимается тот вид противостояния, при котором стороны стремятся захватить территорию либо ресурсы, угрожают оппозиционным индивидам или группам, их собственности или культуре таким образом, что борьба принимает форму атаки или обороны. Социальный конфликт включает в себя активность индивида или групп, неумышленно блокирующих функционирование или наносящих ущерб другим людям (группам). В конфликтологии используются и такие термины, как «споры», «дебаты», «торги», «соперничество», «контролируемые сражения», «косвенное» и «прямое» насилие. У многих исследователей конфликт ассоциируется с масштабными, историческими изменениями.

Оборудование и материалы: ноутбук, интерактивная доска, проектор.

Задания:

1.Задание 1. Проанализируйте определения конфликта и дайте им свою оценку. Укажите, с чем 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.

2. Итак, социальный конфликт - это открытое противоборство, столкновение двух и более субъектов и участников социального взаимодействия, причинами которого являются несовместимые потребности, интересы и ценности.

3. Конфликт - столкновение противоположных позиций, мнений, оценок и идей, которые люди пытаются разрешить с помощью убеждений или действий на фоне проявления эмоций.³

4. Таким образом, под конфликтом понимается наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в...

2.Задание 2. Вашему вниманию предлагается две типологии конфликтов отечественных конфликтологов - Э. А. Уткина и А. Я. Анцупова и А. И. Шипилова. Цель задания - сравнить их между собой и дать свою оценку каждой из них. Попробуйте не только проанализировать достоинства и недостатки (если они имеются) каждой из типологии, но и дать свою собственную классификацию конфликтов.

Контрольные вопросы по теме:

1. Конфликт как отсутствие согласия. Конфликт как наличие противоречия и активности.

2. Конфликт: негативный и позитивный контексты. Результаты конфликта как критерии оценки его качества.
3. Синонимический ряд конфликта: разногласие, борьба, конфронтация, раздор, ссора.
4. Конфликтогенез как диалектический процесс зарождения, развития и модернизации существующей социальной реальности через свое ядро – конфликт.

Рекомендуемая литература:

Основная литература	Шапиро, С. А. Работа без конфликтов: тактика успешного сотрудничества / С.А. Шапиро, И.Ю. Котенко. - Изд. 2-е, доп. и перераб. - Москва Берлин: Директ-Медиа, 2015. - 325 с.: ил., схем, табл. - http://biblioclub.ru/ . - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-4832-2, экземпляров неограничено
Дополнительная литература	Мендель, А.В. Модели принятия решений: учебное пособие / А.В. Мендель. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 463 с.: табл., граф., схемы. - http://biblioclub.ru/ . - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01894-2, экземпляров неограничено Ракульцев, И. П. Социальные конфликты и пути их разрешения: монография / И.П. Ракульцев. - Москва: Лаборатория книги, 2012. - 124 с. - http://biblioclub.ru/ . - ISBN 978-5-504-00887-5, экземпляров неограничено Профилактика и разрешение социальных конфликтов Электронный ресурс / О. И. Андреева [и др.]; ред. Е. В. Змановская. - Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы, 2011. - 277 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-98238-028-9, экземпляров неограничено Селезнёв, В. В. Методы разрешения конфликтов на предприятиях: монография / В.В. Селезнёв. - Москва: Лаборатория книги, 2010. - 133 с. - http://biblioclub.ru/ , экземпляров неограничено
Методическая литература	Методические указания по выполнению практических и лабораторных 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»

Практическое занятие №2

Тема 2. Теория и практика решения конструктивных конфликтов.

Цель: формирование представлений о конструктивных функциях конфликтов и общих подходах к их решению

Актуальность темы, обусловлена тем, что знание предмета и методов психологии управления важно для решения профессиональных задач.

Организационная форма занятия: Собеседование.

Теоретическая часть:

Конструктивные функции конфликта на личностном уровне предполагают влияние конфликта и на индивидуальные характеристики личности:

1. Конфликт может выполнять познавательную функцию по отношению к людям, которые принимают в нем участие. Именно в трудных критических (экзистенциальных) ситуациях и проявляются подлинный характер, ценности и мотивы поведения людей; не случайно говорят: друг познается в беде. С познавательной функцией связана и возможность диагностики силы противника.

2. Конфликт может способствовать самопознанию и адекватной самооценке личности. Он может помочь верно оценить свои силы и способности и выявить новые, ранее не известные стороны характера личности. Он может также закалить характер, способствовать появлению его новых качеств, таких, как чувство гордости, достоинства и т.п.

3. Конфликт может помочь избавиться от нежелательных свойств характера, например, чувства неполноценности, покорности, раболепия и т.п.

4. Конфликт является важнейшим фактором социализации человека, развития его как личности. В конфликте индивид за сравнительно небольшой отрезок времени может получить столько жизненного опыта, сколько он, возможно, не получит никогда вне конфликта.

5. Конфликт является существенным фактором адаптации человека в группе, поскольку именно в конфликте люди в наибольшей степени раскрываются и можно с уверенностью сказать кто есть, кто. И тогда личность либо принимается членами группы, либо, напротив, отвергается ими. В последнем случае, конечно, никакой адаптации не происходит.

6. Конфликт может помочь снять психическую напряженность в группе, снять стресс его участникам, если конфликт разрешается положительно для человека. В противном случае эта внутренняя напряженность может даже усилиться.

7. Конфликт может служить средством удовлетворения не только первичных, но и вторичных потребностей личности, способом ее самореализации и самоутверждения. Неслучайно А. С. Пушкин писал о том, что “есть упоение в бою”.

Итак, конфликт является конструктивным, если его участники довольны его исходом и полагают, что в результате него они получили пользу. Положительное разрешение конструктивного конфликта - это прежде всего устранение недостатков, причин, к нему приведших.

Оборудование и материалы: ноутбук, интерактивная доска, проектор.

Задания:

1. Задание 1. Заполните таблицу:

Тип конфликта	Усилия направлены	Общая цель	Процедура	Типичные примеры
Конструктивный				
Деструктивный				

2. Задание 2. Перечислите и охарактеризуйте манипуляции, основанные на «правилах приличия» и «справедливости», используемые для конструктивного решения конфликтной ситуации.

3.Задание 3. Заполните таблицу «Манипуляции, направленные на конструктивное решение конфликта»

Способ поведения	Ожидаемая реакция	Способ противодействия

Контрольные вопросы:

1. Классификация конфликтов по действию на функционирование социальной реальности (совокупности акторов).
2. Конструктивные (функциональные) конфликты как причина принятия обоснованных решений.
3. Развитие взаимоотношений как результат функциональных конфликтов.
4. Основные функциональные последствия конфликтов. Чувство причастности к принятию решения.
5. Приобретение опыта сотрудничества как механизм при решении спорных вопросов для функциональных конфликтов. Практика формирования и разрушения «синдрома покорности». Альтернативное негативному рассмотрению разногласий.
6. Приёмы и методы разрешения конструктивных конфликтов.

Рекомендуемая литература:

Основная литература	Шапиро, С. А. Работа без конфликтов: тактика успешного сотрудничества / С.А. Шапиро, И.Ю. Котенко. - Изд. 2-е, доп. и перераб. - Москва Берлин: Директ-Медиа, 2015. - 325 с.: ил., схем, табл. - http://biblioclub.ru/ . - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-4832-2, экземпляров неограничено
Дополнительная литература	Мендель, А.В. Модели принятия решений: учебное пособие / А.В. Мендель. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 463 с.: табл., граф., схемы. - http://biblioclub.ru/ . - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01894-2, экземпляров неограничено Ракульцев, И. П. Социальные конфликты и пути их разрешения: монография / И.П. Ракульцев. - Москва: Лаборатория книги, 2012. - 124 с. - http://biblioclub.ru/ . - ISBN 978-5-504-00887-5, экземпляров неограничено Профилактика и разрешение социальных конфликтов Электронный ресурс / О. И. Андреева [и др.]; ред. Е. В. Змановская. - Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы, 2011. - 277 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-98238-028-9, экземпляров неограничено

	Селезнёв, В. В. Методы разрешения конфликтов на предприятиях: монография / В.В. Селезнёв. - Москва: Лаборатория книги, 2010. - 133 с. - http://biblioclub.ru/ , экземпляров неограничено
Методическая литература	Методические указания по выполнению практических и лабораторных 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»

Практическое занятие №3-4

Тема 3. Теория и практика решения деструктивных конфликтов.

Цель: формирование представлений о деструктивных функциях конфликтов практических путях их преодоления

Актуальность темы, обусловлена тем, что знание предмета и методов психологии управления важно для решения профессиональных задач.

Организационная форма занятия: Семинар-круглый стол.

Теоретическая часть:

- Деструктивный конфликт возникает в двух случаях: когда одна из сторон упорно и жёстко настаивает на своей позиции и не желает учитывать интересы другой стороны; когда один из оппонентов прибегает к нравственно осуждаемым методам борьбы, стремится психологически подавить партнёра, дискредитируя и унижая его.

- Деструктивные конфликты порождаются чаще всего субъективными причинами, к которым относят неправильные действия руководителя и подчинённых, а также психологическая несовместимость отдельных людей.

- Для деструктивного конфликта характерно, что:

- 1) Усилия сторон направлены на разрушение.

- 2) У участников взаимоисключающие цели.

- 3) Процедура взаимодействия не определена и не согласована.

- Типичный пример деструктивного конфликта на уровне тела – драка. На уровне психики – скандал. На уровне интеллекта – спор. В драке каждый стремится разрушить тело соперника. В скандале – психическое состояние. В споре – картину мира.

- Конфликт всегда сопровождается временным нарушением системы коммуникаций, взаимосвязей в коллективе

- Если конфликт завершился принятием деструктивного решения, взаимоотношения в коллективе ухудшаются в 19-30% случаев.

- Частые конфликты ведут к снижению групповой сплочённости.

- Иногда ухудшается качество совместной деятельности во время конфликта. Если конфликт не разрешился, а медленно затухает или перевес на стороне того, кто, с точки зрения группы, неправ, качество совместной деятельности снижается и после завершения конфликта.

Оборудование и материалы: ноутбук, интерактивная доска, проектор.

Задания:

1.Задание 1.Заполните таблицу «Манипуляции, направленные на унижение оппонента»

Способ поведения	Ожидаемая реакция	Способ противодействия
------------------	-------------------	------------------------

2. Задание 2.Перечислите и охарактеризуйте наиболее часто встречающиеся манипулятивные приемы

3. Задание 3. Перечислите и охарактеризуйте основные стратегии и тактики в переговорном процессе.

Контрольные вопросы по теме:

1. Классификация конфликтов по действию на функционирование социальной реальности (совокупности акторов).
2. Деструктивные (дисфункциональные) конфликты как причина неэффективного взаимодействия и принятия решений.
3. Основные дисфункциональные последствия конфликтов. Поведенческие реакции оппонентов на деструктивный конфликт.
4. Непродуктивные, конкурентные отношения между людьми. Отсутствие стремления к сотрудничеству, добрым отношениям.
5. Когнитивные реакции оппонентов на деструктивный конфликт. Негативное представление об оппоненте. Сокращение или прекращение взаимодействия с оппонентом.
6. Эмоциональные последствия деструктивных конфликтов. Приёмы и методы разрешения деструктивных конфликтов.

Рекомендуемая литература:

Основная литература	Шапиро, С. А. Работа без конфликтов: тактика успешного сотрудничества / С.А. Шапиро, И.Ю. Котенко. - Изд. 2-е, доп. и перераб. - Москва Берлин : Директ-Медиа, 2015. - 325 с.: ил., схем, табл. - http://biblioclub.ru/ . - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-4832-2, экземпляров неограничено
Дополнительная литература	Мендель, А.В. Модели принятия решений: учебное пособие / А.В. Мендель. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 463 с.: табл., граф., схемы. - http://biblioclub.ru/ . - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01894-2, экземпляров неограничено Ракульцев, И. П. Социальные конфликты и пути их разрешения: монография / И.П. Ракульцев. - Москва: Лаборатория книги, 2012. - 124 с. - http://biblioclub.ru/ . - ISBN 978-5-504-00887-5, экземпляров неограничено Профилактика и разрешение социальных конфликтов Электронный ресурс / О. И. Андреева [и др.]; ред. Е. В. Змановская. - Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы, 2011. - 277 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-98238-028-9, экземпляров неограничено Селезнёв, В. В. Методы разрешения конфликтов на предприятиях: монография / В.В. Селезнёв. - Москва: Лаборатория книги, 2010. - 133 с. - http://biblioclub.ru/ , экземпляров неограничено

Методическая литература	Методические указания по выполнению практических и лабораторных 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»

Практическое занятие №5-6

Тема 4. Теория и практика решения межличностных конфликтов.

Цель: формирование представлений о причинах и сущности межличностных конфликтных конфликтов

Актуальность темы, обусловлена тем, что знание предмета и методов психологии управления важно для решения профессиональных задач.

Организационная форма занятия: Собеседование.

Теоретическая часть:

Внутриличностный конфликт – один из самых сложных психологических конфликтов, который разыгрывается во внутреннем мире человека. Трудно представить человека, который бы не подвергался внутриличностным конфликтам. Более того, с такими конфликтами человек сталкивается постоянно. Внутриличностные конфликты конструктивного характера являются необходимыми моментами развития личности. Но деструктивные внутриличностные конфликты несут серьезную опасность для личности, от тяжких переживаний, вызывающих стрессы, до крайней формы своего разрешения – суицида. Поэтому для каждого человека важно знать сущность внутриличностных конфликтов, их причины и способы разрешения. Эти и другие аспекты внутриличностных конфликтов находят свое отражение в данной теме практикума.

Внутриличностный конфликт – это конфликт внутри психического мира личности, представляющий собой столкновение ее противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, ценностей, целей, идеалов).

Внутриличностному конфликту присущи некоторые особенности, которые важно учитывать при его выявлении. Такими особенностями являются:

- Необычность с точки зрения структуры конфликта. Здесь нет субъектов конфликтного взаимодействия в лице отдельных личностей или групп людей.
- Специфичность форм протекания и проявления. Такой конфликт протекает в форме тяжелых переживаний. Он сопровождается специфическими состояниями: страхом, депрессией, стрессом. Часто внутриличностный конфликт выливается в невроз.
- Латентность. Внутриличностный конфликт не всегда легко обнаружить. Часто человек и сам не осознает, что он находится в состоянии конфликта. Более того, иногда он может скрывать свое состояние конфликта под эйфорическим настроением или за активной деятельностью.

Оборудование и материалы: ноутбук, интерактивная доска, проектор.

Задания:

1.Задание 1. Заполните таблицу «Классификация внутриличностных конфликтов по К. Левину»

Тип конфликта	Причина	Модель разрешения	разрешени
---------------	---------	-------------------	-----------

Эквивалентный		
Витальный		
Амбивалентный		

1.Задание 2.Опишите симптомы различных форм проявления внутренних конфликтов

2.Задание 3. Заполните таблицу «Способы разрешения внутриличностных конфликтов»

Способ разрешения	Содержание действий
-------------------	---------------------

Контрольные вопросы по теме:

1. Межличностный конфликт как столкновение личностей с разными целями, характерами, взглядами и др.

2. Предпосылки возникновения межличностных конфликтов. Несовпадение интересов сторон, стремление к противоположным целям, использование разных средств их достижения.

3. Конфликтная ситуация как условие конфликта. Способы решения межличностного конфликта. Уход или уклонение от конфликта: суть, преимущества и недостатки.

4. Сглаживание как демонстрация покорности, согласия с предъявляемой претензией. Формы сглаживания: извинение, обещания, оправдания. Преимущества и недостатки метода сглаживания. Компромисс как согласие через взаимные уступки. Преимущества и недостатки компромисса.

5. Принуждение как подавление партнера и игнорирование его мнения. Преимущества и недостатки метода. Конфронтация как способ настаивания на своём. Преимущества и недостатки метода.

6.Сотрудничество как обсуждение позиций и выбор альтернатив. Преимущества и недостатки метода.

Рекомендуемая литература:

Основная литература	Шапиро, С. А. Работа без конфликтов: тактика успешного сотрудничества / С.А. Шапиро, И.Ю. Котенко. - Изд. 2-е, доп. и перераб. - Москва Берлин : Директ-Медиа, 2015. - 325 с.: ил., схем, табл. - http://biblioclub.ru/ . - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-4832-2, экземпляров неограничено
Дополнительная литература	Мендель, А.В. Модели принятия решений: учебное пособие / А.В. Мендель. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 463 с.: табл., граф., схемы. - http://biblioclub.ru/ . - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01894-2, экземпляров неограничено Ракульцев, И. П. Социальные конфликты и пути их разрешения: монография / И.П. Ракульцев. - Москва: Лаборатория книги, 2012. - 124 с. - http://biblioclub.ru/ . - ISBN 978-5-504-00887-5, экземпляров неограничено Профилактика и разрешение социальных конфликтов Электронный

	ресурс / О. И. Андреева [и др.]; ред. Е. В. Змановская. - Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы, 2011. - 277 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-98238-028-9, экземпляров неограничено Селезнёв, В. В. Методы разрешения конфликтов на предприятиях: монография / В.В. Селезнёв. - Москва Лаборатория книги, 2010. - 133 с. - http://biblioclub.ru/ , экземпляров неограничено
Методическая литература	Методические указания по выполнению практических и лабораторных 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»

Практическое занятие №7-8

Тема 5. Теория и практика решения конфликтов между личностью и группой.

Цель: формирование представлений о причинах и сущности конфликтных ситуаций между личностью и группой

Актуальность темы, обусловлена тем, что знание предмета и методов психологии управления важно для решения профессиональных задач.

Организационная форма занятия: Собеседование.

Теоретическая часть:

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».

Причины возникающих между личностью и группой конфликтов всегда связаны: а) с нарушением ролевых ожиданий; б) с неадекватностью внутренней установки статусу личности (особенно конфликтность личности с группой наблюдается при завышении у нее внутренней установки); в) с нарушением групповых норм.

Третья особенность находит свое отражение в формах проявления данного конфликта. Такими формами могут быть: применение групповых санкций; существенное ограничение или полное прекращение неформального общения членов группы с конфликтующим; резкая критика в адрес конфликтующего; эйфория со стороны конфликтующего и т. д.

Оборудование и материалы: ноутбук, интерактивная доска, проектор.

Задания:**Задание 1.** Проанализируйте ситуацию:

В конструкторском бюро не сложились отношения начальника отдела с коллективом. Начальник отдела был назначен на должность два месяца назад. До этого он работал в другом отделе, имел хорошую репутацию как специалист. Имеет большое количество изобретений, один из научных проектов, руководителем которого он был как ведущий инженер по предыдущей должности в другом отделе, получил высшую оценку на международной выставке.

Проанализируйте, какие причины могли лечь в основу конфликта между новым начальником и коллективом?

Задание 2. Проанализируйте ситуацию:

На собрании творческого коллектива обсуждался вопрос о представлении к почетному званию «Заслуженный деятель науки» сотрудника А. Вопрос о представлении к такому званию по соответствующему Положению мог решаться либо открытым, либо тайным голосованием. После короткого обсуждения кандидатуры сотрудник Б. внес предложение: процедуру выдвижения произвести тайным голосованием. Понятно, в результате итоги голосования оказались не в пользу А.

Дополнительная информация:

1) инициатором представления А. к почетному званию выступил руководитель коллектива;

2) руководителю были известны негативные высказывания в адрес А. некоторых сотрудников коллектива по поводу якобы имевших место незаслуженных продвижениях по работе (А. до смены руководителя коллектива, которое произошло за два года до представления его к почетному званию, несмотря на успехи в научно-исследовательской деятельности, не находил должной оценки со стороны бывшего руководителя М. С приходом нового руководителя С. А. был назначен на вышестоящую должность);

3) численность коллектива, в котором трудился соискатель почетного звания, была небольшая (10 человек); в их числе были четверо сотрудников, имевших почетное звание, и трое, претендовавших на него.

Проанализируйте данную ситуацию на предмет ее конфликтности.

Контрольные вопросы по теме:

1. Сущность и особенности формирования конфликтов между личностью и группой. Причины возникновения данного типа конфликта.

2. Нарушение норм поведения и/или общения как фактор усиления негативной реакции конфликтующих сторон.

3. Виды конфликтов между личностью и группой. Способы решения межличностного конфликта.

4. Уход от конфликта: суть, преимущества и недостатки. Сглаживание: субъект, преимущества и недостатки. Компромисс: преимущества и недостатки.

5. Принуждение: оправданность, преимущества и недостатки метода. Конфронтация: преимущества и недостатки.

Сотрудничество: преимущества и недостатки.

Рекомендуемая литература:

Основная литература	Шапиро, С. А. Работа без конфликтов: тактика успешного сотрудничества / С.А. Шапиро, И.Ю. Котенко. - Изд. 2-е, доп. и перераб. - Москва Берлин: Директ-Медиа, 2015. - 325 с.: ил., схем, табл. - http://biblioclub.ru/ . - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-4832-2, экземпляров неограничено
Дополнительная литература	Мендель, А.В. Модели принятия решений: учебное пособие / А.В. Мендель. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 463 с.: табл., граф., схемы. - http://biblioclub.ru/ . - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01894-2, экземпляров неограничено Ракульцев, И. П. Социальные конфликты и пути их разрешения: монография / И.П. Ракульцев. - Москва: Лаборатория книги, 2012. - 124 с. - http://biblioclub.ru/ . - ISBN 978-5-504-00887-5, экземпляров неограничено Профилактика и разрешение социальных конфликтов Электронный ресурс / О. И. Андреева [и др.]; ред. Е. В. Змановская. - Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы, 2011. - 277 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-98238-028-9, экземпляров неограничено Селезнёв, В. В. Методы разрешения конфликтов на предприятиях: монография / В.В. Селезнёв. - Москва: Лаборатория книги, 2010. - 133 с. - http://biblioclub.ru/ , экземпляров неограничено
Методическая литература	Методические указания по выполнению практических и лабораторных 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»

Практическое занятие №9-10

Тема 6. Теория и практика решения межгрупповых конфликтов.

Цель: формирование представлений о причинах и сущности межгрупповых конфликтных ситуаций

Актуальность темы: обусловлена тем, что в настоящее время возникает необходимость расширения исследовательского пространства в области конфликтов.

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.

Оборудование и материалы: ноутбук, интерактивная доска, проектор.

Контрольные вопросы и задания:

1. Сущность и особенности формирования межгрупповых конфликтов. Причины возникновения данного типа конфликта.

2. Техники и тактики разрешения межгрупповых конфликтов. Готовность сторон пойти навстречу друг другу в возникшем противоборстве как критерий классификации тактических действий в конфликте.

Задание 1. Заполните таблицу «Классификация конфликтов типа «личность-группа»

Задание 2. Подготовьте ответ на вопрос: «В чем состоит специфика управления конфликтами между личностью и группой? Опишите этапы управления конфликтами типа «личность-группа».

Задание 3. Перечислите основные формы проявления межгрупповых конфликтов. Дайте им характеристику.

Рекомендуемая литература:

Основная литература	Шапиро, С. А. Работа без конфликтов: тактика успешного сотрудничества / С.А. Шапиро, И.Ю. Котенко. - Изд. 2-е, доп. и перераб. - Москва Берлин: Директ-Медиа, 2015. - 325 с.: ил., схем, табл. - http://biblioclub.ru/ . - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-4832-2, экземпляров неограничено
Дополнительная литература	Мендель, А.В. Модели принятия решений: учебное пособие / А.В. Мендель. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 463 с.: табл., граф., схемы. -

	http://biblioclub.ru/ . - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01894-2, экземпляров неограничено Ракульцев, И. П. Социальные конфликты и пути их разрешения: монография / И.П. Ракульцев. - Москва: Лаборатория книги, 2012. - 124 с. - http://biblioclub.ru/ . - ISBN 978-5-504-00887-5, экземпляров неограничено Профилактика и разрешение социальных конфликтов Электронный ресурс / О. И. Андреева [и др.]; ред. Е. В. Змановская. - Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы, 2011. - 277 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-98238-028-9, экземпляров неограничено Селезнёв, В. В. Методы разрешения конфликтов на предприятиях: монография / В.В. Селезнёв. - Москва: Лаборатория книги, 2010. - 133 с. - http://biblioclub.ru/ , экземпляров неограничено
Методическая литература	Методические указания по выполнению практических и лабораторных 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»

Практическое занятие №11-12

Тема 7. Теория и практика разрешения конфликтов макроуровня: социальные, межэтнические, политические.

Цель: формирование представлений о причинах возникновения и сущности социальных, политических и межэтнических конфликтных ситуаций

Актуальность темы: обусловлена тем, что в настоящее время возникает необходимость расширения исследовательского пространства в области конфликтов.

Теоретическая часть:

Межэтнические конфликты множественны по своей природе. Исследователи предлагают самые разные их классификации. По целям, которые ставят перед собой вовлеченные в конфликт стороны, межэтнические конфликты можно подразделить на:

- социально-экономические, при которых выдвигаются требования гражданского равноправия (от прав граждан до равного экономического положения);
- культурно-языковые и конфессиональные, при которых выдвигаемые требования затрагивают проблемы сохранения или возрождения функций языка, культуры, религии, этнической общности;
- политические, если участвующие в них этнические меньшинства добиваются политических прав (от автономии местных органов власти до полномасштабного конфедерализма);
- территориальные - если в их основе лежат требования изменения границ, присоединения к другому ("родственному" с культурно-исторической точки зрения) государству или создания нового независимого государства. Кроме целевого подхода,

природу межэтнических конфликтов можно рассматривать с точки зрения структурных изменений в обществе как основы противоречий, приводящих к конфликтам.

Этносоциологи считают, что в основе межэтнической напряженности лежат процессы, связанные с модернизацией и интеллектуализацией народов. Эти процессы привели к тому, что в престижных видах деятельности нарастала конкуренция между титульными и другими этносами.

Оборудование и материалы: ноутбук, интерактивная доска, проектор.

Контрольные вопросы по теме и задания:

1. Суть социального конфликта. Модель решения конфликта. Четыре принципиальных способа (модели) разрешения противоречий сторонами: силовой (одностороннее доминирование), компромисс, интегральная модель, разъединение сторон.

2. Симбиозная модель. Силовая модель: условия и показатели к применению. Разъединение сторон конфликта: суть и условия применения. Модель компромисса: суть и условия применения. Интегральная модель (интегральная стратегия): суть и условия применения.

3. Суть политического конфликта: демаркация границ конфликта интересов и конфликта ценностей.

4. Цели сторон конфликта: ликвидация противника, изменение условий выдвижения нежелательных требований, трансформация неблагоприятных обстоятельств, участники как возможные партнеры

Задание 1. Проанализируйте определения конфликта и дайте им свою оценку. Укажите, с чем согласны и что вас не устраивает в том или ином определении; в чем состоит сходство и различие определений:

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.¹

Итак, социальный конфликт — это открытое противоборство, столкновение двух и более субъектов и участников социального взаимодействия, причинами которого являются несовместимые потребности, интересы и ценности.

Задание 2. Подготовьте презентацию проекта на тему: «Особенности межэтнических конфликтов в современных условиях»

Задание 3. Перечислите особенности субъективного содержания конфликтной ситуации межгруппового конфликта.

Рекомендуемая литература:

Основная литература	Шапиро, С. А. Работа без конфликтов: тактика успешного сотрудничества / С.А. Шапиро, И.Ю. Котенко. - Изд. 2-е, доп. и перераб. - Москва Берлин: Директ-Медиа, 2015. - 325 с.: ил., схем, табл. - http://biblioclub.ru/ . - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-4832-2, экземпляров неограничено
Дополнительная	Мендель, А.В. Модели принятия решений: учебное пособие / А.В.

литература	Мендель. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 463 с.: табл., граф., схемы. - http://biblioclub.ru/. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01894-2, экземпляров неограничено Ракульцев, И. П. Социальные конфликты и пути их разрешения: монография / И.П. Ракульцев. - Москва: Лаборатория книги, 2012. - 124 с. - http://biblioclub.ru/. - ISBN 978-5-504-00887-5, экземпляров неограничено Профилактика и разрешение социальных конфликтов Электронный ресурс / О. И. Андреева [и др.]; ред. Е. В. Змановская. - Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы, 2011. - 277 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-98238-028-9, экземпляров неограничено Селезнёв, В. В. Методы разрешения конфликтов на предприятиях: монография / В.В. Селезнёв. - Москва: Лаборатория книги, 2010. - 133 с. - http://biblioclub.ru/, экземпляров неограничено
Методическая литература	Методические указания по выполнению практических и лабораторных работ, методические указания по организации самостоятельной работы студентов
Интернет-ресурсы	http://eLibrary.ru/ - Научная электронная библиотека www URL: http://www.biblioclub.ru/ - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

Практическое занятие №13-14

Тема 8. Теория и практика разрешения конфликтов мезоуровня: организационные, деловые, семейные.

Цель: формирование представлений о причинах возникновения и сущности конфликтных ситуаций мезоуровня

Актуальность темы: обусловлена тем, что в настоящее время возникает необходимость расширения исследовательского пространства в области конфликтов.

Теоретическая часть:

Существует несколько способов (приемов, методов) разрешения организационных конфликтов:

односторонний способ – подавление одной стороны другой;

компромиссный способ – каждая сторона уступает другой до такой степени, которая оказывается приемлемой для конфликтующих.

Но оба этих способа сохраняют остатки конфликтов: первый – с одной стороны, второй (хотя и в меньшей степени) с обеих. Поэтому наиболее эффективным, считает он, является третий:

интегративный способ разрешения конфликтов, когда вырабатывается новый вариант, не совпадающий ни с одним из первоначальных, но при этом каждая сторона может считать его своим.

1. Существуют также и организационные методы разрешения организационных конфликтов. Это – смена руководства, назначение неформальных лидеров взамен формальных и т.д.

Важным способом обнаружения, предотвращения и разрешения массовых конфликтов является также исследование общественного мнения (группового, массового сознания на предприятиях, в других организациях), поскольку оно весьма информативно с точки зрения оценки социальной напряженности.

Оборудование и материалы: ноутбук, интерактивная доска, проектор.

Контрольные вопросы по теме и задания.

1. Суть организационных конфликтов. Основа конфликтных ситуаций на предприятии. Типология конфликта в организации.

2. Три группы причин организационных конфликтов. Стадии развития конфликта в организации. Структура конфликта в организации. Стратегии поведения в конфликте: конкуренция (или соперничество), сотрудничество, компромисс, уклонение, приспособление.

3. Методы предупреждения и урегулирования конфликтов в организации. Монетарные и немонетарные побудительные системы в организации. Факторы конструктивного разрешения конфликта в организации.

Задания:

Задание 1. Представьте в виде схемы структуру конфликта в организации.

Задание 2. Подготовьте презентацию на тему «Стадии конфликта в организации»

Задание 3. Заполните таблицу «Способы поведения в конфликтной ситуации по К.

Томасу»

Способы поведения	Положительные моменты	Отрицательные моменты
-------------------	-----------------------	-----------------------

Рекомендуемая литература:

Основная литература	Шапиро, С. А. Работа без конфликтов: тактика успешного сотрудничества / С.А. Шапиро, И.Ю. Котенко. - Изд. 2-е, доп. и перераб. - Москва Берлин: Директ-Медиа, 2015. - 325 с.: ил., схем, табл. - http://biblioclub.ru/ . - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-4832-2, экземпляров неограничено
Дополнительная литература	Мендель, А.В. Модели принятия решений: учебное пособие / А.В. Мендель. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 463 с.: табл., граф., схемы. - http://biblioclub.ru/ . - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01894-2, экземпляров неограничено Ракульцев, И. П. Социальные конфликты и пути их разрешения: монография / И.П. Ракульцев. - Москва: Лаборатория книги, 2012. - 124 с. - http://biblioclub.ru/ . - ISBN 978-5-504-00887-5, экземпляров неограничено Профилактика и разрешение социальных конфликтов Электронный ресурс / О. И. Андреева [и др.]; ред. Е. В. Змановская. - Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы, 2011. - 277 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-98238-028-9, экземпляров неограничено Селезнёв, В. В. Методы разрешения конфликтов на предприятиях:

	монография / В.В. Селезнёв. - Москва: Лаборатория книги, 2010. - 133 с. - http://biblioclub.ru/ , экземпляров неограничено
Методическая литература	Методические указания по выполнению практических и лабораторных 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»

Практическое занятие №15-16

Тема 9. Стили конфликтного поведения и их связь с личностными особенностями субъекта.

Цель: формирование представлений о стилях поведения и их связях с личностными особенностями субъектов в конфликтных ситуациях

Актуальность темы: обусловлена тем, что в настоящее время возникает необходимость расширения исследовательского пространства в области конфликтов.

Теоретическая часть:

Каким бы конфликт ни оказался, различают пять возможных стилей поведения в конфликтной ситуации. Стил ь поведения определяется тем, насколько стороны стремятся отстоять собственные интересы и насколько они учитывают интересы другой стороны.

Уклонение. Этот стил ь поведения можно использовать, когда затрагиваемая проблема не столь важна для вас, когда вы не хотите тратить силы на ее решение или, когда вы чувствуете, что неправы, признаете правоту другого человека.

Приспособление. Этот стил ь означает, что вы действуете совместно с другим человеком, жертвуя своими интересами в пользу другого, уступая ему, жалея его, подчиняясь ему. Причем вы участвуете в ситуации и соглашаетесь делать то, чего хочет другой - идти его путем к решению проблемы. Этот стил ь поведения приемлем, когда мы понимаем, что лучше сохранить с кем-то добрые отношения, чем отстаивать свои интересы.

Компромисс. При этом стиле поведения вы сходитесь на частичном удовлетворении своего желания и частичном выполнении желания другого человека. Этот стил ь наиболее эффективен, когда вы и ваш оппонент хотите одного и того же, но одновременно это для вас невыполнимо.

Конкуренция. Человек, выбирающий этот стил ь поведения, не очень заинтересован в сотрудничестве с другими людьми и способен на волевые решения. Этот стил ь может быть эффективным, когда вы обладаете определенной властью, обладаете возможностью настаивать на своем решении и своем подходе к данной проблеме.

Сотрудничество. Этот стил ь побуждает каждого участника к открытому обсуждению его нужд и проблем. Раз обе стороны понимают, в чем состоит причина конфликта, то они имеют возможность вместе искать новые альтернативы или выработать приемлемые компромиссы.

Оборудование и материалы: ноутбук, интерактивная доска, проектор.

Контрольные вопросы по теме и задания:

1. Суть индивидуально-психологических характеристик личности: направленности, интересов, потребностей, мотивация и мотивационно-смысловая сфера, темперамент и характер и пр.

2. Влияние личностных, или индивидуально-типологических качеств на выбор стратегий поведения человека в конфликте.

3. Стратегии поведения в конфликте: выгодно-приспособительная, ситуативная, активно-наступательная.

Задание 1. Заполните таблицу «Стили поведения в конфликте»

Стиль поведения	Характеристика
-----------------	----------------

Задание 2. Подготовьте презентацию на тему «Акцентуации характера и методики их определения»

Задание 3. Подготовьте тест на стиль разрешения конфликтов (в адаптации Н.В. Гришиной)

Рекомендуемая литература:

Основная литература	Шапиро, С. А. Работа без конфликтов: тактика успешного сотрудничества / С.А. Шапиро, И.Ю. Котенко. - Изд. 2-е, доп. и перераб. - Москва Берлин: Директ-Медиа, 2015. - 325 с.: ил., схем, табл. - http://biblioclub.ru/ . - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-4832-2, экземпляров неограничено
Дополнительная литература	Мендель, А.В. Модели принятия решений: учебное пособие / А.В. Мендель. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 463 с.: табл., граф., схемы. - http://biblioclub.ru/ . - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01894-2, экземпляров неограничено Ракульцев, И. П. Социальные конфликты и пути их разрешения: монография / И.П. Ракульцев. - Москва: Лаборатория книги, 2012. - 124 с. - http://biblioclub.ru/ . - ISBN 978-5-504-00887-5, экземпляров неограничено Профилактика и разрешение социальных конфликтов Электронный ресурс / О. И. Андреева [и др.]; ред. Е. В. Змановская. - Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы, 2011. - 277 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-98238-028-9, экземпляров неограничено Селезнёв, В. В. Методы разрешения конфликтов на предприятиях: монография / В.В. Селезнёв. - Москва: Лаборатория книги, 2010. - 133 с. - http://biblioclub.ru/ , экземпляров неограничено
Методическая литература	Методические указания по выполнению практических и лабораторных 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»

Практическое занятие №17-18

Тема 10. Медиация как технология разрешения конфликтов.

Цель: формирование представлений о медиации, как технологии разрешения конфликтов

Актуальность темы: обусловлена тем, что в настоящее время возникает необходимость расширения исследовательского пространства в области конфликтов.

Медиация (от лат. *mediare* - посредничать) - форма внесудебного разрешения споров в помощь третьей нейтральной беспристрастной стороны

- медиатора (посредника). Медиация является наиболее мягкой формой альтернативного разрешения споров. Во время процедуры медиации стороны, участвующие в конфликте, самостоятельно приходят к взаимовыгодному решению, опираясь на опыт, знания и умения медиатора. Разрешение спора полностью зависит от воли самих спорящих.

Медиация помогает сэкономить время, деньги и эмоциональные силы участников спора

- При ее проведении обстановка, организация, регламент и содержание процесса могут быть определены индивидуально.
- Медиация ориентирована не столько на конфликт (выяснение кто прав, а кто виноват) или на выигрыш, сколько на конструктивный поиск решений.
- В плане временных затрат медиация может быть легко подстроена под потребности участников и может учитывать эмоциональные и личные аспекты спора.
- При этом сфера частных интересов участников полностью защищена, поскольку процесс медиации — это конфиденциальный процесс.
- Медиация позволяет участникам спора посмотреть в будущее и использовать свои творческие способности.
- При разрешении спора с помощью медиации достигнутые договоренности, как правило, более долговечны и отвечают реальному положению вещей, что не только способствует претворению их в жизнь, но и делает их осуществление обоюдно приемлемым и естественным шагом.

Медиация существует так же давно, как существуют конфликты. Историкам хорошо известно, что издревле медиация применялась при разрешении международных, межэтнических и просто многосторонних споров. Называлось это по-разному:

«посредничество», «ходатайство», «предложение добрых услуг». Подобные методы разрешения споров все чаще использовались в тех случаях, когда переговоры заходили в тупик, и для достижения успеха нужно было заставить спорящие стороны понять и принять точки зрения друг друга. Уже много веков назад люди убедились, что при разрешении серьезных разногласий взаимовыгодного, а, главное, жизнеспособного и решения проще добиться переговорами, нежели используя нормы или иерархический порядок.

Оборудование и материалы: ноутбук, интерактивная доска, проектор.

Контрольные вопросы по теме и задания:

1. Медиация как метод взаимовыгодного разрешения конфликта при содействии третьей незаинтересованной и независимой стороны (медиатора).
2. Официальное закрепление медиации в законе. Отличие медиации от иных методов разрешения конфликтов. Требования к медиатору.

3. Суть и основные характеристики процедуры медиации. Преимущества медиации по сравнению с другими методами урегулирования споров.

4. Конфиденциальность медиации как её принципиальное отличительное свойство. Этапы и суть процесса медиации.

5. Перспективы медиации в России.

Задание 1. Опишите преимущества медиации, как метода разрешения конфликтов.

Задание 2. Заполните таблицу «Отличия процедуры медиации от судебного разбирательства»

Задание 3. Подготовьте презентацию «Перспективы медиации в России»

Рекомендуемая литература:

Основная литература	Шапиро, С. А. Работа без конфликтов: тактика успешного сотрудничества / С.А. Шапиро, И.Ю. Котенко. - Изд. 2-е, доп. и перераб. - Москва Берлин: Директ-Медиа, 2015. - 325 с.: ил., схем, табл. - http://biblioclub.ru/ . - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-4832-2, экземпляров неограничено
Дополнительная литература	Мендель, А.В. Модели принятия решений: учебное пособие / А.В. Мендель. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 463 с.: табл., граф., схемы. - http://biblioclub.ru/ . - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01894-2, экземпляров неограничено Ракульцев, И. П. Социальные конфликты и пути их разрешения: монография / И.П. Ракульцев. - Москва: Лаборатория книги, 2012. - 124 с. - http://biblioclub.ru/ . - ISBN 978-5-504-00887-5, экземпляров неограничено Профилактика и разрешение социальных конфликтов Электронный ресурс / О. И. Андреева [и др.]; ред. Е. В. Змановская. - Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы, 2011. - 277 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-98238-028-9, экземпляров неограничено Селезнёв, В. В. Методы разрешения конфликтов на предприятиях: монография / В.В. Селезнёв. - Москва: Лаборатория книги, 2010. - 133 с. - http://biblioclub.ru/ , экземпляров неограничено
Методическая литература	Методические указания по выполнению практических и лабораторных 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
для студентов по организации
самостоятельной работы по дисциплине
«ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА РЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ»

Специальность	37.05.02 Психология служебной деятельности
Специализация	Психологическое обеспечение коммуникации в служебной деятельности
Год начала обучения	2026
Форма обучения	очная
Реализуется в 9 семестре	

Ставрополь, 2026

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО
МАТЕРИАЛА

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ С ЛИТЕРАТУРОЙ

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО НАПИСАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ДОКЛАД

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО КОНСПЕКТИРОВАНИЮ
ПЕРВОИСТОЧНИКОВ

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

ВВЕДЕНИЕ

Современные стандарты подготовки специалистов предусматривают значительный объем внеаудиторной работы. Освоение программы курса предполагает получение как теоретических знаний по проблемам психиатрии, 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 «Теория и практика решения конфликтных ситуаций».

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 вопросы, 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.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА

Комплексное изучение предлагаемой студентам учебной дисциплины «Теория и практика разрешения конфликтных ситуаций» 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

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 и лабораторных 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 собирание 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.

ВОПРОСЫ ДЛЯ СОБЕСЕДОВАНИЯ

Дают студенту возможность оперативной оценки своей подготовленности по данной теме и определения готовности к изучению следующей темы. Контрольные вопросы направлены на то, чтобы студент мог проверить понимание понятийного аппарата учебной дисциплины, смог воспроизвести фактический материал, раскрыть причинно-следственные, временные связи, а так же мог выделять главное, сравнивать, доказывать, конкретизировать, обобщать и систематизировать знания.

Тема 1. Общее понимание конфликтных ситуаций

1. Конфликт как отсутствие согласия. Конфликт как наличие противоречия и активности.
2. Конфликт: негативный и позитивный контексты. Результаты конфликта как критерии оценки его качества.
3. Синонимический ряд конфликта: разногласие, борьба, конфронтация, раздор, ссора.
4. Конфликтогенез как диалектический процесс зарождения, развития и модернизации существующей социальной реальности через свое ядро – конфликт.

Тема 2. Теория и практика решения конструктивных конфликтов

1. Классификация конфликтов по действию на функционирование социальной реальности (совокупности акторов).
2. Конструктивные (функциональные) конфликты как причина принятия обоснованных решений.
3. Развитие взаимоотношений как результат функциональных конфликтов.
4. Основные функциональные последствия конфликтов. Чувство причастности к принятию решения.
5. Приёмы и методы разрешения конструктивных конфликтов.

Тема 3. Теория и практика решения деструктивных конфликтов

1. Классификация конфликтов по действию на функционирование социальной реальности (совокупности акторов).
2. Деструктивные (дисфункциональные) конфликты как причина неэффективного взаимодействия и принятия решений.
3. Основные дисфункциональные последствия конфликтов. Поведенческие реакции оппонентов на деструктивный конфликт.

4. Непродуктивные, конкурентные отношения между людьми. Отсутствие стремления к сотрудничеству, добрым отношениям.
5. Когнитивные реакции оппонентов на деструктивный конфликт. Негативное представление об оппоненте. Сокращение или прекращение взаимодействия с оппонентом.

Тема 4. Теория и практика решения межличностных конфликтов

1. Межличностный конфликт как столкновение личностей с разными целями, характерами, взглядами и др.
2. Предпосылки возникновения межличностных конфликтов. Несовпадение интересов сторон, стремление к противоположным целям, использование разных средств их достижения.
3. Конфликтная ситуация как условие конфликта. Способы решения межличностного конфликта. Уход или уклонение от конфликта: суть, преимущества и недостатки.
4. Сглаживание как демонстрация покорности, согласия с предъявляемой претензией. Формы сглаживания: извинение, обещания, оправдания. Преимущества и недостатки метода сглаживания. Компромисс как согласие через взаимные уступки. Преимущества и недостатки компромисса.
5. Принуждение как подавление партнера и игнорирование его мнения. Преимущества и недостатки метода. Конфронтация как способ настаивания на своём. Преимущества и недостатки метода.
6. Сотрудничество как обсуждение позиций и выбор альтернатив. Преимущества и недостатки метода.

Тема 5. Теория и практика решения конфликтов между личностью и группой

1. Сущность и особенности формирования конфликтов между личностью и группой. Причины возникновения данного типа конфликта.
2. Нарушение норм поведения и/или общения как фактор усиления негативной реакции конфликтующих сторон.
3. Виды конфликтов между личностью и группой. Способы решения межличностного конфликта.
4. Уход от конфликта: суть, преимущества и недостатки. Сглаживание: субъект, преимущества и недостатки. Компромисс: преимущества и недостатки.
5. Принуждение: оправданность, преимущества и недостатки метода. Конфронтация: преимущества и недостатки. Сотрудничество: преимущества и недостатки.

Тема 6. Теория и практика решения межгрупповых конфликтов

1. Сущность и особенности формирования межгрупповых конфликтов. Причины возникновения данного типа конфликта.
2. Техники и тактики разрешения межгрупповых конфликтов.

3. Тактика ухода, или избегания конфликта: преимущества и недостатки; оперативные приёмы. Силовое подавление, или метод насилия: преимущества и недостатки; оперативные приёмы.

4. Метод односторонних уступок или приспособления: преимущества и недостатки; оперативные приёмы.

6. Тактика компромисса или сотрудничества: преимущества и недостатки; оперативные приёмы.

Тема 7. Теория и практика разрешения конфликтов макроуровня: социальные, межэтнические, политические

1. Суть социального конфликта. Модель решения конфликта. Четыре принципиальных способа (модели) разрешения противоречий сторонами: силовой (одностороннее доминирование), компромисс, интегральная модель, разъединение сторон.

2. Симбиозная модель. Силовая модель: условия и показатели к применению. Разъединение сторон конфликта: суть и условия применения. Модель компромисса: суть и условия применения. Интегральная модель (интегральная стратегия): суть и условия применения.

3. Суть политического конфликта: демаркация границ конфликта интересов и конфликта ценностей.

4. Цели сторон конфликта: ликвидация противника, изменение условий выдвижения нежелательных требований, трансформация неблагоприятных обстоятельств, участники как возможные партнеры

5. Стратегии разрешения конфликтов: стратегия «силы», стратегия «уязвления», стратегия «уклонения», стратегия «партнёрства».

6. Насильственные и ненасильственные стратегии (консолидация, синкретизм, децентрализация).

7. Принципиальная неразрешимость межэтнических конфликтов. Общие взаимоприемлемые ценности и нормы как универсальные условия разрешения конфликта.

8. Централизованная легитимная медиация. Прекращение насилия как первостепенная задача. Привлечение посредников. Обращение в арбитраж. Подавление силой.

Тема 8. Теория и практика разрешения конфликтов мезоуровня: организационные, деловые, семейные

1. Суть организационных конфликтов. Основа конфликтных ситуаций на предприятии. Типология конфликта в организации.

2. Три группы причин организационных конфликтов. Стадии развития конфликта в организации. Структура конфликта в организации. Стратегии поведения в конфликте: конкуренция (или соперничество), сотрудничество, компромисс, уклонение, приспособление.

3. Методы предупреждения и урегулирования конфликтов в организации. Монетарные и немонетарные побудительные системы в организации. Факторы конструктивного разрешения конфликта в организации.

4. Суть семейных конфликтов. Основания, предметы и причины семейных конфликтов. Способы поведения сторон в конфликте. Приёмы конфликтного поведения. Перманентные конфликты, превратившиеся в постоянные, распад семьи, развод. Стадии, предшествующие разводу.

5. Суть и особенности деловых конфликтов. Психологические или «мягкие» способы регулирования деловых конфликтов: организация партнёрства, коммуникативный перерыв в отношениях, сглаживание. Основные правила поведения в конфликте. Способы поведения в деловой конфликтной ситуации.

Тема 9. Стили конфликтного поведения и их связь с личностными особенностями субъекта

1. Суть индивидуально-психологических характеристик личности: направленности, интересов, потребностей, мотивация и мотивационно-смысловая сфера, темперамент и характер и пр.

2. Влияние личностных, или индивидуально-типологических качеств на выбор стратегий поведения человека в конфликте.

3. Стратегии поведения в конфликте: выгодно-приспособительная, ситуативная, активно-наступательная.

4. Негативные стратегии поведения и связь с типом личности (пассивно-зависимым, импульсивно-агрессивным, ригидно-паранойальным и гипертимным).

5. Тип «сотрудничество» и экстраверсия, настроение, циклотимный тип акцентуации характера. Тип «компромисс» и демонстративный тип акцентуации.

Стиль «приспособление» и застревающая акцентуация характера, агрессивность.

Тема 10. Медиация как технология разрешения конфликтов

1. Медиация как метод взаимовыгодного разрешения конфликта при содействии третьей незаинтересованной и независимой стороны (медиатора).

2. Официальное закрепление медиации в законе. Отличие медиации от иных методов разрешения конфликтов. Требования к медиатору.

3. Суть и основные характеристики процедуры медиации. Преимущества медиации по сравнению с другими методами урегулирования споров.

4. Конфиденциальность медиации как её принципиальное отличительное свойство. Этапы и суть процесса медиации. Перспективы медиации в России.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО НАПИСАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ДОКЛАДА

Написание доклада по дисциплине «Теория и практика решения конфликтных ситуаций» является одним из видов самостоятельной работы студентов по изучению предмета. Данный вид работы способствует повышению качества усвоения программного материала, углубленному пониманию наиболее сложных вопросов курса, расширению круга рассматриваемых проблем, овладению научными методами анализа психологических явлений.

Работая с литературными источниками, не следует ограничиваться простым пересказом содержания прочитанного. Необходимо выделить наиболее важные теоретические положения и обосновать их, раскрыть особенности различных точек зрения

на один и тот же вопрос, оценить практическое и теоретическое значение результатов реферируемой работы, а также выразить собственное отношение к идеям и выводам автора, подкрепив его определенными аргументами (личным опытом, высказываниями других исследователей и пр.).

Реферируемый источник, списки использованной литературы, а также все ссылки на литературные работы должны быть оформлены по алфавиту с указанием фамилии и инициалов автора, название источника, места и года издания; для журнальных статей необходимо указать фамилию и инициалы автора, название статьи, журнала, год издания и номер.

Доклад по дисциплине «Теория и практика разрешения конфликтных ситуаций»
студента ... курса (фамилия, имя, отчество)

группы

Тема: ".....".

год выполнения.

1. Общие положения

1.1. Доклад, как вид самостоятельной работы в учебном процессе, способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, учит критически мыслить.

1.2. При написании доклада по заданной теме студент составляет план, подбирает основные источники.

1.3. В процессе работы с источниками систематизирует полученные сведения, делает выводы и обобщения.

1.4. К докладу по крупной теме могут привлекать несколько студентов, между которыми распределяются вопросы выступления.

2. Выбор темы доклада

2.1. Тематика доклада обычно определяется преподавателем, но в определении темы инициативу может проявить и студент.

2.2. Прежде чем выбрать тему доклада, автору необходимо выявить свой интерес, определить, над какой проблемой он хотел бы поработать, более глубоко ее изучить.

3. Этапы работы над докладом

3.1. Формулирование темы, причем она должна быть не только актуальной по своему значению, но и оригинальной, интересной по содержанию.

3.2. Подбор и изучение основных источников по теме (как правильно, при разработке доклада используется не менее 8-10 различных источников).

3.3. Составление списка использованных источников.

3.4. Обработка и систематизация информации

3.5. Разработка плана доклада.

3.6. Написание доклада.

3.7. Публичное выступление с результатами исследования.

4. Структура доклада:

- титульный лист

- оглавление (в нем последовательно излагаются названия пунктов доклада, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт);

- введение (формулирует суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада, дается характеристика используемой литературы);

- основная часть (каждый раздел ее, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего; в основной части могут быть представлены таблицы, графики, схемы);

- заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме доклада, предлагаются рекомендации);

- список использованных источников

5. Структура и содержание доклада

5.1. Введение - это вступительная часть научно-исследовательской работы. Автор должен приложить все усилия, чтобы в этом небольшом по объему разделе показать актуальность темы, раскрыть практическую значимость ее, определить цели и задачи эксперимента или его фрагмента.

5.2. Основная часть. В ней раскрывается содержание доклада. Как правило, основная часть состоит из теоретического и практического разделов. В теоретическом разделе раскрываются история и теория исследуемой проблемы, дается критический анализ литературы и показываются позиции автора. В практическом разделе излагаются методы, ход, и результаты самостоятельно проведенного эксперимента или фрагмента.

В основной части могут быть также представлены схемы, диаграммы, таблицы, рисунки и т.д.

5.3. В заключении содержатся итоги работы, выводы, к которым пришел автор, и рекомендации. Заключение должно быть кратким, обязательным и соответствовать поставленным задачам.

5.4. Список использованных источников представляет собой перечень использованных книг, статей, фамилии авторов приводятся в алфавитном порядке, при этом все источники даются под общей нумерацией литературы. В исходных данных источника указываются фамилия и инициалы автора, название работы, место и год издания.

5.5. Приложение к докладу оформляются на отдельных листах, причем каждое должно иметь свой тематический заголовок и номер, который пишется в правом верхнем углу, например: «Приложение 1»

6. Требования к оформлению доклада

6.1. Объем доклада может колебаться в пределах 5-15 печатных страниц; все приложения к работе не входят в ее объем.

6.2. Доклад должен быть выполнен грамотно, с соблюдением культуры изложения.

6.3. Обязательно должны иметься ссылки на используемую литературу.

6.4. Должна быть соблюдена последовательность написания библиографического аппарата.

7. Критерии оценки доклада

- актуальность темы исследования;

- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала; правильность и полнота использования источников;
- соответствие оформления доклада стандартам.

По усмотрению преподавателя доклады могут быть представлены на семинарах, научно-практических конференциях, а также использоваться как зачетные работы по пройденным темам.

Оценкой «отлично» оценивается доклад, в котором соблюдены следующие требования: полно и четко представлены основные теоретические понятия; проведен глубокий анализ по проблеме; продемонстрировано знание методологических основ изучаемой проблемы; уместно и точно использованы различные иллюстративные приемы – примеры, схемы, таблицы и т. д.; показано знание межпредметных связей; работа написана с использованием терминов современной науки, хорошим русским языком, соблюдена логическая стройность работы; соблюдены все требования к оформлению доклада.

Оценкой «хорошо» оценивается доклад, в которой: в целом раскрыта актуальность темы; в основном представлен обзор основной литературы по данной проблеме; недостаточно использованы последние публикации по данному вопросу; выводы сформулированы недостаточно полно; собственная точка зрения отсутствует или недостаточно аргументирована; в изложении преобладает описательный характер

Оценка «удовлетворительно» выставляется при условии: изложение носит исключительно описательный, компилятивный характер; библиография ограничена; изложение отличается слабой аргументацией; работа не выстроена логически; недостаточно используется научная терминология; выводы тривиальны; имеются существенные недостатки в оформлении.

Если большинство изложенных требований к докладу не соблюдено, то он не засчитывается.

Примерные темы докладов

1. «Сравнительный анализ синонимичного поля понятий конфликта».
2. «Недостатки конструктивных конфликтов».
3. «Сравнительный анализ деструктивных и конструктивных конфликтов (на примере одного случая)».
- 4 «Промежуточные варианты стратегий разрешения межличностного конфликта».
5. «Сценарии поведения конкретного человека (работника организации, студента и пр.) в одной ситуации с использованием разных стратегий разрешения конфликта (использование вербальных и поведенческих примеров).
6. «Подбор и описание оперативных приёмов для различных тактик поведения в конфликте»
7. «Принципиальная (не)разрешимость межэтнических конфликтов».
8. «Семейные конфликты: деструктивный и конструктивный сценарии».

9 «Взаимосвязь индивидуальных особенностей и стратегий конфликтного поведения».

10. «Перспективы медиации в России: условия, области применения, сложности».

**Форма отчетности о результатах самостоятельной работы по дисциплине
"Теория и практика разрешения конфликтных ситуаций"**

- собеседование
- тестирование
- текст доклада
- конспект первоисточников

Перечень дискуссионных тем для круглого стола

по дисциплине «Теория и практика решения конфликтных ситуаций»

Темы 1-5.

Базовый уровень

1. Конфликт: негативный и позитивный контексты.
2. Чувство причастности к принятию решения.
3. Основные дисфункциональные последствия конфликтов.
4. Предпосылки возникновения межличностных конфликтов.
5. Сотрудничество как обсуждение позиций и выбор альтернатив: преимущества и недостатки метода.
6. Сглаживание: субъект, преимущества и недостатки
7. Конфликтогенез.
8. Практика формирования и разрушения «синдрома покорности».
9. Поведенческие реакции оппонентов на деструктивный конфликт.
10. Конфликтная ситуация как условие конфликта. Способы решения межличностного конфликта.
11. Нарушение норм поведения и/или общения как фактор усиления негативной реакции конфликтующих сторон.
12. Сущность и особенности формирования межгрупповых конфликтов.
13. Симбиозная модель.
14. Суть политического конфликта: демаркация границ конфликта интересов и конфликта

Темы 1-5.

Продвинутый уровень

1. Конфликт как наличие противоречия и активности.
2. Приобретение опыта сотрудничества как механизм при решении спорных вопросов для функциональных конфликтов.
3. Деструктивные (дисфункциональные) конфликты.
4. Способы решения межличностного конфликта.
5. Принуждение: оправданность, преимущества и недостатки метода.

6. Метод односторонних уступок или приспособления: преимущества и недостатки; оперативные приёмы.
7. Суть социального конфликта.
8. Модель решения конфликта.
9. Цели сторон конфликта: ликвидация противника, изменение условий выдвижения нежелательных требований, трансформация неблагоприятных обстоятельств, участники как возможные партнеры.
10. Стратегии разрешения конфликтов: стратегия «силы», стратегия «уязвления», стратегия «уклонения», стратегия «партнёрства».
11. Прекращение насилия как первостепенная задача.

Темы 6-10

Базовый уровень

1. Конфликт как наличие противоречия и активности.
2. Приобретение опыта сотрудничества как механизм при решении спорных вопросов для функциональных конфликтов.
3. Деструктивные (дисфункциональные) конфликты.
4. Способы решения межличностного конфликта.
5. Принуждение: оправданность, преимущества и недостатки метода.
6. Метод односторонних уступок или приспособления: преимущества и недостатки; оперативные приёмы.
7. Суть социального конфликта.
8. Модель решения конфликта.
9. Цели сторон конфликта: ликвидация противника, изменение условий выдвижения нежелательных требований, трансформация неблагоприятных обстоятельств, участники как возможные партнеры.
10. Стратегии разрешения конфликтов: стратегия «силы», стратегия «уязвления», стратегия «уклонения», стратегия «партнёрства».
11. Прекращение насилия как первостепенная задача.

Темы 6-10.

Продвинутый уровень

1. Тактика ухода, или избегания конфликта: преимущества и недостатки; оперативные приёмы.
2. Модели разрешения противоречий сторонами: силовой, компромисс, интегральная модель, разъединение сторон.
3. Методы предупреждения и урегулирования конфликтов в организации.
4. Влияние личностных, или индивидуально-типологических качеств на выбор стратегий поведения человека в конфликте.
5. Силь «приспособление» и застревающая акцентуация характера, агрессивность.
6. Суть и основные характеристики процедуры медиации.
7. Суть организационных конфликтов.
8. Негативные стратегии поведения и связь с типом личности (пассивно-зависимым, импульсивно-агрессивным, ригидно-паранойальным и гипертимным).
9. Официальное закрепление медиации в законе.

1. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он дает правильный и полный ответ на вопросы как базового, так и продвинутого уровня.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он дает правильный и полный ответ на вопросы базового уровня.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он дает частично правильный ответ на вопросы базового уровня.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не дает правильные ответы даже на вопросы базового уровня.

2. Описание шкалы оценивания

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным 55. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

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

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя подготовку теоретического материала по предлагаемой теме.

Предлагаемые студенту задания позволяют проверить компетенции УК-4, ПК-5.

Базовый уровень владения компетенциями предполагает репродуктивные знания и умения их практически применять при решении задач. Повышенный уровень владения компетенциями требует глубокого и всестороннего освоения изучаемого материала, творческого подхода к анализу полученных знаний и умений всесторонне их применять при решении практических задач.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию необходимо в течение недели подготовить теоретический материал, используя рекомендованную и самостоятельно подобранную литературу, а также изучить статьи в изданиях периодической печати.

При подготовке к ответу студенту предоставляется право пользования своими конспектами, заполненными таблицами.

При проверке задания, оцениваются последовательно, четкость и логическая стройность изложения материала; использование в ответе дополнительного материала, самостоятельность при выполнении заданий.

Вопросы к экзамену
по дисциплине «Теория и практика решения конфликтных ситуаций»
Базовый уровень

1. Основные признаки конфликта.
2. Конфликт: негативный и позитивный контексты.
3. Конфликтогенез как самостоятельная реальность.
4. Развитие взаимоотношений как результат функциональных конфликтов.
5. Основные функциональные последствия конфликтов.
6. Механизм при решении спорных вопросов для функциональных
7. Эмоциональные последствия деструктивных конфликтов.
8. Межличностный конфликт: суть и особенности.
9. Конфликтная ситуация как условие конфликта.
10. Способы решения межличностного конфликта. Уход (уклонение) от конфликта: суть, преимущества и недостатки.
11. Способы решения межличностного конфликта. Сглаживание.
12. Виды конфликтов между личностью и группой.
13. Способы решения межличностного конфликта. Уход. Сглаживание. Компромисс. Принуждение. Конфронтация. Сотрудничество.
14. Техники и тактики разрешения межгрупповых конфликтов.
15. Тактика ухода, или избегания конфликта: преимущества и недостатки; оперативные приёмы.
16. Силовое подавление, или метод насилия: преимущества и недостатки; оперативные приёмы.
17. Метод односторонних уступок или приспособления: преимущества и недостатки; оперативные приёмы.
18. Тактика компромисса или сотрудничества: преимущества и недостатки; оперативные приёмы.
19. Суть социального конфликта. Модель решения конфликта.
20. Силовая модель: условия и показатели к применению.
21. Модель компромисса: суть и условия применения.
22. Интегральная модель (интегральная стратегия): суть и условия применения.
23. Суть политического конфликта: демаркация границ конфликта интересов и конфликта ценностей.
24. Суть организационных конфликтов. Основа конфликтных ситуаций на предприятии.
25. Типология конфликта в организации. Причины организационных конфликтов.
26. Стадии развития конфликта в организации. Структура конфликта в организации.
27. «мягкие» способы регулирования деловых конфликтов: организация партнёрства, коммуникативный перерыв в отношениях, сглаживание.
28. Стили конфликтного поведения и их связь с личностными
29. Отличие медиации от иных методов разрешения конфликтов. Медиатор.
30. Перспективы медиации в России.

Повышенный уровень

1. Общее понимание конфликтных ситуаций.
2. Основные признаки конфликта.
3. Конфликт: негативный и позитивный контексты.
4. Основные функциональные последствия конфликтов.
5. Механизм при решении спорных вопросов для функциональных конфликтов.
6. Приёмы и методы разрешения конструктивных конфликтов.
7. Деструктивные (дисфункциональные) конфликты.
8. Основные дисфункциональные последствия конфликтов.
9. ситуация как условие конфликта.
10. Способы решения межличностного конфликта. Уход (уклонение) от конфликта: суть, преимущества и недостатки.
11. Способы решения межличностного конфликта. Сглаживание.
12. Способы решения межличностного конфликта. Компромисс.
13. Способы решения межличностного конфликта. Принуждение.
14. Способы решения межличностного конфликта. Конфронтация.
15. Способы решения межличностного конфликта. Сотрудничество.
16. Способы решения межличностного конфликта. Уход. Сглаживание. Компромисс. Принуждение. Конфронтация. Сотрудничество.
17. Сущность и особенности формирования межгрупповых конфликтов.
18. Тактика ухода, или избегания конфликта: преимущества и недостатки; оперативные приёмы.
19. Силовое подавление, или метод насилия: преимущества и недостатки; оперативные приёмы.
20. Разъединение сторон конфликта: суть и условия применения.
21. Модель компромисса: суть и условия применения.
22. Интегральная модель (интегральная стратегия): суть и условия применения.
23. Типология конфликта в организации. Причины организационных конфликтов.
24. Стратегии поведения в конфликте: конкуренция (или соперничество), сотрудничество, компромисс, уклонение, приспособление.
25. Методы предупреждения и урегулирования конфликтов в организации. Монетарные и немонетарные побудительные системы в организации.
26. Факторы конструктивного разрешения конфликта в организации.
27. Суть семейных конфликтов. Основания, предметы и причины семейных конфликтов.
28. Медиация как технология разрешения конфликтов.
29. Официальное закрепление медиации в законе.
30. Перспективы медиации в России.

1. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он дает правильный и полный ответ на вопросы как базового, так и продвинутого уровня.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он дает правильный и полный ответ на вопросы базового уровня.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он дает частично правильный ответ на вопросы базового уровня.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не дает правильные ответы даже на вопросы базового уровня.

2. Описание шкалы оценивания

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным 55. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

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

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя подготовку теоретического материала по предлагаемым темам.

Предлагаемые студенту задания позволяют проверить компетенции УК-4, ПК-5.

Базовый уровень владения компетенциями предполагает репродуктивные знания и умения их практически применять при решении задач. Повышенный уровень владения компетенциями требует глубокого и всестороннего освоения изучаемого материала, творческого подхода к анализу полученных знаний и умений всесторонне их применять при решении практических задач.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию необходимо в течение недели подготовить теоретический материал, используя рекомендованную и самостоятельно подобранную литературу, а также изучить статьи в изданиях периодической печати.

При подготовке к ответу студенту предоставляется право пользования своими конспектами.

При проверке задания, оцениваются последовательно, чёткость и логическая стройность изложения материала; использование в ответе дополнительного материала, самостоятельность при выполнении заданий.

Оценочный лист

№	Фамили		
---	--------	--	--

п/п	я, имя студента.	Вид работы						Итог
		Работа с дополнительными источниками информации	Ответы на промежуточные вопросы	Логика и научность изложения	Формулирование выводов и доказательств	Выступление с результатами работы	Участие в обсуждении, дискуссии, умеет вести диалог	
1								
2								
...								

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература	Шапиро, С. А. Работа без конфликтов: тактика успешного сотрудничества / С.А. Шапиро, И.Ю. Котенко. - Изд. 2-е, доп. и перераб. - Москва Берлин: Директ-Медиа, 2015. - 325 с.: ил., схем, табл. - http://biblioclub.ru/ . - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-4832-2, экземпляров неограничено
Дополнительная литература	Мендель, А.В. Модели принятия решений: учебное пособие / А.В. Мендель. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 463 с.: табл., граф., схемы. - http://biblioclub.ru/ . - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01894-2, экземпляров неограничено Ракульцев, И. П. Социальные конфликты и пути их разрешения: монография / И.П. Ракульцев. - Москва: Лаборатория книги, 2012. - 124 с. - http://biblioclub.ru/ . - ISBN 978-5-504-00887-5, экземпляров неограничено Профилактика и разрешение социальных конфликтов Электронный ресурс / О. И. Андреева [и др.]; ред. Е. В. Змановская. - Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы, 2011. - 277 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-98238-028-9, экземпляров неограничено Селезнёв, В. В. Методы разрешения конфликтов на предприятиях: монография / В.В. Селезнёв. - Москва: Лаборатория книги, 2010. - 133 с. - http://biblioclub.ru/ , экземпляров неограничено
Методическая литература	Методические указания по выполнению практических и лабораторных 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»

