

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 «**Технологии преодоления кризисных ситуаций и конфликтов**»
для студентов направления подготовки
37.04.01 «Психология»
Направленность (профиль)
«Психология экстремальных и чрезвычайных ситуаций»

Ставрополь, 2026 г

СОДЕРЖАНИЕ

Введение

Планы практических занятий

Тема 1. Научные подходы к пониманию природы и функций конфликтов

Тема 2. Значение изучения видов конфликтов для научной и практической деятельности

Тема 3. Понимание конфликта и конфликтной ситуации в гуманитарных дисциплинах. Представления о динамике, основных стадиях конфликта

Тема 4. Стили поведения и модели реагирования в конфликте

Тема 5. Методы анализа конфликтов

Тема 6. Основные подходы к регулированию конфликтов

Тема 7. Поведение личности в конфликте

Тема 8. Психологические особенности протекания и разрешения межличностных конфликтов

Тема 9. Процесс развития конфликта

Практическое занятие №1

Тема 1. Научные подходы к пониманию природы и функций конфликтов

Цель: формирование представлений о научных подходах к пониманию природы и функций конфликтов

Знания и умения: ПК-2, ПК-4.

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

Теоретическая часть:

Появившись с первыми человеческими сообществами, конфликты представляли собой повседневные явления и длительное время не были объектом научного исследования, хотя отдельные интересные мысли о них появились уже в самых древних источниках, дошедших до нас. С изменением условий жизни с течением времени— видоизменялись и конфликты. Не оставалось неизменным и отношение к ним общественной мысли. Попытки постановки и решения проблемы сущности конфликтов присутствуют уже в древнегреческой философии. Античные взгляды на конфликт строились на основе философского учения о противоположностях. Столкновение и единство противоположностей, например, согласно Гераклиту, является всеобщим и универсальным способом развития. Идеи Гераклита о конфликтах и борьбе как основе всеобщей разделял также Эпикур, который, тем не менее, считал, что негативные последствия столкновений когда-нибудь вынудят людей жить в состоянии постоянного мира. Анализируя античные взгляды на проблему конфликта, важно обратить внимание на то, что многие мыслители того периода соотносят их с контекстом социальных явлений, не только выявляя причины различных столкновений (конфликтов), но и давая им оценку с точки зрения социальных последствий. Античная эпоха оставила нам детальное описание войн и первые оценки конфликтов подобного рода. Так, например, у Гераклита мы находим: «Война — отец всего и всего царь. Одним она определила быть богатыми, другим — простыми людьми, одних сделала рабами, других — свободными» (там же). В отличие от Гераклита, по сути дела оправдывавшего войну, Платон осуждал ее, рассматривая как величайшее зло. У античных мыслителей можно найти также интересные конфликтологические идеи, связанные с государственным устройством. Аристотель утверждал, что государство является инструментом примирения людей. Человек вне государства, по его мнению, агрессивен и опасен. Не меньший интерес представляют социально-этические и правовые идеи Демокрита, который указывал, что «законы не запрещали бы каждому жить по своему вкусу, если бы каждый не вредил один другому, ибо зависть способствует началу вражды»¹. Причинами распрей в государстве являются не только неравные доли почестей и прибылей, но и связанные с ними психологические мотивы, а именно «...наглость, превосходство, презрение, чрезмерное возвышение; с другой стороны происки, пренебрежительное отношение, мелкие унижения, несходство характеров»². Сведя воедино все причины распрей можно сказать, ¹ История философии вкратком изложении. — М., 1991. — С. 81. ² Аристотель. Политика. Соч. Т.4. — М., 1984. — С.530. ⁶ что их основным источником является преобладание несправедливого начала в государстве над справедливым¹. Именно в свете категорий противоречий и борьбы, впервые представленных древними философами в качестве всеобщих характеристик бытия, может быть глубоко понята и сущность конфликта, его универсальный характер. Противоречие — центральная категория диалектики — современного философского учения о всеобщих категориях и законах развития природы, общества и человеческого мышления. Согласно этому учению противоречие связано с многообразием элементов единого целого. Противоречие и есть отношение особого рода между этими элементами целого, возникающее при появлении всякой рассогласованности, несоответствия в структуре

целого. И поскольку абсолютно устойчивого соответствия ни в одном реальном предмете нет, постольку противоречие носит универсальный характер². Таким образом, категория противоречия связана с изучением источника всякого движения, изменения и развития, который современная диалектика видит в сущности самих предметов. С универсальностью противоречия связан и всеобщий характер конфликта, выступающего как одно из состояний или свойств противоречия. Категория борьбы дополняет понятие противоречия, конкретизируя характер взаимоотношений его противоположных сторон. Она включает в себя не только сам момент борьбы противоположных сил, но и момент их сосуществования, которым и обеспечивается целостность процесса. Среди восточных мыслителей древности.

Рекомендуемая литература:

Перечень основной литературы

1. Ильиных С.А. Управление конфликтами [Электронный ресурс]: Учебное пособие / С.А. Ильиных. – Новосибирск: НГУЭиУ «НИНХ», 2018. – 283 с. – Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. – ISBN 978-5-7014-0712-9, экземпляров не ограничено.
2. Психология конфликта: учебное пособие / сост. А.С. Лукьянов. – Ставрополь: СКФУ, 2020. – 153 с., Книга находится в базовой версии ЭБС IPR BOOKS, экземпляров не ограничено.

8.1.2. Перечень дополнительной литературы

1. Иванов Л.В. Управление конфликтами. – М.: Лаборатория книги, 2012. – 102 с. – ISBN 978-5-504-00932-2, экземпляров не ограничено.
2. Трофимов Г.Д. Управление статусно-ролевыми конфликтами руководителем организации: монография. – М.: Лаборатория книги, 2013. – 94 с.

8.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические рекомендации для студентов по организации самостоятельной работы по дисциплине «Технологии урегулирования конфликтов и укрепления мира». – Ставрополь: СКФУ, 2021. – 12 с.
2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Технологии урегулирования конфликтов и укрепления мира». – Ставрополь: СКФУ, 2021. – 60 с.

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. www.biblioclub.ru – «Университетская библиотека онлайн.
2. <https://elibrary.ru/defaultx.asp> – «Библиотека elibrary».

Практическое занятие №2

Тема 2. Значение изучения видов конфликтов для научной и практической деятельности

Цель: формирование представлений о значении изучения видов конфликтов для научной и практической деятельности

Знания и умения: ПК-2, ПК-4.

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

Теоретическая часть:

Современная конфликтология исходит из принципов признания конфликта в качестве закономерной и естественной характеристики социальных отношений, возможности протекания конфликтов в разнообразных, в том числе и конструктивных формах, утверждения принципиальной возможности управления конфликтами. 8. Развитие теоретической мысли в отечественной науке было заторможено тезисами советского

обществоведения о бесконфликтном развитии общества. Исследования конфликтов ограничивались отдельными работами по решению практических задач, в основном в области педагогики и оптимизации деятельности трудовых коллективов. Изменение ситуации в России привело к резкому возрастанию интереса к конфликтам, «взрыву» числа посвященных им работ и фактическому оформлению отечественной конфликтологии. Основное проблемное поле теоретических исследований и практического внимания отечественных конфликтологов определяется преимущественным изучением вооруженных, этнических, экономических и политических конфликтов. 9. Конфликтология на протяжении своего становления и развития постоянно обращалась к психологии в поисках возможностей понимания природы конфликтов и способов работы с ними. Одной из первых работ в области конфликтологии можно считать работу Левина «Разрешение социальных конфликтов» (1948). В своих работах классики конфликтологии постоянно апеллировали к психологической феноменологии, например, к таким явлениям как враждебные чувства, мысли или установки. Современная западная конфликтология испытывает на себе все большее влияние психологии в силу признания как роли психологических факторов в возникновении и развитии социальных конфликтов, так и значительных возможностей использования психологических методов для разрешения и ослабления конфликтов. Что же касается отечественной конфликтологии, то она в настоящее время развивается скорее в рамках социологических подходов, недостаточно связанных с психологией. 10. В свою очередь, и развитие социологических взглядов на природу конфликтных явлений, их место и роль в жизни общества оказало несомненное и значительное влияние на теорию и практику работы с конфликтами в различных областях, в том числе и в психологии. **Оборудование и материалы:** ноутбук, интерактивная доска, проектор.

Рекомендуемая литература:

Перечень основной литературы

1. Ильиных С.А. Управление конфликтами [Электронный ресурс]: Учебное пособие / С.А. Ильиных. – Новосибирск: НГУЭиУ «НИНХ», 2018. – 283 с. – Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. – ISBN 978-5-7014-0712-9, экземпляров не ограничено.

2. Психология конфликта: учебное пособие / сост. А.С. Лукьянов. – Ставрополь: СКФУ, 2020. – 153 с., Книга находится в базовой версии ЭБС IPR BOOKS, экземпляров не ограничено.

8.1.2. Перечень дополнительной литературы

1. Иванов Л.В. Управление конфликтами. – М.: Лаборатория книги, 2012. – 102 с. – ISBN 978-5-504-00932-2, экземпляров не ограничено.

2. Трофимов Г.Д. Управление статусно-ролевыми конфликтами руководителем организации: монография. – М.: Лаборатория книги, 2013. – 94 с.

8.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические рекомендации для студентов по организации самостоятельной работы по дисциплине «Технологии урегулирования конфликтов и укрепления мира». – Ставрополь: СКФУ, 2021. – 12 с.

2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Технологии урегулирования конфликтов и укрепления мира». – Ставрополь: СКФУ, 2021. – 60 с.

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. www.biblioclub.ru – «Университетская библиотека онлайн.

2. <https://elibrary.ru/defaultx.asp> – «Библиотека elibrary».

Тема 3. Понимание конфликта и конфликтной ситуации в гуманитарных дисциплинах. Представления о динамике, основных стадиях конфликта

Цель: формирование представлений о динамике, основных стадиях конфликта

Знания и умения: ПК-2, ПК-4.

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

Организационная форма занятия: Семинар-круглый стол.

Теоретическая часть:

Выше уже упоминались неудачные попытки западных ученых упорядочить разнообразие определения конфликта. И это действительно непросто, ведь, как пишет Ф. Е. Василюк, «если задаться целью найти дефиницию, которая не противоречила бы ни одному из имеющихся взглядов на конфликт, она Введение. Что такое конфликт 21 звучала бы абсолютно бессодержательно: конфликт — это столкновение чего-то с чем-то» (Василюк, 1984, с. 42). Как решают для себя эту задачу конфликтологи? Один из возможных вариантов определения конфликта основан на его философском понимании, в соответствии с которым он описывается как «пределный случай обострения противоречия» (Философская энциклопедия, 1964, с. 55). Тогда, например, социальный конфликт может быть определен как «пределный случай обострения социальных противоречий, выражающийся в столкновении различных социальных общностей — классов, наций, государств, социальных групп, социальных институтов и т. п., обусловленном противоположностью или существенным различием их интересов, целей, тенденций развития» (Социологический словарь, 1991, с. 80). А. Г. Здравомыслов, автор фундаментальной работы по проблемам социологии конфликта, пишет, что «конфликт — это важнейшая сторона взаимодействия людей в обществе, своего рода клеточка социального бытия. Это форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями» (Здравомыслов, 1995, с. 94). Данная формулировка вызывает вопрос: является ли это противостояние объективным, могущим быть установленным извне, или субъективным, проистекающим из оценок участвующих сторон? Р. Дарендорф, наиболее известный западный исследователь социального конфликта, определяет его как «любое отношение между элементами, которое можно охарактеризовать через объективные ("латентные") или субъективные ("явные") противоположности» (Степаненкова, 1994, с. 141). Получается, что вопрос объективности-субъективности, осознанности-неосознанности противоположностей не значим с точки зрения возникновения конфликта, однако неясно, что такое «любое отношение».

«Психологический словарь» определяет конфликт как «трудно разрешимое противоречие, связанное с острыми эмоциональными переживаниями» (Психологический словарь, 1983, с. 161). При этом в качестве его форм выделяются внутриличностные, межличностные и межгрупповые конфликты. Определения психологических конфликтов будут далее предметом нашего специального внимания, однако очевидно, что формулировки, подобные приведенной, не дают ответа на вопрос о содержании конфликта, а скорее провоцируют новые вопросы: что значит «трудно разрешимое» или, например, «острые переживания»? А. Я. Анцупов и А. И. Шипилов предлагают следующее определение: «Под конфликтом понимается наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями» (Анцупов, Шипилов, 1999, с. 8). Если наличествует противодействие, но отсутствуют негативные чувства или, наоборот, негативные эмоции переживаются, но нет противодействия, то такие ситуации считаются предконфликтными. Тем самым предложенное понимание конфликта предполагает в качестве его обязательных компонентов нега- 22 Введение. Что такое конфликт тивные чувства и противодействие субъектов. При этом под данное определение подпадают, по

мнению авторов, и зооконфликты, в которых имеет место социальное (в широком смысле) взаимодействие между животными. Непонятно, однако, согласуются ли с данным определением внутриличностные конфликты, характеризуются ли они признаками социального взаимодействия и противостояния субъектов. Неясно также, следует ли считать, что конфликт как способ разрешения противоречий обязательно предполагает их разрешение или, по крайней мере, направленность на разрешение. В более позднем издании А. Я. Анцупов и А. И. Шипилов приводят следующее определение: конфликт — это «наиболее деструктивный способ развития и завершения значимых противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, а также борьба подструктур личности» (2006, с. 158). В данном определении обращает на себя внимание сдвиг в позиции авторов в сторону оценки конфликта как деструктивного явления во взаимодействии, что, естественно, предполагает необходимость избегания конфликтов. Б. И. Хасан, один из известных отечественных исследователей конфликта, предлагает следующее понимание конфликта: «Конфликт — это такая характеристика взаимодействия, в которой не могущие сосуществовать в неизменном виде действия взаимодействуют и взаимозаменяют друг друга, требуя для этого специальной организации. При этом важно учитывать, что действие можно рассматривать и во внешнем, и во внутреннем плане. Вместе с тем любой конфликт представляет собой актуализировавшееся противоречие, т. е. воплощенные во взаимодействии противостоящие ценности, установки, мотивы. Можно считать достаточно очевидным, что для своего разрешения противоречие непременно должно воплотиться в действиях в их столкновении. Только через столкновение действий, буквальное или мыслимое, противоречие себя и являет» (Хасан, 1996, с. 33). В этом определении в качестве составляющих конфликта можно выделить такие его компоненты, как наличие противоречия и столкновение, при этом сам конфликт рассматривается прежде всего как характеристика взаимодействия.

Рекомендуемая литература:

Перечень основной литературы

1. Ильиных С.А. Управление конфликтами [Электронный ресурс]: Учебное пособие / С.А. Ильиных. – Новосибирск: НГУЭиУ «НИНХ», 2018. – 283 с. – Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. – ISBN 978-5-7014-0712-9, экземпляров не ограничено.

2. Психология конфликта: учебное пособие / сост. А.С. Лукьянов. – Ставрополь: СКФУ, 2020. – 153 с., Книга находится в базовой версии ЭБС IPR BOOKS, экземпляров не ограничено.

8.1.2. Перечень дополнительной литературы

1. Иванов Л.В. Управление конфликтами. – М.: Лаборатория книги, 2012. – 102 с. – ISBN 978-5-504-00932-2, экземпляров не ограничено.

2. Трофимов Г.Д. Управление статусно-ролевыми конфликтами руководителем организации: монография. – М.: Лаборатория книги, 2013. – 94 с.

8.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические рекомендации для студентов по организации самостоятельной работы по дисциплине «Технологии урегулирования конфликтов и укрепления мира». – Ставрополь: СКФУ, 2021. – 12 с.

2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Технологии урегулирования конфликтов и укрепления мира». – Ставрополь: СКФУ, 2021. – 60 с.

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. www.biblioclub.ru – «Университетская библиотека онлайн.

2. <https://elibrary.ru/defaultx.asp> – «Библиотека elibrary».

Тема 4. Стили поведения и модели реагирования в конфликте.

Цель: формирование представлений о стилях поведения и моделях реагирования в конфликте

Знания и умения: ПК-2, ПК-4.

Актуальность темы, обусловлена тем, что знание стилей поведения и моделей реагирования в конфликте важно для решения профессиональных задач.

Теоретическая часть:

Под стилем поведения в конфликтной ситуации принято понимать модели поведения сторон конфликта, используемые ими в процессе его разрешения. В рамках науки организационного поведения обычно выделяют пять основных стилей разрешения конфликта: а) стиль уклонения; б) стиль приспособления; в) стиль сотрудничества; г) стиль компромисса;

д) стиль конкуренции. Теоретико-методологической основой данной классификации выступает сетка, разработанная английскими социологами, специалистами в области конфликтологии У. Томасом и Р. Килменом (рис. 11.1). Их классификация основана на диспозиции двух факторов: форме участия в конфликте (активная или пассивная) и степени сотрудничества конфликтующих сторон в разрешении возникшей ситуации (индивидуальные действия или совместные действия

. Конечно, подавляющее большинство людей не стремятся к конфликтам и стараются либо избегать их, либо разрешать мирным путем, предпочитая неконфликтное поведение. Однако для эффективного влияния и поведения в конфликтных ситуациях полезно знать принципы и правила, применимые к разрешению широкого круга конфликтов. В целом на выбор конкретного стиля поведения в конфликтах влияют прежде всего следующие факторы:

- 1) **размер ставки**, которую можно выиграть или проиграть в результате конфликта (так, при возможности получить крупный выигрыш или при минимальном ущербе в случае неудачи чаще выбирают силовой стиль, борьбу);
- 2) **ресурсы**, определяющие возможность соперничества и вероятность победы;
- 3) **наличие взаимных, пересекающихся интересов** у участников конфликта (при наличии общей заинтересованности в сотрудничестве в неконфликтных сферах выбор, как правило, падает на мягкие стили конфликтного поведения; в случае противоречивости прямо не участвующих в данном конфликте интересов используются более жесткие методы борьбы);
- 4) **культура, традиции** (комплекс отношений как участников конфликта, так и их окружения).

Учитывая действие перечисленных факторов, ориентация на силовое достижение собственных целей и игнорирование интересов оппонента формируется примерно так. Сначала определяется размер ставки и возможного ущерба в случае поражения. Затем линия поведения корректируется с учетом собственных ресурсов и силы оппонентов (прогнозируется вероятность победы). Далее уточняется весь комплекс интересов в отношении соперника. Наличие совпадающих интересов побуждает к сотрудничеству, а полярная их направленность усиливает стремление к соперничеству. Характер сложившихся отношений и принятые в данной социальной среде нормы поведения либо ведут к сотрудничеству, либо подталкивают к борьбе.

Не секрет, что существует прямая связь между основными стратегиями обращения с конфликтами и стилями конфликтного поведения, в которых проявляются устойчивые, типичные черты поведения участников конфликта. Исходя из действия рассмотренных выше факторов и происходит выбор той или иной модели поведения. Помимо указанной выше классификации (сетка Томаса — Килмена), многие конфликтологи выделяют

следующие **стили конфликтного поведения**: 1) силовой; 2) уклонение от конфликта; 3) приспособление; 4) компромисс; 5) сотрудничество.

Силовой стиль («стиль акулы»). Суть его состоит в стремлении навязать свою волю и разрешить конфликт с помощью силы (власти, административных санкций, экономического давления и т.п.), не считаясь с интересами оппонента. Этот стиль обычно используют, когда:

- существует явное преимущество в силе, ресурсах влияния и уверенность в победе;
- достижение цели имеет высокую значимость;
- компромиссы затруднены в силу специфики объекта, т.е. его нельзя поделить (например, любовь женщины или конкретная позиция в организации, государстве и т.п.).

Несмотря на кажущуюся эффективность использования силового стиля, он обладает существенными недостатками. Ведь, как правило, силовой стиль не устраняет источник конфликта, а лишь заставляет более слабого оппонента временно подчиниться. Через какое-то время, особенно при изменении соотношения сил, конфликт может возобновиться. Кроме того, навязанное силой подчинение зачастую бывает внешним, формальным. Победенный может оказывать скрытое сопротивление, накапливать силы и ждать удобного момента. Победитель же нередко расслабляется, теряет готовность к борьбе, утрачивает ресурсы влияния.

Силовой стиль часто используют руководители по отношению к подчиненным, поскольку по своему статусу они обладают властью и превосходством в ресурсах влияния. В таких случаях обычно появляются отмеченные выше недостатки силового стиля; кроме того, он может вызвать у подчиненных фрустрацию, отбить у них всякое желание к проявлению инициативы и активности.

Стиль конкуренции имеет место при активной форме участия в конфликте и использовании индивидуальных действий. Этот стиль может быть эффективным только в том случае, когда реализующая его сторона обладает достаточно высоким уровнем власти, знает реальный способ устранения конфликтной ситуации и имеет возможность настаивать на применении данного способа. Стиль конкуренции в практике управления организационным поведением персонала имеет смысл применять в следующих случаях:

- исход конфликта очень важен для стороны, и она уверена, что предлагаемое решение единственно возможное;
- конфликтную ситуацию следует разрешить быстро, при этом сторона обладает достаточным уровнем власти для принятия силового решения;
- ситуация, вызванная конфликтом, является критической, и в случае ее стагнации сторона многое теряет;
- не видно реального способа решения конфликта, но любая форма пассивного поведения еще более углубит конфликтную ситуацию.

Как правило, стиль конкуренции позволяет оперативно решать конфликтные ситуации, но может спровоцировать и ряд негативных последствий. Во-первых, подобный вариант поведения вызывает снижение силы действия мотивов подчинения, что приводит к отчужденности между работниками; он переключает интересы персонала с достижения цели деятельности на процесс ее выполнения. Кроме того, он вызывает неоправданный рост бюрократизации в трудовом поведении и стимулирует излишне высокий уровень инновационной активности, нарушающий стабильность функционирования и развития организации. Во-вторых, подобный стиль поведения в конфликтной ситуации достаточно часто не одобряется менеджерами более высокого звена, которые склонны его трактовать как превышение должностных полномочий.

Стиль уклонения от конфликта («стиль страуса») представляет собой пассивное поведение в конфликте при нежелании сотрудничать с другой стороной конфликта в выходе из сложившейся негативной ситуации. Подобный стиль имеет смысл реализовать, когда затрагиваемая в ходе конфликта проблема не очень важна для стороны, а также при

отсутствии времени на участие в конфликте или если вы заведомо слабая сторона в сложившейся ситуации.

Пример

Приведем наиболее типичные ситуации, когда в системе управления организационным поведением персонала лучше использовать стиль уклонения:

- вас искусственно втягивают в конфликт, исход которого вам безразличен;
- имеются гораздо более важные для организации или для вас лично проблемы, требующие оперативного решения;
- вы уверены, что ни при каких условиях не сможете решить конфликт в свою пользу;
- вам необходимо выиграть время для получения дополнительной поддержки или проясняющей ситуацию информации;
- попытка решить проблему потенциально опасна, так как может привести к разглашению нежелательной информации;
- конфликтующую с вами сторону представляет сложный человек, и у вас нет серьезных причин поддерживать с ним контакты в будущем;
- вы не обладаете информацией, позволяющей принять оптимальное управленческое решение.

В практике управления персоналом использование стиля уклонения достаточно часто приводит к положительным результатам, так как многие конфликтные ситуации при отсутствии сопротивления одной из сторон могут затухать сами собой из-за снижения уровня эмоциональности в межличностном общении. Однако при его применении могут иметь место и значительные негативные последствия, связанные с потерей авторитета уклоняющейся стороны и восприятием ее в будущем как слабого соперника, с мнением которого можно не считаться. Несмотря на известную пассивность и, как следствие, непривлекательность, уклонение от конфликта считается предпочтительным в ряде случаев, в частности если:

- ощущаются недостаток собственных ресурсов, необходимых для конфликтных действий, и превосходство противника;
- значимость проблемы невысока и на сопротивление не стоит тратить время и ресурсы;
- целесообразно затянуть время, чтобы собрать силы и дожидаться удобной ситуации, подходящего момента.

Нередко все указанные обстоятельства имеют место одновременно. Однако и при их наличии не всегда возможно уклонение от конфликта, и очень часто приходится выбирать стиль поведения, связанный с односторонними уступками.

Приспособление к интересам и требованиям оппонента («стиль медвежонка») как стиль конфликтного поведения предполагает необходимость пожертвовать своими интересами в пользу оппонента, выполнить его требования и отказаться от собственных целей. Последовательное использование данного стиля ведет к победе одной стороны. Стиль приспособления нередко приходится применять подчиненным в конфликтах с начальством, а также руководителям низшего звена по отношению к руководителям высшего звена.

Рекомендуемая литература:

Перечень основной литературы

1. Ильиных С.А. Управление конфликтами [Электронный ресурс]: Учебное пособие / С.А. Ильиных. – Новосибирск: НГУЭиУ «НИНХ», 2018. – 283 с. – Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. – ISBN 978-5-7014-0712-9, экземпляров не ограничено.

2. Психология конфликта: учебное пособие / сост. А.С. Лукьянов. – Ставрополь: СКФУ, 2020. – 153 с., Книга находится в базовой версии ЭБС IPR BOOKS, экземпляров не ограничено.

8.1.2. Перечень дополнительной литературы

1. Иванов Л.В. Управление конфликтами. – М.: Лаборатория книги, 2012. – 102 с. – ISBN 978-5-504-00932-2, экземпляров не ограничено.

2. Трофимов Г.Д. Управление статусно-ролевыми конфликтами руководителем организации: монография. – М.: Лаборатория книги, 2013. – 94 с.

8.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические рекомендации для студентов по организации самостоятельной работы по дисциплине «Технологии урегулирования конфликтов и укрепления мира». – Ставрополь: СКФУ, 2021. – 12 с.

2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Технологии урегулирования конфликтов и укрепления мира». – Ставрополь: СКФУ, 2021. – 60 с.

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. www.biblioclub.ru – «Университетская библиотека онлайн».

2. <https://elibrary.ru/defaultx.asp> – «Библиотека elibrary».

Тема 5. Методы анализа конфликтов

Цель: формирование представлений о методы анализа конфликтов

Знания и умения: ПК-2, ПК-4.

Актуальность темы, обусловлена тем, что знание представлений о методы анализа конфликтов важно для решения профессиональных задач.

Теоретическая часть:

Для глубоко понятия сущности конфликта и своевременного его предупреждения необходимо его исследовать, т. собрать и проанализировать о нем всю информацию. В общем виде научный анализ конфликта можно определить как систему логически последовательных методологических, методических и организационно-технических процедур, связанных между собой единой целью: получить достоверные данные об изучаемом явлении для последующего их использования в практике урегулирования конфликтов.

В интересах обеспечения результативного исследования конфликтов важно использовать принципы, сформулированные на разных уровнях методологии: философском, общенаучном, конкретно-научном. К философским и общенаучным относятся следующие семь принципов изучения конфликтов:

1. Принцип развития. Данный принцип требует при изучении конфликтов выявлять тенденции в их эволюции – постепенном, длительном, непрерывном развитии конфликта от одних форм к другим, чаще от простых к более сложным. Знание закономерностей эволюции конфликтов помогает гораздо более глубоко понять содержание актуальных конфликтов и давать более точный и долговременный прогноз возможных вариантов их развития.

Каждое конкретное конфликтное взаимодействие также находится в непрерывном изменении, имеет свою динамику. Оценивая конфликт, важно помнить о том, что он был иным ранее, и неизбежно будет изменяться в последующем.

2. Принцип всеобщей связи. Гносеологический смысл этого принципа заключается в том, что изучая конфликт, необходимо не ограничиваться рассмотрением его отдельных элементов, а стремится исследовать максимально большее количество связей конфликта с другими явлениями и между его подструктурами. Полностью исследовать все взаимосвязи конфликта со средой, в которой он развивается, и внутри него, естественно, невозможно,

таких связей бесчисленное множество. Однако важно учесть характер хотя бы основных связей, поскольку их потеря может привести к существенным упрощениям в понимании явления. Это в свою очередь отрицательно скажется на качестве практических рекомендаций.

3. Методологическую роль в процессе изучения конфликтов всех уровней выполняют основные законы и парные категории диалектики. Закон единства и борьбы противоположностей показывает внутренний источник развития конфликтов: единство и борьбу противоположных сторон, сил, тенденций.

Закон перехода количественных изменений в качественные раскрывает способ эволюции и динамики конфликтов, ориентирует на поиск закономерностей, которым подчиняется развитие конфликтного взаимодействия, определение качественных и количественных изменений, происходящих при этом, выявление связей между ними.

Закон отрицания отрицания дает возможность прогнозировать направления развития конфликтов: от простого – к сложному, от низшего – к высшему, от одного – к другому.

4. Принцип диалектического единства теории, эксперимента и практики. В процессе научного познания этот принцип раскрывает диалектику движения нашего знания к истине и определяющую роль практики в процессе познания.

Важной проблемой конфликтологического исследования является логика взаимосвязи теории, эксперимента и практики в процессе изучения конфликтов. Конфликтология будет развиваться более динамично, если проводить исследования следующим образом.

На каждом из трех уровней развития (описательном, объяснительном, управленческом) конфликтология прибегает к построению содержательных моделей трех типов:

- 1) Теоретических (концептуальных);
- 2) Процедурных (методов науки);
- 3) Эмпирических (достоверное эмпирическое знание).

В процессе анализа конфликтов необходимо постоянно обращаться к практике, оценивать полученные предварительные результаты с точки зрения их соответствия реальному положению дел, совершенствовать методику анализа и дорабатывать выдвинутые гипотезы в соответствии с той новой информацией, которую он получает в ходе самого процесса изучения. Анализ конфликтов проводится не только для того, чтобы объяснить механизм их возникновения и развития, но и в целях управления ими, в интересах повышения качества жизни и деятельности людей.

5. Принцип системного подхода. Анализируя конфликты, необходимо рассматривать их как сложно организованные объекты, состоящие из иерархически связанных подсистем и входящие в свою очередь в качестве подсистем в системы более высокого уровня. Важно выявлять все многообразие элементов, входящих в структуру конфликта, связи между ними, а также взаимоотношения изучаемого конфликта с внешними по отношению к нему явлениями.

Принцип системного подхода ориентирует в методологии поиска причин позитивных или негативных тенденций в развитии того или иного конфликта. Если не в одном, а в нескольких элементах системы появились сходные положительные и отрицательные моменты, то причины этого следует искать, прежде всего, не в этих элементах, а в самой системе.

6. Принцип конкретно-исторического подхода. Показывает необходимость учета в процессе изучения конфликтов всех конкретных условий, в которых они развиваются: места, времени, конкретной сложившейся обстановки в конкретном коллективе.

Каждый конфликт уникален по своей природе. Принцип конкретно-исторического подхода ориентирует на поиск уникальности. Нельзя ограничиваться в характеристике конкретного конфликта применением к нему знаний, уже имеющихся для конфликтов

подобного типа. Общее и особенное для конфликтов всегда проявляется в виде единичного знания о конкретном конфликтном взаимодействии.

7. Принцип объективности. Это один из важнейших принципов научного анализа конфликтов. Он требует от конфликтолога минимизировать влияние личных и групповых интересов, установок, других субъективных факторов на процесс и результаты исследования конфликтов.

Рекомендуемая литература:

Перечень основной литературы

1. Ильиных С.А. Управление конфликтами [Электронный ресурс]: Учебное пособие / С.А. Ильиных. – Новосибирск: НГУЭиУ «НИНХ», 2018. – 283 с. – Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. – ISBN 978-5-7014-0712-9, экземпляров не ограничено.

2. Психология конфликта: учебное пособие / сост. А.С. Лукьянов. – Ставрополь: СКФУ, 2020. – 153 с., Книга находится в базовой версии ЭБС IPR BOOKS, экземпляров не ограничено.

8.1.2. Перечень дополнительной литературы

1. Иванов Л.В. Управление конфликтами. – М.: Лаборатория книги, 2012. – 102 с. – ISBN 978-5-504-00932-2, экземпляров не ограничено.

2. Трофимов Г.Д. Управление статусно-ролевыми конфликтами руководителем организации: монография. – М.: Лаборатория книги, 2013. – 94 с.

8.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические рекомендации для студентов по организации самостоятельной работы по дисциплине «Технологии урегулирования конфликтов и укрепления мира». – Ставрополь: СКФУ, 2021. – 12 с.

2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Технологии урегулирования конфликтов и укрепления мира». – Ставрополь: СКФУ, 2021. – 60 с.

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. www.biblioclub.ru – «Университетская библиотека онлайн.

2. <https://elibrary.ru/defaultx.asp> – «Библиотека elibrary».

Тема 6. Основные подходы к регулированию конфликтов

Цель: формирование представлений об основных подходах к регулированию конфликтов

Формируемые компетенции: ПК-2, ПК-4

Теоретическая часть:

Подход, опирающийся на силу или власть, к сожалению, традиционно наиболее распространен в современном мире. Это и неудивительно, поскольку всегда велик соблазн получить желаемое как можно быстрее и в максимальном объеме. Практика использования силовых стратегий в разрешении конфликтов достаточно хорошо известна и описана в литературе в виде различного рода манипулятивных технологий ведения переговоров, опирающихся на физическую силу, власть полномочий, информации, статуса, психологического давления и т.п.

Правовой подход является менее рискованным, чем подход, основанный на власти, однако он также сопряжен с определенным риском и часто с большими затратами. Обычной практикой разрешения споров с использованием такого подхода являются судебный процесс, различные формы третейских судов, арбитражных процедур и т.д., где результатом становится решение нейтральной третьей стороны, опирающееся на определенные нормы и правила, применимые к той или иной ситуации.

Подход, учитывающий интересы сторон, позволяет сделать соперника партнером и достичь результата, максимально удовлетворяющего все стороны. В отличие от силовых или правовых методов, где проблемой видится наличие оппонента вообще (и ставится задача победить, а иногда и устранить оппонента), такой подход рассматривает конфликт как проблему удовлетворения интересов конфликтующих сторон, требующую совместного решения.

Рекомендуемая литература:

Перечень основной литературы

1. Ильиных С.А. Управление конфликтами [Электронный ресурс]: Учебное пособие / С.А. Ильиных. – Новосибирск: НГУЭиУ «НИНХ», 2018. – 283 с. – Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. – ISBN 978-5-7014-0712-9, экземпляров не ограничено.

2. Психология конфликта: учебное пособие / сост. А.С. Лукьянов. – Ставрополь: СКФУ, 2020. – 153 с., Книга находится в базовой версии ЭБС IPR BOOKS, экземпляров не ограничено.

8.1.2. Перечень дополнительной литературы

1. Иванов Л.В. Управление конфликтами. – М.: Лаборатория книги, 2012. – 102 с. – ISBN 978-5-504-00932-2, экземпляров не ограничено.

2. Трофимов Г.Д. Управление статусно-ролевыми конфликтами руководителем организации: монография. – М.: Лаборатория книги, 2013. – 94 с.

8.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические рекомендации для студентов по организации самостоятельной работы по дисциплине «Технологии урегулирования конфликтов и укрепления мира». – Ставрополь: СКФУ, 2021. – 12 с.

2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Технологии урегулирования конфликтов и укрепления мира». – Ставрополь: СКФУ, 2021. – 60 с.

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. www.biblioclub.ru – «Университетская библиотека онлайн.

2. <https://elibrary.ru/defaultx.asp> – «Библиотека elibrary».

Тема 7. Поведение личности в конфликте

Цель: формирование представлений о поведении личности в конфликте

Формируемые компетенции: ПК-2, ПК-4

Теоретическая часть:

Выделяют пять типовых стратегий (стилей) поведения в конфликтных ситуациях:

1. Приспособление (изменений своей позиции, перестройка поведения, сглаживание противоречий, поступаясь иногда своими интересами).
2. Компромисс (урегулирование разногласий через взаимные уступки).
3. Сотрудничество (совместная выработка решения, удовлетворяющего интересы всех сторон: пусть длительная и состоящая из нескольких этапов, но идущая на пользу делу).
4. Игнорирование, уклонение от конфликта (стремление выйти из конфликтной ситуации, не устраняя её причин).
5. Соперничество, конкуренция (открытая борьба за свои интересы, упорное отстаивание своей позиции).

Ваш стиль поведения в конкретном конфликте определяется той мерой, в которой вы хотите удовлетворить собственные интересы (действуя пассивно или активно) и интересы другой стороны (действуя совместно или индивидуально).

Существуют рекомендации по целесообразному использованию того или иного способа разрешения конфликта в зависимости от конкретной ситуации. После указания каждой стратегии поведения перечисляются ситуации, в которых данная стратегия целесообразна.

1. Приспособление:

- наиболее важной задачей является восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта;
- предмет разногласия более существенен для оппонента, чем для вас;
- открывается вероятность появления более сложных проблемных ситуаций по сравнению с той, которая рассматривается сейчас;
- необходимо признать собственную неправоту;
- отстаивание своей точки зрения требует много времени и значительных интеллектуальных усилий;
- вас не особо волнует случившееся;
- вы хотите сохранить мир и добрые отношения с другими людьми;
- вы чувствуете, что важнее сохранить с кем-то хорошие взаимоотношения, чем отстаивать свои интересы;
- вы понимаете, что итог намного важнее для другого человека, чем для вас.

2. Компромисс:

- у сторон одинаково убедительные аргументы;
- необходимо время для урегулирования сложных проблем;
- необходимо принять срочное решение при дефиците времени;
- сотрудничество и директивное утверждение своей точки зрения не приводят к успеху;
- обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы;
- вас может устроить временное решение;
- удовлетворение вашего желания имеет для вас не слишком большое значение, и вы можете несколько изменить поставленную вначале цель;
- компромисс позволит вам сохранить взаимоотношения, и вы предпочитаете получить хоть что-то, чем всё потерять.

3. Сотрудничество:

- необходимо найти общее решение, если каждый из подходов к проблеме слишком важен и не допускает компромиссных вариантов;
- основной целью обсуждения является приобретение совместного опыта работы, получение широкой информации;
- необходимы интеграции точек зрения и сближение мнений сотрудников;

- представляется важным усиление личностной вовлечённости в деятельность и групповой сплочённости;
- у вас тесные, длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной;
- у вас есть время поработать над возникшей проблемой (это хороший подход к разрешению конфликтов на основе перспективных планов);
- вы и ваш оппонент хотите поставить на обсуждение некоторые идеи и потрудиться над выработкой решения.

4. Игнорирование:

- источник разногласий не существенен по сравнению с более важными задачами;
- необходимо время, чтобы восстановить спокойствие и создать условия для трезвой оценки ситуации;
- изучении ситуации и поиск более предпочтительны, чем немедленное принятие какого-либо решения;
- предмет спора не имеет отношения к делу, уводит в сторону и при этом является симптомом других, более серьёзных проблем;
- подчинённые могут сами успешно урегулировать конфликт;
- напряжённость слишком велика, и вы ощущаете необходимость ослабления накала;
- вы знаете, что не можете или даже не хотите решить конфликт в свою пользу;
- у вас мало власти для решения проблемы или для её решения желательным для вас способом;
- пытаться немедленно решить проблему опасно, поскольку открытое обсуждение конфликта может только ухудшить ситуацию.

5. Соперничество:

- требуются быстрые и решительные меры в случае непредвиденных и опасных ситуаций;
- актуальное решение глобальных проблем, связанных с эффективностью деятельности (при уверенности руководителя в своей правоте);
- идёт взаимодействие с подчинёнными, предпочитающими авторитарный стиль;
- исход очень важен для вас, и вы делаете большую ставку на своё решение возникшей проблемы;
- вы обладаете достаточным авторитетом для принятия решения, и представляется очевидным, что предлагаемое вами решение - наилучшее;
- вы чувствуете, что у вас нет иного выбора и что вам нечего терять.

Рекомендуемая литература:

Перечень основной литературы

1. Ильиных С.А. Управление конфликтами [Электронный ресурс]: Учебное пособие / С.А. Ильиных. – Новосибирск: НГУЭиУ «НИНХ», 2018. – 283 с. – Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. – ISBN 978-5-7014-0712-9, экземпляров не ограничено.

2. Психология конфликта: учебное пособие / сост. А.С. Лукьянов. – Ставрополь: СКФУ, 2020. – 153 с., Книга находится в базовой версии ЭБС IPR BOOKS, экземпляров не ограничено.

8.1.2. Перечень дополнительной литературы

1. Иванов Л.В. Управление конфликтами. – М.: Лаборатория книги, 2012. – 102 с. – ISBN 978-5-504-00932-2, экземпляров не ограничено.

2. Трофимов Г.Д. Управление статусно-ролевыми конфликтами руководителем организации: монография. – М.: Лаборатория книги, 2013. – 94 с.

8.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические рекомендации для студентов по организации самостоятельной работы по дисциплине «Технологии урегулирования конфликтов и укрепления мира». – Ставрополь: СКФУ, 2021. – 12 с.

2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Технологии урегулирования конфликтов и укрепления мира». – Ставрополь: СКФУ, 2021. – 60 с.

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. www.biblioclub.ru – «Университетская библиотека онлайн.
2. <https://elibrary.ru/defaultx.asp> – «Библиотека elibrary».

Тема 8. Психологические особенности протекания и разрешения межличностных конфликтов

Цель: формирование представлений о причинах и сущности межличностных конфликтов

Формируемые компетенции: ПК-2, ПК-4

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.

Контрольные вопросы:

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:

Перечень основной литературы

1. Ильиных С.А. Управление конфликтами [Электронный ресурс]: Учебное пособие / С.А. Ильиных. – Новосибирск: НГУЭиУ «НИНХ», 2018. – 283 с. – Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. – ISBN 978-5-7014-0712-9, экземпляров не ограничено.
2. Психология конфликта: учебное пособие / сост. А.С. Лукьянов. – Ставрополь: СКФУ, 2020. – 153 с., Книга находится в базовой версии ЭБС IPR BOOKS, экземпляров не ограничено.

8.1.2. Перечень дополнительной литературы

1. Иванов Л.В. Управление конфликтами. – М.: Лаборатория книги, 2012. – 102 с. – ISBN 978-5-504-00932-2, экземпляров не ограничено.
2. Трофимов Г.Д. Управление статусно-ролевыми конфликтами руководителем организации: монография. – М.: Лаборатория книги, 2013. – 94 с.

8.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические рекомендации для студентов по организации самостоятельной работы по дисциплине «Технологии урегулирования конфликтов и укрепления мира». – Ставрополь: СКФУ, 2021. – 12 с.

2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Технологии урегулирования конфликтов и укрепления мира». – Ставрополь: СКФУ, 2021. – 60 с.

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. www.biblioclub.ru – «Университетская библиотека онлайн.
2. <https://elibrary.ru/defaultx.asp> – «Библиотека elibrary».

Тема 9. Процесс развития конфликта

Цель: формирование представлений о процессе развития конфликта

Формируемые компетенции: ПК-2, ПК-4

Теоретическая часть:

Всякий реальный конфликт представляет собой процесс, поэтому важной характеристикой конфликта является его динамика. Динамика конфликта как сложного социального явления находит свое отражение в таких понятиях, как этапы, стадии, фазы конфликта. Этапы конфликта отражают существенные моменты, характеризующие развитие конфликта от его возникновения и до разрешения. Поэтому знание основного содержания каждого из этапов конфликта важно для его прогнозирования, оценки и выбора технологий управления этим конфликтом.

Любой конфликт имеет границы в пространстве и во времени, что позволяет лучше уяснить природу конфликта, его отличие от других явлений. Временные границы конфликта — это продолжительность конфликта, его начало и конец. Пространственные границы конфликта определяются территорией, где он происходит. Границы конфликта зависят и от количества участников, вовлеченных в конфликтное взаимодействие.

Разные конфликтологические концепции предлагают разнообразные членения процесса конфликта на стадии. Л. А. Петровская к их числу относит следующие: возникновение объективной конфликтной ситуации; осознание объективной конфликтной ситуации; переход к конфликтному поведению; разрешение конфликта.

В большинстве случаев, как указывает Петровская, конфликт порождается определенной объективной конфликтной ситуацией, суть которой заключается в наличии объективных препятствий для достижения цели одной из сторон конфликта. При этом какое-то время объективная конфликтность ситуации может не осознаваться сторонами. В этой ситуации представлена стадия потенциального конфликта, так как подлинным конфликтом она становится лишь после восприятия, осознания объективной ситуации ее участниками. Именно восприятие реальности как конфликтной, по мнению Л. А. Петровской, порождает конфликтное поведение. Обычно понимание ситуации в качестве конфликтной является результатом осмысления реально сложившегося объективного противоречия интересов, стремлений. Однако нередко конфликтность образов возникает и в случае, когда объективная основа конфликта отсутствует.

Конфликтное поведение можно определить как действия, направленные на то, чтобы прямо или косвенно блокировать достижение противостоящей стороной ее целей, намерений и т. д. Конфликтные действия резко обостряют эмоциональный фон протекания конфликта, эмоции же, в свою очередь, стимулируют конфликтное поведение. Таким образом, стадия конфликтного поведения порождает тенденции к эскалации, дестабилизации конфликта.

Разрешение — заключительная стадия эволюции конфликта, возможно двоякое разрешение конфликта — частичное и полное. В первом случае при исключении конфликтного поведения не исключается внутреннее побуждение к конфликту. Во втором случае конфликт устраняется и на уровне фактического поведения, и на внутреннем уровне.

Согласно А. Я. Анцупову и А. И. Шипилову, динамика конфликтов представляет собой ход развития конкретных конфликтов или их видов во времени¹. Она включает три периода, каждый из которых состоит из этапов.

I период (латентный) — доконфликтная ситуация: возникновение объективной проблемной ситуации взаимодействия; осознание ее проблемности субъектами; попытки решить проблему неконфликтными способами; возникновение предконфликтной ситуации.

II период (открытый) — собственно конфликт: инцидент; эскалация противодействия; сбалансированное противодействие; поиск способов завершения конфликта; завершение конфликта.

III период (латентный) — послеконфликтная ситуация: частичная нормализация отношений оппонентов; полная нормализация их отношений.

С точки зрения С. М. Емельянова, модель развития конфликта состоит из этапов и фаз

Основными этапами конфликта, по мнению автора, являются:

1. Возникновение и развитие конфликтной ситуации.
- 2. Осознание конфликтной ситуации хотя бы одним из участников социального взаимодействия и эмоциональное переживание им этого факта.
- 3. Начало открытого конфликтного взаимодействия.
- 4. Развитие открытого конфликта.
- 5. Разрешение конфликта.

Рекомендуемая литература:

Перечень основной литературы

1. Ильиных С.А. Управление конфликтами [Электронный ресурс]: Учебное пособие / С.А. Ильиных. – Новосибирск: НГУЭиУ «НИНХ», 2018. – 283 с. – Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. – ISBN 978-5-7014-0712-9, экземпляров не ограничено.

2. Психология конфликта: учебное пособие / сост. А.С. Лукьянов. – Ставрополь: СКФУ, 2020. – 153 с., Книга находится в базовой версии ЭБС IPR BOOKS, экземпляров не ограничено.

8.1.2. Перечень дополнительной литературы

1. Иванов Л.В. Управление конфликтами. – М.: Лаборатория книги, 2012. – 102 с. – ISBN 978-5-504-00932-2, экземпляров не ограничено.

2. Трофимов Г.Д. Управление статусно-ролевыми конфликтами руководителем организации: монография. – М.: Лаборатория книги, 2013. – 94 с.

8.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические рекомендации для студентов по организации самостоятельной работы по дисциплине «Технологии урегулирования конфликтов и укрепления мира». – Ставрополь: СКФУ, 2021. – 12 с.

2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Технологии урегулирования конфликтов и укрепления мира». – Ставрополь: СКФУ, 2021. – 60 с.

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. www.biblioclub.ru – «Университетская библиотека онлайн.

2. <https://elibrary.ru/defaultx.asp> – «Библиотека elibrary».

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

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
к выполнению самостоятельной работы
по дисциплине «**Технологии преодоления кризисных ситуаций и конфликтов**»
для студентов направления подготовки
37.04.01 «Психология»
Направленность (профиль)
«Психология экстремальных и чрезвычайных ситуаций»

Ставрополь, 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ
ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА.....

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ С
ЛИТЕРАТУРОЙ....

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО НАПИСАНИЮ И
ОФОРМЛЕНИЮ ДОКЛАДА

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО КОНСПЕКТИРОВАНИЮ
ПЕРВОИСТОЧНИКОВ.....

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К СОСТАВЛЕНИЮ
ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ГЛОССАРИЯ ИЛИ СЛОВАРЯ

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ
ЛИТЕРАТУРЫ.....

ВВЕДЕНИЕ

Современные стандарты подготовки специалистов предусматривают значительный объем внеаудиторной работы. Освоение программы курса предполагает получение как теоретических знаний по проблемам психологии кризисного менеджмента, 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.

Целью самостоятельной работы является закрепление и углубление знаний, полученных студентами на лекциях, подготовке к текущим 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, подготовка и проведение мини-исследований), а также подготовку домашнего задания.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА

Комплексное изучение предлагаемой студентам учебной дисциплины, предполагает овладение материалами лекций, учебников, программы, творческую работу студентов в ходе проведения 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. Попробуйте 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 по психологии терроризма

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

Перед 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 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 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 произведения.

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.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО НАПИСАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ДОКЛАДА

Написание доклада по дисциплине 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 теме «».

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.

- 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.

Вопросы по темам для собеседования

по дисциплине «Технологии преодоления кризисных ситуаций и конфликтов»

Тема 3. Сущность, методы, средства и технологии профилактики конфликта.

1. Социальные условия конфликтов.
2. Экономические условия конфликтов.
3. Психологические условия конфликтов.
1. Сущность профилактики как феномена социально-психологического воздействия.
2. Особенности профилактики для конфликтного взаимодействия.

Тема 4. Программа профилактики конфликта: сущность и содержание.

1. Описание актуальности;
2. Принципы создания и реализации программы;
3. Представление целей и задач программы;
4. Описание специфики целевой аудитории;
5. Методы и методики работы с целевой аудиторией;
6. Упражнения и задания, направленные на предметное содержание;
7. Описание организации и проведения программы;
8. Описание результативности программы.

Тема 5. Профилактика конфликтного взаимодействия и миротворчество в образовательной организации (детский сад, школа, вуз)

1. Сущность и психологическая специфика образовательной среды ДОУ (ДОО).
2. Составить программу профилактики конфликтов в ДОУ (предмет – на выбор).
3. Сущность и психологическая специфика образовательной среды школы.
4. Сущность и психологическая специфика образовательной среды вуза.

Тема 6. Профилактика конфликтного взаимодействия и миротворчество на промышленном предприятии

1. Сущность и психологическая специфика промышленного предприятия.
2. Виды и причины конфликтов на промышленном предприятии.

Тема 7. Прикладная психология в бизнес-организациях

1. Сущность и психологическая специфика конфликтов в коммерческой организации.
2. Виды и причины конфликтов в коммерческой организации.
3. Основные направления профилактики конфликтов в коммерческой организации.
4. Специфика условий предупреждения конфликтов в коммерческой организации.
5. Способы и средства предупреждения конфликтов в коммерческой организации.

Тема 8. Профилактика конфликтного взаимодействия и миротворчество в системе МВД (цели, направления, средства)

1. Суть и психологическая специфика среды и деятельности сотрудников системы МВД.
2. Цели и задачи профилактики конфликтов в деятельности сотрудников системы МВД.
3. Классификация противоречий как оснований возникновения конфликтов в деятельности сотрудников системы МВД.
4. Меры предупреждения конфликтов в деятельности сотрудников системы МВД.

Тема 3. Сущность, методы, средства и технологии профилактики конфликта.

1. Сущность технологий профилактики конфликтного взаимодействия.
2. Содержание и этапы реализации технологий профилактики конфликтного взаимодействия.

Тема 4. Программа профилактики конфликта: сущность и содержание.

1. Сущность и основные элементы программ профилактики.
2. Основные этапы реализации программы.

Тема 5. Профилактика конфликтного взаимодействия и миротворчество в образовательной организации (детский сад, школа, вуз)

1. Виды и причины конфликтов в ДООУ.
2. Виды и причины конфликтов в школе.
- 3.- Виды и причины конфликтов в вузе.

Тема 6. Профилактика конфликтного взаимодействия и миротворчество на промышленном предприятии

1. Сущность и психологическая специфика промышленного предприятия.
2. Виды и причины конфликтов на промышленном предприятии.

Тема 7. Прикладная психология в бизнес-организациях

1. Специфика поддержания сотрудничества как средства профилактики конфликтов в коммерческой организации.
2. Методы поддержания сотрудничества как средства профилактики конфликтов в коммерческой организации.

Тема 8. Профилактика конфликтного взаимодействия и миротворчество в системе МВД (цели, направления, средства)

1. Специфика возникновения и развития конфликтов в деятельности сотрудников системы МВД на разных стадиях конфликта.
2. Сущность и специфика феномена дисциплины как средства предупреждения конфликтов в деятельности сотрудников системы МВД.

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. 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 ПК-2, ПК-4.

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.

Перечень дискуссионных тем для круглого стола
по дисциплине «Технологии преодоления кризисных ситуаций и конфликтов»

1. Модели завершения конфликта. Критерии завершения и результаты.
2. Понятие конфликтофобии. Природа и механизмы конфликтофобии
3. Связанные с конфликтом явления.
4. Влияние уровня образования и специфика мировоззрения участников на разрешение конфликта.
5. Возможности практической работы с конфликтом.
6. Формально-правовые способы работы с конфликтом.
7. Психотехнические стратегии в прикладной конфликтологии.
8. Переговоры как способ разрешения конфликта.
9. Посредничество в разрешении конфликта.
10. Процедура проведения переговоров между конфликтующими сторонами.
11. Роль письменного договора в разрешении конфликта.
12. Конфликтные ситуации делового общения.
13. Прогнозирование конфликтных ситуаций и конфликтов.
14. Предупреждение конфликтных ситуаций и конфликтов.
15. Преодоление стрессовых последствий конфликтов. Аутогенная тренировка.
16. Управление и разрешение конфликтов в организации.
17. Психологический анализ конфликта и его причин в организации.
18. Психологический анализ конфликта и его причин в семье.
19. Психологический анализ конфликта и его причин в школьной среде.
20. Психологический анализ конфликта и его причин на разных этапах развития коллектива.

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. 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 компетенцию ПК-2, ПК-4.

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 «Технологии преодоления кризисных ситуаций и конфликтов»**

Знать

1. Современные представления о месте и роли конфликтов в жизнедеятельности человека.
2. Социокультурные факторы конфликтов.
3. Общественно-политические факторы конфликтов.
4. Экономические факторы конфликтов.
5. Психологические факторы конфликтов.
6. Методы изучения конфликтов в гуманитарных исследованиях.
7. Межэтнические конфликты.
8. Правовой конфликт.
9. Региональные конфликты.
10. Семейные конфликты.
11. Сравнительный анализ видов конфликтов.
12. Общонациональные конфликты.
13. Международные конфликты.
14. Глобальные конфликты..
15. Анализ мотивов, целей участников конфликта.
16. Регуляторы конфликтного взаимодействия.
17. Особенности ситуации и психологического состояния участников конфликта.
18. Конфликтологическая компетентность личности.
19. Этические нормы поведения и выражения эмоций в конфликте.
20. Особенности конфликтного взаимодействия в сфере государственного и муниципального управления.
21. Стили поведения и модели реагирования в конфликте.
22. Стратегии разрешения конфликтов.
23. Типы стратегий поведения в конфликте.
24. Типы конфликтных личностей.
25. Индивидуальная предрасположенность к конфликтам.
26. Определение основной проблемы и основных участников конфликта.
27. Проблема определения типа конфликта.
28. Феномен «карта конфликта».
29. Определение стратегий конфликтного взаимодействия участниками конфликта.
30. Определение способа выхода из конфликта сторонами этого конфликта.

Уметь. Владеть

1. Информация в конфликтологии.
2. Потеря и искажение информации в ходе конфликтного взаимодействия.
3. Типологии конфликтного поведения людей предложены по Э. Берну и К. Томасу.
4. Объективные и личностные элементы конфликта.
5. Основные личностные элементы конфликта.
6. Основные психологические доминанты поведения личности.
7. Основные черты характера и типов конфликтной личности.
8. Типы людей, трудных в общении.
9. Основные модели поведения личности в конфликте.
10. Технологии управления собственным поведением противоборствующих сторон в конфликте.
11. Способы избавления от гнева. Сущность правил самоконтроля эмоций.
12. Эффективность/неэффективность в решении конфликта.

13. Конфликт и толерантность личности.
14. Характеристики личности, влияющие на возникновение конфликтов.
15. Функции межличностного конфликта.
16. Причины семейного межличностного конфликта.
17. Анализ личностных и деловых качеств руководителя, порождающих деструктивный конфликт.
18. Суть межличностного конфликта.
19. Виды межличностных конфликтов.
20. Причины межличностных конфликтов.

Знать

21. Феномен «бесконфликтное взаимодействие».
22. Конфликтогены.
23. Типы конфликтогенов.
24. Формы проявления конфликтогенов.
25. Суть закона эскалации конфликтогенов.
26. Правила бесконфликтного взаимодействия.
27. Правила возникновения и способы разрешения конфликтов по формулам.
28. Трансакция. Определите основные виды трансакций и их поведенческие характеристики в конфликтном взаимодействии.
29. Поведенческие характеристики Родителя, Взрослого, Ребенка, связанные с конфликтным взаимодействием.
30. Роль в конфликтологии использование информационного подхода

Уметь. Владеть

1. Особенности поведения людей в ситуации бесконфликтного / конфликтного взаимодействия.
2. Феномены «психологическое каратэ», «психологическое айкидо».
3. Регулирование межличностных конфликтов в разных сферах взаимодействия (семья, друзья, организация, школа и т.п.).
4. Этапы и стадии развития конфликта.
5. Феномен эскалации и его особенности.
6. Схема анализа конфликтной ситуации.
7. Перечень классификаций субъективных условий возникновения конфликтной ситуации.
8. Модель конфликта.
9. Элементы динамики конфликта.
10. Феномен «постконфликтный синдром».

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, выставаемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

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 компетенцию ПК-2, ПК-4.

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.

