

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  
**ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА**  
для студентов направления подготовки  
37.03.02 «Конфликтология»  
Направленность (профиль)  
«Конфликт-менеджмент»

Ставрополь  
2026

## СОДЕРЖАНИЕ

### Практические занятия

#### 3 семестр

- Тема 1. История изучения конфликтов
- Тема 2. Характеристика конфликта как социального феномена
- Тема 3. Структурные элементы конфликта
- Тема 4. Процесс развития конфликта
- Тема 5. Методы изучения конфликта
- Тема 6. Методы анализа конфликтов.
- Тема 7. Социально-психологические основы внутриличностных конфликтов
- Тема 8. Психологические особенности протекания и разрешения межличностных конфликтов
- Тема 9. Поведение личности в конфликте.
- Тема 10. Управление конфликтами.
- Тема 11. Информационное противоборство в конфликте
- Тема 12. Развитие конфликтологической культуры в воспитательном процессе

#### 4 семестр

- Тема 1. Конфликты на различных уровнях социальной системы
- Тема 2. Предупреждение конфликтов: этапы, условия, процедуры
- Тема 3. Способы предотвращения конфликтов.
- Тема 4. Переговоры как путь к урегулированию конфликта.
- Тема 5. Стратегии разрешения конфликтов.
- Тема 6. Психологические способы и приемы разрешения конфликтов.
- Тема 7. Понятие и разновидности организационно-управленческих конфликтов

## Введение

### 1. Цель и задачи освоения дисциплины

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

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

### Компетенции обучающегося, формируемые в результате изучения дисциплины

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
<b>ОПК-2</b> Способен анализировать конфликтные ситуации, применять основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодействия, готовить материалы для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия	<b>ИД-1<sub>ОПК-2</sub></b> – учитывает особенности основных видов конфликтов, детерминирующие факторы и закономерности конфликтного и мирного взаимодействия при анализе конфликтных ситуаций	Анализирует и систематизирует особенности основных видов конфликтов, детерминирующие факторы и закономерности конфликтного и мирного взаимодействия при анализе конфликтных ситуаций

## Семестр 3

### Практическое занятие 1-2

#### Тема1: История изучения конфликтов

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

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

#### 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). Заметим, что 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.

#### Вопросы и задания

1. Борьба в человеческом обществе: социал-дарвинизм.
2. Функциональная («равновесная») модель.
3. «Конфликтная модель».
4. К. Маркс и Г. Зиммель: социология конфликта.
5. Р. Дарендорф и Л. Козер: начало конфликтологии.
6. Конфликтный функционализм: позитивные функции конфликтов.
7. Победа теоретиков конфликта.
8. Становление конфликтологии.
9. Изучение конфликтов в отечественной науке.

#### Задания:

1. Изучить схему: Структура научного познания о конфликте



2. Заполнить таблицу: Основные конфликтологические теории.

теория	автор	характеристика
	Георг Зиммель	
	Льюис Козер	
	Р. Дарендорф	
	Ален Турен	
	Кеннет Боулдинг	
	Толкотт Парсонс	

3. Провести личностный тест Г. Айзека (позволяет выявить тип темперамента личности с помощью двух шкал — «экстраверсия — интроверсия» и «нейротизм — стабильность»);

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

## Практическое занятие 3-4

### Тема 2. Характеристика конфликта как социального феномена.

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

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

#### Теоретическая часть

На основе классификации определяют виды и разновидности конфликтов. Вид конфликта - вариант конфликтного взаимодействия, выделен по определенному признаку.

Способ разрешения конфликтов предполагает их деление на антагонистичные (насильственные) конфликты и компромиссные (ненасильственные).

**Насильственные (антагонистичные) конфликты** представляют собой способы разрешения противоречий путем разрушения структур всех конфликтующих сторон или отказа всех сторон, кроме одной, от участия в конфликте. Эта сторона и выигрывает. Например: полное поражение противника в споре ( выборы органов власти и т. д.).

**Компромиссные конфликты** допускают несколько вариантов их решения за счет взаимного изменения целей участников конфликта, сроков, условий взаимодействия. Например: поставщик не отправляет производителю заказанное сырье в указанный срок. Производитель имеет право требовать выполнения графика поставок, но сроки поставок груза изменились по причине отсутствия средств для транспортировки из-за неплатежей. По взаимной заинтересованности достичь компромисса возможно путем проведения переговоров, изменения графика поставок.

Сферы проявления конфликтов крайне разнообразны: политика, экономика, социальные отношения, взгляды и убеждения людей. Выделяют политические, социальные, экономические, организационные конфликты.

**Политические конфликты** - столкновение по поводу распределения властных полномочий, формы борьбы за власть.

**Социальный конфликт** представляет собой противоречия в системе отношений людей (групп), которые характеризуются усилением противоположных интересов, тенденций социальных сообществ и индивидов. Разновидностью социальных конфликтов считаются конфликты трудовые и социально-трудовые, т.е. в сфере трудовой деятельности. Это большая группа конфликтов, который возникают очень часто в виде забастовок, пикетов, выступлений больших групп работников.

**Экономические конфликты** представляют собой широкий спектр конфликтов, в основе которых лежат противоречия между экономическими интересами отдельных личностей, групп. Это борьба за определенные ресурсы, льготы, сферы экономического влияния, распределение собственности и т.д. Указанные виды конфликтов распространены в разных уровнях управления .

**Организационные конфликты** являются следствием иерархических отношений, регламентирования деятельности человека, применение распределительных отношений в организации: использование должностных инструкций, функционального закрепления за работником прав и обязанностей; внедрения формальных структур управления; наличия положений по оплате и оценки труда, премирования сотрудников.

#### Вопросы и задания

1. Содержание понятия «конфликт» и подходы к его изучению в традиционной и современной зарубежной психологии.
2. Основные теоретические подходы к исследованию конфликтов в трудах отечественных ученых.

3. Основные цели и задачи конфликтологии в рамках психологической науки.
4. Проблема определения конфликта.
5. Классификация конфликтов.
6. Источники конфликта.
7. Понятие конструктивных и деструктивных функций конфликта: многоаспектность проблемы.

Задания:

1. Заполнить таблицу: Причины возникновения конфликтов

причины		характеристика
Объективные факторы возникновения конфликтов.	Естественное столкновение материальных и духовных интересов в процессе жизнедеятельности. Недостаточная разработка правовых и нормативных процедур разрешения социальных противоречий, возникающих в процессе взаимодействия людей.	
	Недостаточность духовных и материальных благ для жизнедеятельности тех или иных социальных групп населения	
	Устойчивые стереотипы межличностных и межгрупповых отношений.	
Организационно-управленческие причины конфликта — это обстоятельства, связанные с созданием, развитием и функционированием организаций, коллективов, групп. Можно выделить четыре типа подобных групп.	Структурно-организационные	
	Функционально-организационные	
	Личностно-функциональные	
	Ситуативно-	

	управленческие	
Социально-психологические		
Личностные причины конфликтов связаны с индивидуально-психологическими особенностями его участников. Они обусловлены спецификой процессов, происходящих в психике человека в ходе его взаимодействия с окружающими	Поведенческие факторы	
	Факторы отношений	
	Информационные факторы	
	Структурные факторы	
	Ценностные факторы	

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

## Практическое занятие 5-6

### Тема 3: Структурные элементы конфликта

**Цель:** рассмотреть структурные элементы конфликта.

**Актуальность темы,** обусловлена тем, что знание структуры конфликта необходимо для решения профессиональных задач.

#### Теоретическая часть

Конфликт – это такое отношение между субъектами социального взаимодействия, которое характеризуется их противоборством на основе противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) и/или суждений (мнений, взглядов, оценок и т. п.).

Для уяснения сути конфликта важно выделить его основные признаки и сформулировать необходимые и достаточные условия его возникновения. Представляется достаточным выделить два таких признака.

1. Конфликт всегда возникает на основе противоположно направленных мотивов или суждений. Такие мотивы и суждения являются необходимым условием возникновения конфликта.

2. Конфликт – это всегда противоборство субъектов социального взаимодействия, которое характеризуется нанесением взаимного ущерба (морального, материального, физического, психологического и т. п.).

Исходя из вышесказанного, можно сформулировать необходимые и достаточные условия возникновения (наступления) конфликта.

Необходимыми и достаточными условиями возникновения (наступления) конфликта являются наличие у субъектов социального взаимодействия противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними.

### Вопросы и задания

1. Структура конфликта.
2. Проблема определения объекта и предмета конфликта.
3. Субъекты и участники конфликта.
4. Субъективные характеристики сторон конфликта.
5. Содержательная зона конфликта.

### Задания:

1. Заполнить таблицу: Типология участников конфликта по степени вовлеченности и влияния на развитие конфликта

<i>Группы</i>	<i>Цели</i>	<i>Действия</i>
Первые группы	Цели объективно или субъективно не совпадают	
Вторые группы	Не стремятся быть замешанными в конфликте непосредственно.	
Третьи группы	Заинтересованы в успешном разрешении конфликта.	

2. Заполнить таблицу: Виды и характеристики конфликтов

Основание классификации	Виды конфликтов	Общая характеристика
Сферы проявления конфликта	Экономические Идеологические Социально-бытовые Семейно-бытовые	
Степень длительности и напряженности конфликта	Бурные быстротекущие конфликты	
	Острые длительные конфликты Слабовыраженные и вялотекущие	

	конфликты	
	Слабовыраженные и быстротекущие	
Субъекты конфликтного взаимодействия	Внутриличностные конфликты	
	Межличностные конфликты	
	Конфликты «личность–группа»	
	Межгрупповые конфликты	
Социальные последствия	Конструктивные конфликты	
	Деструктивные конфликты	
Предмет конфликта	Реалистичные (предметные) конфликты	
	Нереалистичные (беспредметные) конфликты	

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

### **Практическое занятие 7-8**

#### **Тема 4: Процесс развития конфликта**

**Цель:** ознакомиться с процессом развития конфликта.

**Актуальность темы** заключается в необходимости знания основного содержания каждого из этапов конфликта для его прогнозирования, оценки и выбора технологий управления этим конфликтом.

#### **Теоретическая часть**

Важной характеристикой конфликта является его динамика. Динамика конфликта как сложного социального явления находит свое отражение в двух понятиях: этапы конфликта и 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.

### **Основные этапы конфликта**

1. Возникновение и развитие конфликтной ситуации. Конфликтная ситуация создается одним или несколькими субъектами социального взаимодействия и является предпосылкой конфликта.

2. Осознание конфликтной ситуации хотя бы одним из участников социального взаимодействия и эмоциональное переживание им этого факта. Следствиями и внешними проявлениями подобного осознания и связанных с ним эмоциональных переживаний могут быть: изменение настроения, критические и недоброжелательные высказывания в адрес своего потенциального противника, ограничение контактов с ним и т. д.

3. Начало открытого конфликтного взаимодействия. Этот этап выражается в том, что один из участников социального взаимодействия, осознавший конфликтную ситуацию, переходит к активным действиям (в форме демарша, заявления, предупреждения и т. п.), направленным на нанесение ущерба «противнику». Другой участник при этом сознает, что данные действия направлены против него, и, в свою очередь, предпринимает активные ответные действия против инициатора конфликта.

4. Развитие открытого конфликта. На этом этапе участники конфликта открыто заявляют о своих позициях и выдвигают требования. Вместе с тем они могут не осознавать собственных интересов и не понимать сути и предмета конфликта.

5. Разрешение конфликта. В зависимости от содержания, разрешение конфликта может быть достигнуто двумя методами (средствами): педагогическими (беседа, убеждение, просьба, разъяснение и т. п.) и административными (перевод на другую работу, увольнение, решения комиссий, приказ руководителя, решение суда и т. п.).

Фазы конфликта непосредственно связаны с его этапами и отражают динамику конфликта прежде всего с точки зрения реальных возможностей его разрешения.

Основными фазами конфликта являются:

- 1) начальная фаза;
- 2) фаза подъема;
- 3) пик конфликта;
- 4) фаза спада.

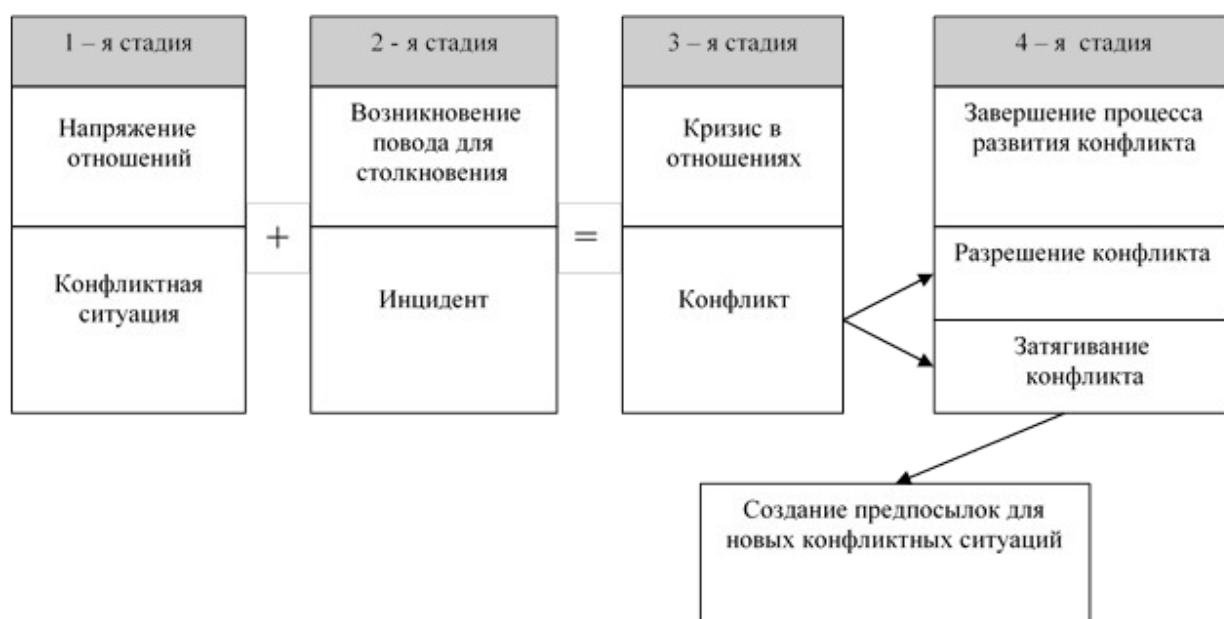
Важно помнить, что фазы конфликта могут повторяться циклически. Например, после фазы спада в 1-м цикле может начаться фаза подъема 2-го цикла с прохождением фаз пика и спада, затем может начаться 3-й цикл и т. д. При этом возможности разрешения конфликта в каждом последующем цикле сужаются.

### **Вопросы и задания**

1. Динамика развития конфликта. Пространственные границы конфликта.
2. Фаза латентного периода конфликта.
3. Характеристика активного периода конфликта.
4. Завершение конфликта и его варианты
5. Постконфликтная стадия. Остаточное воздействие конфликта.
6. Психологические и структурные изменения субъектов конфликтного взаимодействия на разных стадиях развития конфликта.
7. Классификация конфликтных действий.
8. Типы конфликтных ситуаций и их характеристика.

**Задания:**

1. Изучить схему: «Процесс развития конфликта».



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

### Практическое занятие 9-10

#### Тема 5. Методы изучения конфликта

**Цель:** рассмотреть методологические основы исследования конфликтов

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

#### Теоретическая часть

Методология психологии конфликта включает в себя целый комплекс конкретно-научных приемов исследования, которые в свою очередь преломляются во множество специальных процедур - методиках получения научных данных. Эта методология имеет

различные уровни - философский, общенаучный, частно-научный и представляет собой целостную систему методов и приемов.

Основными методами, обеспечивающими наиболее полную базу данных о конфликтном взаимодействии, его участниках, причинах и результатах являются:

- 1) структурно – функциональный;
- 2) процессуально – динамический;
- 3) метод типологизации;
- 4) прогностический;
- 5) разрешительный.

Если с помощью первых трех методов общей конфликтологией решаются объяснительные задачи, то прогностический метод обеспечивает предвидение возможного развития и результатов конфликта, а Метод разрешительный нацелен на практические задачи управления конфликтом.

Каждый из указанных методов имеет свои особенности.

1. Структурно-функциональный метод способствует выявлению основных элементов конфликтного взаимодействия, определению роли каждого из них. Для структурного подхода характерно рассмотрение явления в статике, как находящегося в состоянии покоя. Преимущество этого метода в том, что он помогает найти некоторые устойчивые составляющие даже в таком подвижном явлении, как социальный конфликт. Совокупность таких компонентов, как объект конфликта, состав его участников, уровень напряженности конфликтного взаимодействия и т.п. и образуют структуру конфликта, а исполняемая этими элементами роль или работа и есть их функция в конфликте. Выявление структурных элементов и их функций в конфликте является важнейшей предпосылкой его успешного регулирования.

Однако слабое место структурно-функционального метода (при всех его несомненных достоинствах) - статичное, внепроцессуальное рассмотрение социальных явлений.

2. Этот метод исследования конфликта, учитывая динамичную, текучую природу этого социального явления, должен быть дополнен процессуально - динамическим методом, позволяющим углубить исследование конфликта. Важнейший инструмент процессуального анализа - определение основных этапов или стадий развития конфликта. Например, конфликт, начавшийся с митингов протеста, может продолжиться в виде массовых демонстраций и завершиться силовыми столкновениями. Динамика конфликта может выразиться как в виде его эскалации, так и в направлении снижения уровня, разрядки напряженности.

3. Типологизация - еще один эффективный метод социально-психологического анализа. Исходя из философских категорий общего, особенного и единичного, он обеспечивает группировку, классификацию как видов конфликтных личностей, так и форм конфликтного взаимодействия. Типологизация способствует не только описанию различных типов конфликтов, но и более глубокому уяснению их устойчивых, сущностных признаков, проявляющихся в многообразии форм социального противостояния. Метод типологизации служит связующим звеном эмпирического, конкретно-социологического и теоретического уровней исследования, обеспечивающим поиск общего в особенном и единичном.

4. Однако при всем значении указанных методов все они обеспечивают лишь объяснительную функцию науки. Но кроме объяснительной важной задачей научного исследования является также и прогнозирование, предвидение возможного будущего того или иного явления. Прогнозирование отличается от утопических фантазий тем, что опирается на результаты предварительного глубокого структурного, генетического и типологического анализа. Причем научное прогнозирование исходит из признания вероятностного характера общественного развития и необходимости в связи с этим учета ряда возможных альтернатив в развитии конфликта. Описывая возможные варианты

развития конфликтного взаимодействия, прогностический подход вместе с тем описывает оптимальные пути и средства урегулирования конфликта. Прогнозы могут быть подразделены на кратко-, средне- и долгосрочные. Прогнозирование может использовать методики экспертных оценок, математическое моделирование и другие.

5. Все указанные методы, как объяснительные, так и прогностические, подчинены решению практических задач предупреждения и регулирования конфликтов. Вместе с тем, в современной конфликтологии совокупность приемов и средств разрешения конфликтов часто рассматривается в качестве особого разрешительного метода, или метода регулирования конфликта, который нацелен непосредственно на соответствующую практику.

В рамках этого метода рассматриваются как основные стратегии, так и тактики улаживания конфликтов. К числу таких стратегий относятся стратегии ухода от конфликта, его силового подавления, а также наиболее часто используемая в демократических странах стратегия компромисса, взаимных уступок. Анализ разрешительного метода, включающего как приемы предупреждения, так и разрешения конфликта, в связи с его особой практической значимостью посвящен раздел III учебника.

В связи с социально-психологической природой конфликта этот инструментальный конфликтологии во многом совпадает с исследовательскими процедурами, применяемыми социологией и психологией. К числу социально-психологических методик, активно используемых конфликтологией, относятся такие, как наблюдение и самонаблюдение, устный и письменный опрос, тестирование, естественный и лабораторный эксперимент, математическое и логическое моделирование и др.

#### **Вопросы и задания**

1. Методологические основы исследования конфликтов.
2. Применение методов психологии в конфликтологии.
3. Ситуационный метод исследования конфликтов.
4. Методы исследования межгрупповых конфликтов.
5. Экспериментальные исследования конфликта в лабораторных условиях: игровые процедуры и создание конфликта.
6. Эксперименты с провоцированием конфликтов в естественных условиях.
7. Изучение специфических форм социального взаимодействия как моделей конфликта.

#### **Задания:**

1. Заполнить таблицу: Методы диагностики конфликтов

Методы диагностики конфликтов	Характеристика методов			
	Сфера применения	Суть метода	достоинства	ограничения
Описательный метод				
Аналитический метод				
эксперимент				
Игровые методы				
наблюдение				
Изучение документов				
Опросные	Меж-			

методы: Социометрия Модульный соцтест А.Я Анцупова	личностные конфликты в группе			
Шкала диагностики ролевого конфликта	Внутри- личностные конфликты			
Проективные тесты				
16-факторный опросник Р. Кеттеля				
Тест Т. Томаса				
Тест Т. Лири				
Тест С. Розенцвейга				
Опросник А. Басса и А. Дарка				

2. Заполнить таблицу: Основные этапы научного анализа конфликтов.

№	Этапы	характеристика
1	Составление программы изучения конфликтов	
2	Определение конкретного объекта изучения (выборка).	
3	Разработка методики анализа конфликтов	
4	Пробное изучение конфликтов	
5	Сбор первичной конфликтологической информации	
6	Качественная и количественная обработка собранных данных	
7	Анализ и объяснение полученных результатов	
8	Обоснование и формулировка выводов, практических рекомендаций	

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

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

## **Практическое занятие 11-12**

### **Тема 6 Методы анализа конфликтов.**

**Цель:** изучение типов конфликта, ознакомиться с процедурой составления карты конфликта.

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

#### **Теоретическая часть**

Методологическую основу конфликтологии как теоретико-прикладной дисциплины составляет комплекс философских, политологических и социологических идей, аккумулируемых в теории конфликта. В различных направлениях исследования конфликтов отмечается существенное различие методологии.

Основными методами, обеспечивающими наиболее полную базу данных о конфликтном взаимодействии, его участниках, причина и результатах являются:

- 1) структурно-функциональный;
- 2) процессуально-динамический;
- 3) метод типологизации;
- 4) прогностический;
- 5) разрешительный.

Если с помощью первых трех методов конфликтологии решаются объяснительные задачи, то прогностический метод обеспечивает предвидение возможного развития и результатов конфликта, а метод разрешительный нацелен на практические задачи управления конфликтом.

Каждый из указанных методов имеет свои особенности:

а) структурно-функциональный метод способствует выявлению основных элементов конфликтного взаимодействия, определению ролей каждого из них. Для структурного подхода характерно рассмотрение явления в статике, как находящегося в состоянии покоя. Преимущество этого метода в том, что он помогает найти некоторые устойчивые составляющие даже в таком подвижном явлении, как социальный конфликт. Совокупность таких компонентов, как объект конфликта, состав его участников, уровень напряженности конфликтного взаимодействия и т.п. и образуют структуру конфликта, а исполняемая этими элементами роль или работа и есть их функция в конфликте. Выявление структурных элементов и их функций в конфликте является важнейшей предпосылкой его успешного регулирования.

#### **Контрольные вопросы для самопроверки:**

1. Что такое ранг оппонента конфликта?
2. Перечислите косвенных участников конфликта.
3. Как разделяются типы конфликта?
4. Что включает в себя процедура составления карты конфликта?

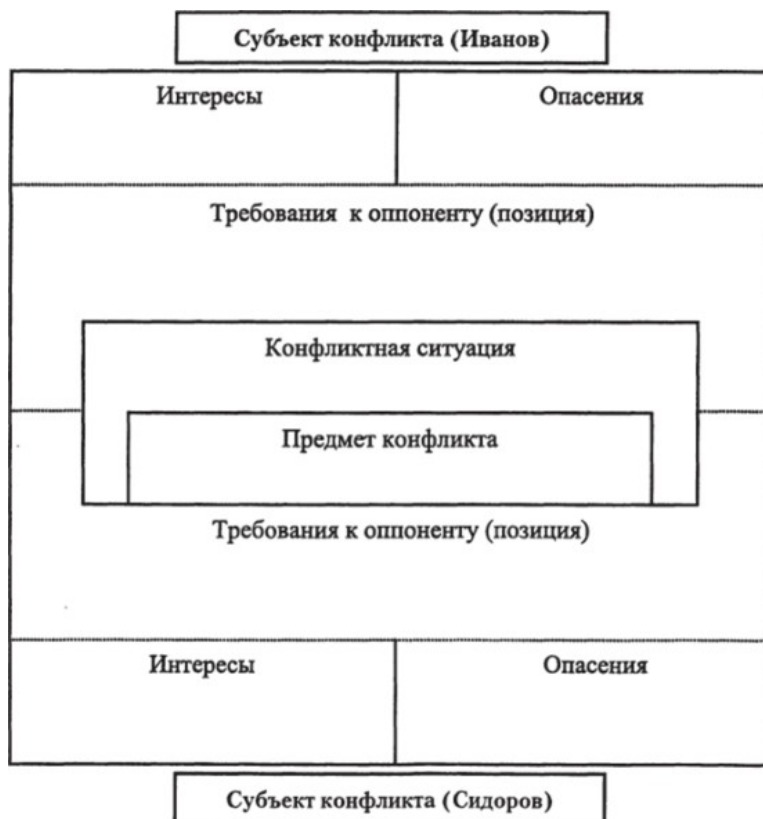
5. Какие типы рангов субъектов конфликта выделяют?

**Задания:**

**1. Составьте карту конфликта с помощью Метода картографии.**

Метод картографии в конфликтологии разработан австралийскими учеными Х. Корнелиус и Ш. Фэйр. Суть его заключается в составлении карты конфликта, на которой находят отражение основные характеристики межличностного конфликта: предмет, конфликтная ситуация, позиции конфликтующих и другие. Особое место в карте конфликта занимают мотивы конфликтантов, среди которых выделяются мотивы стремления (интересы) и мотивы опасения.

**КАРТА КОНФЛИКТА**



По мнению авторов, применение карты конфликта можно свести к трем основным ситуациям:

1. Самостоятельное составление при анализе конфликта (помогает обоснованно выбрать стратегию дальнейших действий).
2. Составление при посредничестве для подготовки стратегии разрешения конфликта.
3. Составление в процессе переговоров, в которых принимают участие все оппоненты (помогает налаживать конструктивное взаимодействие между ними, располагает к сотрудничеству).

Опираясь на методику Васильева, составление карты конфликта можно свести к четырем этапам.

**Первый этап.** Определение предмета конфликта. На этом этапе следует описать проблему в общих чертах. Из-за чего возник спор, по поводу чего высказываются разные мнения? При этом не надо глубоко вдаваться в проблему или пытаться найти выход. Опишите, что является предметом конфликта, используя преимущественно существительные: не что надо делать, а что является «яблоком раздора». Предмет может быть не один. На каждый предмет лучше составлять отдельную карту, если только не

удается найти общую формулу. Например, «Распределение работы», «назначение на вакантную должность» ... Обратите внимание, чтобы предмет не определялся в терминах дихотомического выбора: или А — или Б.

**Второй этап.** Определение субъектов конфликта. На этом этапе необходимо решить, кто является главными сторонами в конфликте, а также составить список действующих лиц. Если группа имеет однородные требования, потребности, ее на схеме можно определить как одно лицо (администрация, персонал, пострадавшие и т.п.).

**Третий этап.** Определение конфликтной ситуации. При определении конфликтной ситуации следует помнить, что конфликтная ситуация — это то, что надо устранить, чтобы предупредить конфликт или его разрешить. Конфликт может быть следствием нескольких конфликтных ситуаций. Формулировка конфликтной ситуации должна подсказывать, что делать. В процессе формулировки конфликтной ситуации задавайте себе вопросы «почему» до тех пор, пока не докопаетесь до первопричины, из которой проистекают другие. Сформулируйте конфликтную ситуацию своими словами, по возможности не повторяя слов из описания конфликта.

**Четвертый этап.** Определение мотивов конфликта. Задача четвертого этапа — выяснить мотивацию, стоящую за позициями. При этом следует помнить, что поступки людей вызываются желаниями и стоящими за ними мотивами. Мы стремимся к тому, что приближает удовлетворение потребностей, и избегаем того, что мешает этому. Необходимо перечислить мотивы стремления (интересы) и мотивы опасения каждого участника.

Графа интересы может включать стремление сохранить или завоевать лидерство, власть, статус, роль и т.п.

Графа опасения может включать озабоченность, опасения, тревоги. Предметом опасений часто бывают: физическая безопасность; финансовые потери; низкая зарплата; переплата за покупку; отвержение, потеря любви, членства в группе; одиночество; потеря контроля (власти); нежелание попадать под влияние, в зависимость от кого-либо; потеря уважения; провал, критика, осуждение; унижение; утрата возможности реализовать себя; неинтересная работа.

При выявлении мотивации важно знать, что для многих легче сказать, чего они опасаются, а не чего хотят. Например, легче сказать, что опасаясь неуважения, чем признаться, что нуждаешься в уважении.

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

## Практическое занятие 13

### Тема 7. Социально-психологические основы внутриличностных конфликтов.

**Цель:** рассмотреть понятие внутриличностного конфликта. психологические теории развития внутриличностного конфликта

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

#### Теоретическая часть

В конфликтологии очень существенно разнообразие критериев, применяемых при типологии конфликтов. Оценивая труды многих учёных, приходится констатировать тот факт, что произошёл отказ от поиска единой типологии конфликта, что предполагает признание множества типологий. Речь пойдёт о конфликтах, возникающих в процессе человеческой деятельности и поведения людей.

Н. Смелзер выделяет три вида конфликтов, связанных с развитием культуры: аномию (термин введён Э. Дюркгеймом), т.е. нарушение единства культуры в связи с отсутствием ясно сформулированных социальных норм; культурное запаздывание (термин введён У. Осборном), когда перемены в материальной жизни общества опережают трансформацию нематериальной культуры; чуждое влияние, когда множество противоположных элементов культуры тормозит процесс национальной интеграции в обществе.

В основе выделения вида он положил основу жизнедеятельности – культуру. Он также выделяет уровни конфликтов по степени сложности субъектов:

- межличностные конфликты;
- конфликты между ассоциациями (партиями);
- внутри и межинституциональные конфликты;
- конфликты между секторами общественного развития труда;
- конфликты между государственными образованиями;
- конфликты между культурами или типами культур.

Таким образом, в классификации Н. Смелзера мы можем выделить виды конфликтов, в основу которых положена сфера жизнедеятельности и уровни, в основу которых положена сложность субъектов.

Ф.М. Бородин и Н.М. Коряк выделяют четыре типа конфликтных ситуации по характеру их возникновения, в основании которых положены две пары противоположных параметров, определяющих специфику конфликтов:

- объективная целесообразность – объективная нецелесообразность;
- субъективная целесообразность – субъективная нецелесообразность.

Эти исследователи вводят понятие типы конфликтов, в основу которых положена целесообразность или нецелесообразность с точки зрения субъекта и объекта.

Здравомыслов А.Г., анализируя конфликты на макроуровне, выделяет две группы конфликтов

- между новыми и старыми порядками;
- конфликты по поводу способа становления и реального содержания новых отношений.

В целях упорядочения проблематики он также выделяет три вида конфликтов: политический, национально-этнический, социально-экономический. В основу выделения групп им положены ценности (выбор между новыми, инновационными и старыми (традиционными, консервативными) порядками, а также выбор пути и содержания новых отношений).

В основу выделения видов им положены сферы жизнедеятельности (сфера политики, социально-экономическая сфера, национально-этнические отношения, т.е. производственная и непроизводственная сферы).

В.А. Ядов предлагает выделить типы:

- по интересам;
- по напряженности;
- по охвату;
- по времени протекания (долгосрочные, краткосрочные);
- по ресурсам (материальные, социальные).

В коллективной монографии под руководством В.Н. Кудрявцева прослеживается тенденция к тому, что в основание видов конфликтов положены элементы, не сводимые к какой-либо единой, существенной характеристике. Поэтому в этой работе виды конфликтов бывают одиночные и групповые (сложность субъектов), экономические и политические (сферы жизнедеятельности), конфликты взглядов (мировоззренческие), насильственные и ненасильственные (формы) и т.п.

Небольшой обзор литературы показывает, что в настоящий момент исследователи выделяют иерархические единицы конфликтов (типы, виды, уровни, классы), однако отсутствуют:

- единый подход к типологии и классификации конфликтов;
- работы по выявлению методологических оснований классификация конфликтов, с точки зрения управления конфликтами.

Также можно зафиксировать, что у исследователей сформировалось представление о невозможности единого подхода к классификации конфликтов. Один и тот же конфликт относится то к виду, то к типу. Поэтому сложно начинать проводить диагностику конфликта при отсутствии целостного взгляда на конфликт и отнесения его к определенному типу, виду, классу и т.д.

Конфликты, как узловые точки, в которых переплетены многообразные процессы жизнедеятельности людей, могут быть описаны и систематизированы в иерархические структуры, фиксирующие устойчивые признаки сходства и различия конфликтов.

То есть анализ конфликта начинается не с выявления причин, интересов, форм конфликтного взаимодействия и т.д., а с отнесения конфликта к тому или иному типу и классу конфликта.

Специфической реакцией личности на трудную ситуацию можно считать психическую напряженность, которая характеризуется активной перестройкой и интеграцией психических процессов в направлении до-минирования мотивационных и эмоциональных компонентов.

В зависимости от влияния напряженности на психические функции выделяют следующие формы внутриличностных конфликтов:

- ♣ перцептивную (возникающую при затруднении в восприятии);
- ♣ интеллектуальную (человек затрудняется решить задачу);
- ♣ эмоциональную (возникают эмоции, дезорганизующие поведение и деятельность);
- ♣ волевою (человек не может управлять собой);
- ♣ мотивационную (связанную с борьбой мотивов).

Переживаемый человеком психологический конфликт может содержать компоненты мотивационного, когнитивного, ролевого противоречий. Он с трудом поддается классификации. Тем не менее, можно выделить несколько подходов к выделению типов (видов) внутриличностного конфликта.

Согласно одному из них, существуют три типа внутриличностных (психологических) конфликтов:

1. Конфликт потребностей, который заключается в том, что наши потребности могут противостоять друг другу и побуждать нас к различным действиям. Иногда мы хотим одновременно противоречивых вещей и поэтому не можем действовать. Например: ребенок хочет съесть конфету. Но мать просит его отдать лакомство ей. В таком случае ребенок хотел бы съесть конфету, а также отдать ее матери. Он испытывает конфликт потребностей и начинает плакать.

2. Конфликт между потребностью и социальной нормой. Очень сильная потребность может столкнуться внутри нас с принудительным императивом. Независимо от того, уступим мы или нет этой потребности, ситуация становится конфликтной. В терминологии

3. Фрейда противоречие, вызывающее данный тип конфликта, – это противоречие между Оно (Ид) и Сверх-Я (Супер-эго) .

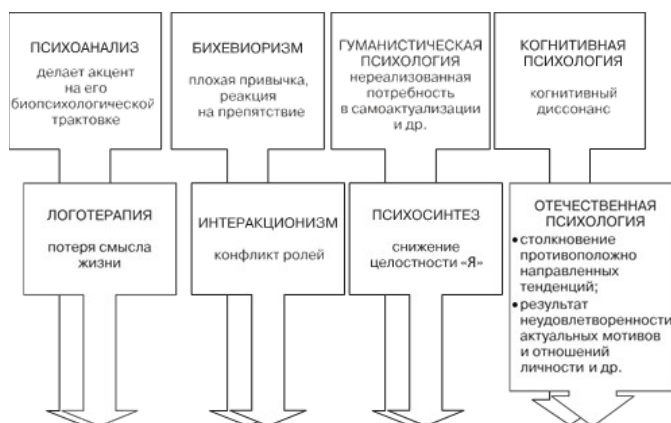
3. Конфликт социальных норм. Сущность этого конфликта заключается в том, что человек испытывает равнозначное давление двух противоположных социальных норм. В прошлом веке дуэль, запрещенная церковью, была единственным признанным в обществе средством смыть оскорбление и восстановить свою честь. Конфликтная ситуация для верующего дворянина заключалась в противоречии между классовым и религиозным долгом.

### Вопросы и задания

1. Понятие внутриличностного конфликта. Психологические теории развития внутриличностного конфликта.
2. Основные виды внутриличностного конфликта.
3. Личностные условия конфликта и их актуализация.
4. Фрустрация, кризис и интрапсихический конфликт.
5. Роль защитных механизмов в развитии и разрешении внутриличностного конфликта.
6. Способы и условия предупреждения внутриличностных конфликтов.

### Задания:

1. Изучить схему: Внутриличностные конфликты.



2. Заполнить таблицу: «Показатели внутриличностного конфликта».

показатели конфликта	внутриличностного	
когнитивная сфера		
эмоциональная сфера		
поведенческая сфера:		
интегральные показатели:		

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

## Практическое занятие 14

### Тема 8. Психологические особенности протекания и разрешения межличностных конфликтов

**Цель:** рассмотреть понятие межличностного конфликта и его специфику.

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

#### Теоретическая часть

**Межличностные конфликты** – это ситуации противоречий, разногласий, столкновений между людьми. Это *ситуация противостояния участников, воспринимаемого и переживаемого ими (или по крайней мере одним из них) как значимая психологическая проблема, требующая своего разрешения и вызывающая активность сторон, направленную на преодоление возникшего противоречия и разрешение ситуации в интересах обеих или одной из сторон*<sup>1</sup>

В отечественной литературе понятие межличностный употребляется в двух смыслах:

- межличностные отношения как отношения неформальные;
- более широкий смысл в буквальной трактовке происходящего между личностями, т.е. это любое наблюдаемое проявление коммуникативной активности индивида, обусловленное фактом реального, предполагаемого или воображаемого присутствия других людей (Емельянов С. М.); в западной практике межличностное в этом смысле это интерперсональное.

---

<sup>1</sup>.

Таким образом, межличностный конфликт проявляется во взаимодействии между двумя и более лицами. В межличностных конфликтах субъекты противостоят друг другу и выясняют свои отношения непосредственно, лицом к лицу. Это один из самых распространенных типов конфликтов. Они могут происходить как между сослуживцами, так и между самыми близкими людьми.

Во всех ситуациях межличностных конфликтов выделяются два взаимосвязанных аспекта:

1. *Содержательная сторона* конфликта, т.е. предмет спора, вопрос, вызывающий разногласия;

2. *Психологическая сторона* конфликта, связанная с личностными особенностями его участников, с их личными взаимоотношениями, с их эмоциональными реакциями на причины конфликта, на его ход и друг на друга.

### Вопросы и задания

- Понятие межличностного конфликта и его специфика.
- Сферы проявления межличностных конфликтов.
- Типология трудных людей и способы коммуникации с ними в конфликте.

Задания:

1. Заполнить таблицу: Классификация конфликтогенных личностей (по Дж. Скотт):

<i>Тип конфликтогенной личности</i>	<i>Способы взаимодействия</i>
Шермановский танк/ паровой каток	
Снайпер/скрытый агрессор	
Крикун	
Граната	
Всезнайка	
Пессимист	
Пассивно-агрессивный	
Сверхпокладистый	

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

## Практическое занятие 15

### Тема 9. Поведение личности в конфликте

1. **Цель:** рассмотреть основные модели поведения личности в конфликтной ситуации.

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

#### **Теоретическая часть**

В специальной литературе рассматривают **три основные модели поведения личности в конфликтной ситуации**: конструктивную, деструктивную и конформистскую.

*Конструктивная модель* поведения личности в конфликте характеризуется тем, что индивид стремится уладить конфликт, нацелен на поиск приемлемого решения, отличается выдержкой и самообладанием, доброжелателен к сопернику, открыт и искренен, лаконичен и немногословен в общении.

При *деструктивной модели* индивид постоянно стремится к расширению и обострению конфликта, унижает соперника, негативно отзываясь о партнере, проявляет подозрительность и недоверие к сопернику, грубо нарушает этику общения.

*Конформистская модель* характеризуется тем, что личность ведет себя пассивно, склонна к уступкам, непоследовательна в оценках, суждениях, поведении, легко соглашается с точкой зрения соперника, уходит от острых вопросов.

К **фундаментальным факторам, оказывающим влияние на конструктивный или деструктивный характер развития конфликта**, относят<sup>2</sup>:

1. Характер проблем, затронутых конфликтом или их тип, жесткость, величина;
2. Характеристики конфликтующих сторон;
3. Степень сходства – различия между сторонами;
4. Факторы ситуации;
5. Навыки управления конфликтом;
6. Стратегии поведения в конфликте.

### Вопросы и задания

2. Основные модели поведения личности в конфликтной ситуации.
3. Модели и стратегии поведения личности в конфликтном взаимодействии.
4. Методы исследования поведения личности в конфликте.
5. Типы поведения личности в конфликте Томаса - Килмена.
6. Особенности конфликтного и бесконфликтного поведения.

Задания:

1. Заполнить таблицу: Типы конфликтных личностей (по С. М. Емельянову)

Типы конфликтных личностей	Поведенческие характеристики
демонстративный	
ригидный	
неуправляемый	
сверхточный	
«бесконфликтный»	

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

### Практическое занятие 16

#### Тема 10. Управление конфликтами

**Цель:** рассмотреть способы управления конфликтами.

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

#### Теоретическая часть

Сущность управления конфликтом заключается в целенаправленном воздействии на процесс развития конфликта, обеспечивающее решение социально и личностно значимых задач. Управление конфликтами включает в себя следующие процессы: прогнозирование конфликтов; предупреждение одних и стимулирование других; прекращение и подавление конфликтов; регулирование и разрешение.

*Управление конфликтами* подразумевает процесс контролирования течения конфликта самими участниками или внешними лицами;

*Урегулирование конфликта* – это его частичное или временное разрешение, достигаемое адекватными ситуации конфликта средствами, когда находятся условия, удовлетворяющие конфликтующие стороны;

*Завершение конфликта* – прекращение конфликта не обязательно предполагающее его разрешение.

*Разрешение конфликта* – последовательная минимизация проблематики и противоречий конфликта, достигаемая, обычно, через поиск компромисса, достижение согласия и пр. При такой договоренности между конфликтантами определяется, кто будет победителем и побежденным, распределяются ценности, принимается заключение о полном завершении конфликта;

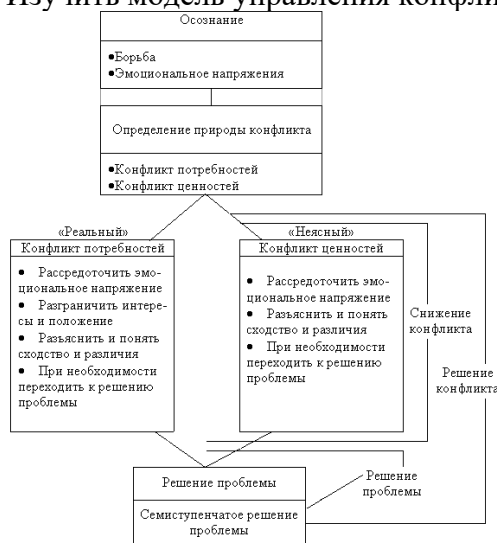
*Конструктивное управление конфликтом* отражает долгосрочное, надежное и адекватное разрешение конфликта, при котором конфликтанты несут минимальные потери от конфликтного взаимодействия.

### Вопросы и задания

1. Концепции управляемости/неуправляемости конфликта.
2. Способы (модели) управления конфликтом.
3. Регулирование конфликта как форма ослабления остроты конфликта.
4. Деятельность руководителя по урегулированию организационных конфликтов

Задания:

1. Изучить модель управления конфликтом.



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

Методическая литература	Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по организации самостоятельной работы студентов
Интернет-ресурсы	1. <a href="http://eLibrary.ru/">http://eLibrary.ru/</a> - Научная электронная библиотека 2. <a href="http://www.biblioclub.ru/">www URL: http://www.biblioclub.ru/</a> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

## Практическое занятие 17

### Тема 11. Информационное противоборство в конфликте

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

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

#### Теоретическая часть

Информационные технологии приводят как к количественным, так и к качественным переменам в обществе. Эти технологии позволяют осуществлять децентрализацию, практически, в любой сфере деятельности, что приводит к возникновению различных малых предприятий и гибких организационных структур. Происходит также демассификация и индивидуализация товаров и услуг, формируется новая культура потребления.

Происходящие структурные изменения общественной системы приводят к изменению характера межличностных отношений, которые оказываются менее устойчивыми. Колоссально возрастают возможности вертикальной и, особенно, горизонтальной мобильности индивидов.

Информационное общество предполагает формирование, как нового вида общественных отношений, так и нового вида информационного взаимодействия, а, следовательно, и новых видов деятельности. Если деятельность определяется как целесообразное взаимодействие человека с предметным миром, то информационную деятельность следует определить аналогично, с той лишь разницей, что целесообразное взаимодействие будет осуществляться не с предметным миром, а с информационным. Такой подход разрабатывается в работах Е.В. Грязновой, согласно которому: «информационная деятельность – это целесообразное взаимодействие субъекта с информационными объектами в инфосфере».

В ходе информационной деятельности субъекты вступают в различные отношения, которые могут приобретать характер единства и сотрудничества или конфликта и конфронтации. Конечно, существуют и различные переходные стадии таких отношений. Эти аспекты важны при формировании различных социальных институтов, строящихся на основе информационного взаимодействия.

Информационная деятельность исторически формировала различные стабильные организационные формы своего существования (лаборатории, институты, организации, учреждения, заведения и пр.), т.е. информационные институты как интеграторы информационной сферы общества.

Таким образом, информационная сфера общественной жизни – это социальный феномен, образовавшийся и существующий на основе социального информационного взаимодействия субъектов, наполненный информационными объектами, процессами, явлениями. Это социальное образование, обладающее особой формой бытия. В процессе своего существования информационная сфера образует информационную реальность, представляющую собой форму существования как инфосферы в целом, так и основных ее компонентов.

Получается, что в информационном обществе мы имеем новый тип социальных отношений, который можно назвать информационным. Основан он на субъект-субъектных и субъект-объектных взаимодействиях (общение, деятельность, коммуникация). Отсюда

следует, что система социального конфликта остается прежней. Однако меняются элементы этой системы. По-прежнему есть социальные субъекты, но меняется социальная среда, в которой строятся общественные отношения – информационная сфера общества. В результате меняются интересы субъектов, противоборство которых есть основной источник социальных конфликтов. Сегодня появляются диссертационные исследования, посвященные изучению процессов трансформации социальных конфликтов в условиях информационного общества, в которых мы находим подтверждение данных утверждений.

Например, А.А. Плотников обосновывает следующее положение: «Особую роль в процессе трансформации феномена социального конфликта играет одна из доминирующих, основополагающих тенденций общественного развития - процесс информатизации. ... В этой связи, основной конфликтогенез представляют изменения в общественных отношениях, связанных напрямую с возникновением принципиально новых сущностей, таких как: глобальное информационное пространство, средства массовых коммуникаций, информационные технологии, информационная культура, информационная экономика, а также виртуальные аналоги отдельных процессов и явлений в жизни социума».

В условиях глобализации государство-нация перестает выступать в качестве единственного субъекта, монополюно интегрирующего интересы крупных общностей и представляющего их на международной сцене. Однако именно государства, точнее, наиболее сильные из них, формируют глобальное человеческое сообщество, исходя из своих целей и интересов и добиваясь реализации той или иной модели мироустройства.

Оптимистический сценарий акцентирует внимание на преимущества глобализации, исходя из того, что распространение принципов либеральной экономики, расширение демократических прав и индивидуальных свобод соответствуют поступательному развитию человечества. Отмечается также и то, что глобализация способствует большей прозрачности государств и формированию более сложных международных структур, при которых человечество, в конечном счете, окажется в «одной лодке» под соответствующим глобальным управлением.

Пессимистический сценарий не видит в глобализации предпосылок к формированию всемирного свободного рынка, а, напротив, считает, что она ведет к росту концентрации капитала в наиболее развитых странах и нарастанию разрыва как в абсолютных, так и относительных цифрах. Более того, многие аспекты глобализации препятствуют демократизации международных отношений и возникновению мирового гражданского общества.

### Вопросы и задания

1. Особенности восприятия конфликтной ситуации.
2. Роль информации в возникновении, ходе конфликтов.
3. Новая информация как непосредственный сигнал к конфликту.
4. Влияние информации на принятие решения о стратегии поведения в конфликте.
5. Матрица Джохари об информационных процессах в конфликте.
6. Понятие информационного противоборства в конфликтологии.

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

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

## Практическое занятие 18

### Тема 12. Развитие конфликтологической культуры в воспитательном процессе

**Цель:** изучить сущность конфликтологической культуры специалиста

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

#### Теоретическая часть

Признание конфликта как явления неизбежного, повседневного и часто встречающегося, актуализирует проблему развития конкретных норм и правил поведения в конфликтных ситуациях, а также индивидуально-личностных качеств, которые способствуют конструктивному решению возникающих проблем.

Конфликтологическая осведомленность личности, ее способность прогнозировать, предотвращать, разрешать конфликты составляют понятие конфликтологическая культура личности. Самсонова Н.В., анализируя проблему формирования конфликтологической культуры, выделяет понятие «конфликтологическая культура личности» и «конфликтологическая культура специалиста». При этом «конфликтологическая культура личности» выражается в стремлении и умении человека предупреждать и разрешать социальные конфликты: межличностные, межэтнические и межнациональные. Конфликтологической культуре специалиста свойственно усвоение и использование профессионально ориентированных конфликтологических знаний необходимых для восприятия профессиональной конфликтной среды и последующей реализации профессиональных функций в условиях профессионального конфликта.

Под «конфликтологической культурой специалиста» Самсонова Н.В. понимает качественную характеристику способа жизнедеятельности специалиста в профессиональной конфликтной среде.

Самсонова Н.В. и Куклева Н.В. рассматривают конфликтологическую культуру как вид профессиональной культуры специалиста, которая интегрирует в себе функции других составляющих профессиональной культуры (коммуникативной культуры, информационной культуры, методологической культуры и психологической культуры):

- реализуя конструктивные функции конфликта, конфликтологическая культура сигнализирует об очагах социальной напряженности, расширяет возможности получения информации о состоянии организации (обогащается информационной культурой);
- способствует более глубокому познанию участниками конфликта друг друга и конфликтующей проблемы (конкретизируются объекты социально-психологической, психологической культур);
- ослабляет психическую напряженность (поддерживается функция психологической культуры), создает интеллектуально-эмоциональную напряженность, которая сопутствует столкновению различных стратегий поиска решения (активизация методологической культуры);

- предотвращает разрушительное противоборство участников конфликта и сплачивает членов трудового коллектива (поддержка функций коммуникативной культуры).

Для определения базовых компонентов конфликтологической культуры специалиста важное значение имеют составляющие профессиональной культуры, которые можно представить как триаду: профессиональное знание – грамотность, специальный язык, и.т.п.; профессиональная психологическая готовность – мышление, интуиция, прогноз, рефлексия и.т.п.; профессиональная компетентность – способ деятельности, умения и.т.п.

Принимая во внимание вышеперечисленные компоненты профессиональной культуры, Самсонова Н.В выделяет в структуре конфликтологической культуры специалиста три составляющие: конфликтологическую компетенцию специалиста (профессиональные знания), конфликтологическую готовность специалиста (профессиональная готовность) и конфликтологическую компетентность специалиста (профессиональная компетентность). Конфликтологическая компетенция специалиста представляет собой область знаний о конфликте и его проявлениях. Конфликтологические знания, как и любые профессиональные знания, оказывают информационную поддержку для решения профессиональных задач в конфликтных ситуациях и являются важным компонентом конфликтологической культуры. Конфликтологическая готовность специалиста включает в себя установки на осознание профессиональной задачи по управлению конфликтом, модели конфликтных стратегий, оценку своих возможностей в процессе решения профессиональных задач по управлению конфликтом. Оптимальный выбор специалистом стратегии поведения в конфликтах и самоуправление своим эмоциональным состоянием в конфликтной ситуации являются показателями сформированности конфликтологической готовности.

### Вопросы и задания

1. Сущность конфликтологической культуры специалиста
2. Медиация как форма проявления конфликтологической культуры
3. Управление конфликтами в детском коллективе.
4. Технологиями эффективного общения в конфликте.

Задания:

1. Заполнить таблицу: Маркеры конфликтности детского или подросткового коллектива.

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

## Семестр 4

### Практическое занятие 19-20

#### Тема 1. Конфликты на различных уровнях социальной системы

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

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

#### Теоретическая часть

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

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

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

**Проблема внутриличностного конфликта** наиболее активно разрабатывалась и разрабатывается в западной психологии. Начало его научному обоснованию было

положено в конце XIX века и связано с именем основателя психоаналитического направления в психологии Зигмунда Фрейда.

### Вопросы и задания

1. Понятие внутриличностного конфликта. Психологические теории развития внутриличностного конфликта.
2. Основные виды внутриличностного конфликта.
3. Личностные условия конфликта и их актуализация.
4. Фрустрация, кризис и интрапсихический конфликт.
5. Роль защитных механизмов в развитии и разрешении внутриличностного конфликта. Способы и условия предупреждения внутриличностных конфликтов.
6. Понятие межличностного конфликта и его специфика
7. Сферы проявления межличностных конфликтов. Типология трудных людей и способы коммуникации с ними в конфликте.
8. Групповой конфликт и его разновидности. Конфликт между формальной и неформальной системами отношений.
9. Особенности межгрупповых конфликтов.

Задания:

1. Заполнить таблицу: Классификация внутриличностного конфликта по К.Левину.
- 2.

Тип конфликта	причина	Модель разрешения
эквивалентный		
Витальный		
амбивалентный		

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

### Практическое занятие 21

#### Тема 2. Предупреждение конфликтов: этапы, условия, процедуры.

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

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

### **Теоретическая часть**

В современной конфликтологии наблюдается богатое разнообразие понятий, определяющих формы работы с конфликтами. В практической деятельности явно различаются меры, целью которых являются предупреждение, «профилактика» конфликтов и деятельность, направленная на управление конкретными конфликтными ситуациями.

В настоящее время появляется и развивается понятие общечеловеческих ценностей в качестве продуктивного метода сдерживания конфликтов. Г. Зиммель таким средством предотвращения столкновения считал полное знание сравнительной силы столкнувшихся сторон, которое зачастую может быть получено исключительно в результате самого конфликта. Другими словами, противостояние сторон и демонстрация их силы может оказать сдерживающее воздействие на развитие более сильного конфликта.

Общественная практика по проблемам управления конфликтами в основном ориентируется на создание институциональных механизмов (формирование и развитие необходимых законодательных, исполнительных, консультативных и других служб) и на внедрение идей социального партнерства, общественного согласия, и т. д.

А. Я. Анцупов и А.И. Шипилов замечают, что прогнозирование возможных конфликтов требует высокого уровня развития конфликтологии, создание объяснительных и описательных моделей конфликтов и необходимых методик (Анцупов, Шипилов, 2000). Н.В. Гришина пишет, что меры профилактики конфликтности ограничиваются общими рекомендациями по улучшению функционирования организаций, деятельности участников взаимодействия и т. д.

Основной задачей прогноза является указание возможного места и времени появления будущего конфликта, основанное на диагнозе всех компонентов и содержания конфликта.

Повышение точности прогнозов конфликтного взаимодействия и его развития, возможно в случае разработки описательных моделей конфликтов, определяющих их сущность, классификационные признаки; описания его структуры, функций, эволюции, динамики; сформированности объяснительных моделей для выявления причины и движущей силы конфликта. Прогнозирование осуществляется на основе анализа структурных компонентов конфликта и является целесообразным на ранних этапах возникновения социальных противоречий.

Если проблемная ситуация социального взаимодействия обнаружена быстро, тем понадобится меньше усилий для ее эффективного решения. В отношениях наряду с деструктивными конфликтами, которые создают препятствия для совместной деятельности, возможны и конструктивные конфликты, развитие и своевременное решение которых повышает эффективность и слаженность работы, помогает успешно достигать намеченных целей.

Прогнозирование конфликта включает в себя следующую последовательность действий. Во-первых, выявление симптомов, определенных фактов и событий, которые в своей совокупности не дают возможность сделать определенные выводы, но настораживают и побуждают к активности по поиску дополнительной информации. Во-вторых, поиск и анализ информации, включающие сбор и обработку множества фактов, дающих основание подойти к определенному выводу (диагностика) и принять решение относительно предмета беспокойства. В-третьих, моделирование всех возможных вариантов развития событий; разнообразных альтернатив своих действий; последствий развития ситуации и своих действий.

Процесс прогнозирования конфликтов состоит из двух блоков действий: **аналитического** и **прогностического**. Первый включает операции по выявлению социально-психологических характеристик возможных субъектов конфликта, анализу истории и нынешнего состояния отношений между ними, выявлению возможных или уже существующих компонентов противоречий между субъектами, определению условий, приводящих к возникновению конфликтной ситуации, уточнению социально-психологических характеристик каждого участника конфликта.

Профилактика конфликтов представляет собой деятельность, направленную на недопущение их возникновения и разрушительного влияния на какую-либо сторону или элемент общественной системы, оказывающую воздействие на субъектов или факторы среды, имеющих потенциал стать источником конфликта. Обозначенная деятельность предполагает активное включение управляющего субъекта в проблемный процесс общественных отношений людей.

Предупреждение конфликта предусматривает своевременность действий по предупреждению возможных коллизий: привлечение в качестве арбитра незаинтересованного лица; устранение реального предмета конфликта; готовность подчиниться его решению; стремление сделать так, чтобы один из конфликтующих отказался от предмета конфликта в пользу другого.

Важной особенностью предупреждения конфликтов является ликвидация деструктивного потенциала социальных противоречий еще до начала противостояния заинтересованных в их разрешении в свою пользу лиц. Над предупреждением конфликтов могут работать как субъекты, имеющие потребность обезопасить себя от роли противоборствующей стороны или пособника конфликта, так и субъекты, стремящиеся помочь другим, предотвращая появление конфликта и зная, что роль противоборствующей стороны им не придется выполнять.

Предупреждение конфликтов значительно зависит от характера самого конфликта и базируется на четырех уровнях: макроуровне (глобальном, общецивилизационном, государственном и национальном); микроуровне (формальных общностях, в состав которых включены конкретные субъекты); уровне межличностных отношений субъекта; внутриличностном уровне.

На основе этих уровней разработаны четыре базовых направления деятельности по предупреждению конфликтов:

1. Поддержание объективных условий, препятствующих возникновению конфликтов на общесоциальном уровне. Поскольку полностью исключить конфликты за счет создания «идеальных» условий жизнедеятельности невозможно можно создать условия для минимизации деструктивного потенциала социальных противоречий и сократить их количество.

2. Процесс совершенствования и оптимизации менеджмента. Большую часть своей жизни индивиды проводят в трудовых и учебных коллективах, поэтому разработка условий для эффективного функционирования этих организаций будет способствовать профилактике социальных конфликтов.

3. Устранение или блокирование личностных причин возникновения конфликтов за счет позитивного воздействия на сознание и поведение деструктивно настроенных субъектов (самокоррекция).

4. Устранение социально-психологических причин конфликтов на уровне межличностных отношений.

### Вопросы и задания

- Предупреждение (профилактика) конфликтов.
- Стратегии предотвращения конфликтов.
- Технологии предотвращения конфликтов.
- Особенности прогнозирования конфликта.
- Традиционные методы прогнозирования.

Задания:

Самостоятельная работа: Методы разрешения конфликтов разного типа.

Тип конфликта	Типовой способ урегулирования
Конфликт ценностей	
Ресурсный конфликт	
Конфликт интересов	
Конфликт средств достижения целей	
Конфликт норм	

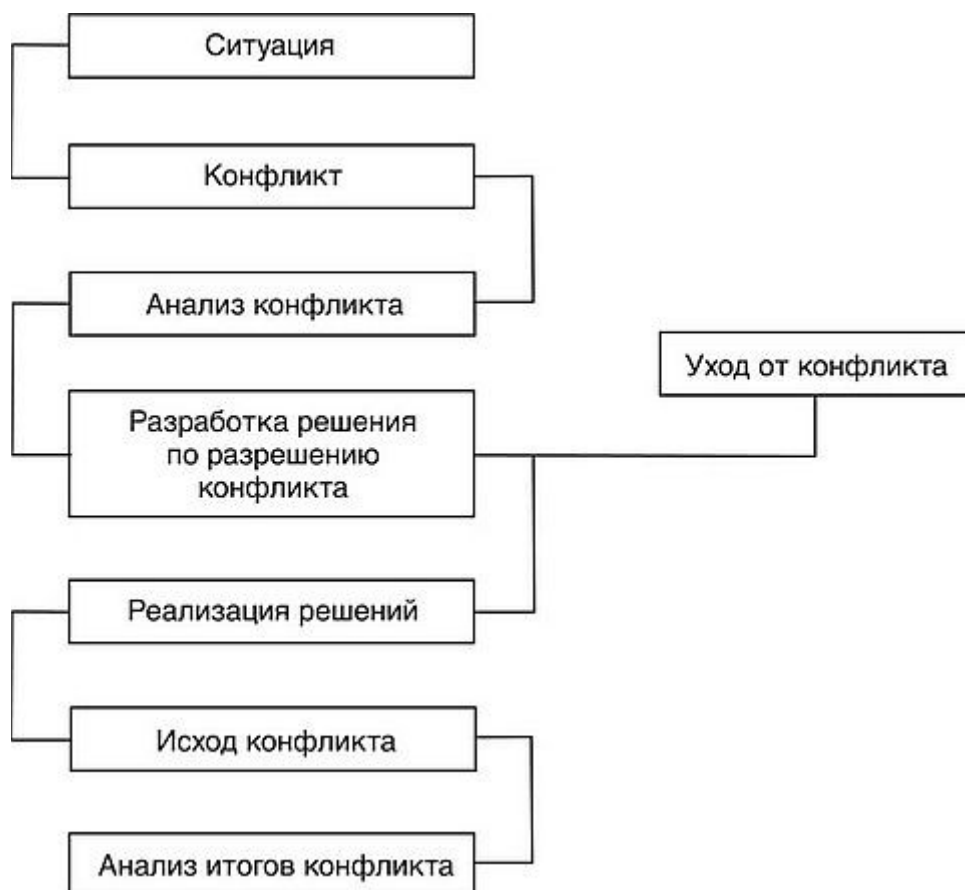
3. Заполнить таблицу: методов управления конфликтами

методы	характеристика
внутриличностные	
структурные	
межличностные;	
переговоры	
ответные агрессивные действия.	

4. Изучить схему: **Направления профилактики конфликтных ситуаций**



5. Изучить схему: **Схема процесса управления конфликтом**



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

## Практическое занятие 22

### Тема 3. Способы предотвращения конфликтов.

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

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

### **Теоретическая часть**

Применение социально-психологических факторов предупреждения конфликта оказывают значительное влияние на динамику развития противоречия; то есть их результативность очевидна. Нарушение закономерностей социального взаимодействия приводит к возникновению противоречий, многие из которых могут разрешиться только с помощью конфликтов.

А. Я. Анцупов и А. И. Шипилов отмечают закономерность, согласно которой: только сбалансированное взаимодействие имеет непротиворечивый характер. Определить сбалансированность взаимодействия достаточно трудно, поскольку это понятие субъективное и зависит от восприятия ситуации партнерами по взаимодействию. Нарушение баланса человеком (сознательное или несознательное) в перечисленных видах взаимодействия приводит к возникновению конфликта:

1. Постоянство баланса ролей (старшего, равного или младшего по своему психологическому статусу). В ситуации, когда у партнеров по взаимодействию есть согласие относительно своих ролей, конфликт не возникает. Согласия можно достигнуть, если найдено взаимопонимание относительно ролей всех участников взаимодействия, если распределение ролей совпадает с реальной картиной, если несовпадающие ожидания относительно ролей друг друга вовремя и тактично корректируются исходя из существующего соотношения сил.

2. Сохранение баланса взаимозависимости в решениях и действиях, оптимальным баланс взаимозависимости и личной свободы партнеров характеризуется особыми условиями внешней среды, целями и задачами взаимодействия, личностными представлениями о допустимых границах зависимости.

3. Константность баланса взаимных услуг. Человек фиксирует в памяти те услуги, которые он оказывает окружающим, иногда подсчет взаимных услуг оказывается не в пользу определенного участника взаимодействия, что может актуализировать конфликт. Избежать такого рода конфликтов можно при соблюдении важных правил:

- запоминать не только то, что мы делаем для других, но и то, что другие делают для нас;
- надолго не откладывать осуществление ответной услуги и позаботиться о ее адекватной ценности;
- перестать подсчитывать взаимные услуги в отношении близких людей и друзей.

4. Поддержание баланса ущерба. Когда человек понес значимый ущерб, он испытывает потребность отомстить, причинить ответный ущерб обидчикам. Готовность к такого рода ответному действию будет зависеть таких факторов, как степень ущерба, общественных традиций, мировоззрение и воспитание субъекта, силы его позиции (наличия ресурсов), страха наказания.

5. Сохранение баланса оценки и самооценки. Любое взаимодействие индивидов всегда сопровождается взаимными оценками и самооценками партнеров, необходимо избегать негативных и критичных оценок.

Процесс устранения личностных причин возникновения конфликтов осуществляется в двух направлениях: стратегическом и тактическом. Первое ориентируется на исправление, корреляцию привычных моделей поведения личности, в основе которого лежит изменение отношения к людям и переоценка собственной роли в развитии конфликтных ситуаций. Второе включает в себя быстрое воздействие на сознание и мотивацию личности за счет выдвижения контрмотивов, блокирующих первоначальные агрессивные намерения участников взаимодействия.

### **Вопросы и задания**

1. Коммуникативный способ предотвращения конфликтов.
2. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.
3. Манипулятивные технологии и способы защиты от них

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

### **Практическое занятие 23**

#### **Тема 4. Переговоры как путь к урегулированию конфликта**

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

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

#### **Теоретическая часть**

Любые переговоры – это процесс осуществления эффективных межличностных коммуникаций, это использование наработанных навыков коммуникативной риторики, с поправкой на характер личности партнера. Важнейшей составной частью переговорного процесса является общение сторон, их эффективная межличностная коммуникация. Коммуникативные способности участников переговоров – умение вступать в контакт и вести разговор – во многом определяют их успех в целом.

В сравнении с другими способами урегулирования и разрешения конфликта **преимущества переговоров** состоят в следующем:<sup>3</sup>

- в процессе переговоров происходит непосредственное взаимодействие сторон;
- участники конфликта имеют возможность максимально контролировать различные аспекты своего взаимодействия, в том числе самостоятельно устанавливать временные рамки и пределы обсуждения, влиять на процесс переговоров и на их результат, определять рамки соглашения;
- переговоры позволяют участникам конфликта выработать такое соглашение, которое удовлетворило бы каждую из сторон;
- принятое решение, в случае достижения договоренностей, нередко имеет неофициальный характер, являясь частным делом договаривающихся сторон;
- специфика взаимодействия участников конфликта на переговорах позволяет сохранить конфиденциальность.

Возможны различные **типологии переговоров**. Одним из критериев для классификации может быть *количество участников*. В этом случае выделяют:

- 1) двусторонние переговоры;
- 2) многосторонние переговоры, когда в обсуждении принимают участие более двух сторон.

На основе факта *привлечения третьей нейтральной стороны* или без такового разграничивают:

- 1) прямые переговоры – предполагают непосредственное взаимодействие участников конфликта;
- 2) не прямые переговоры – предполагают вмешательство третьей стороны.

В зависимости от *целей участников переговоров* выделяют следующие их типы:

- 1) переговоры о продлении действующих соглашений – например, конфликт приобрел затяжной характер и сторонам требуется «передышка», после чего они могут приступить к более конструктивному общению;
- 2) переговоры о перераспределении – свидетельствуют о том, что одна из сторон конфликта требует изменений в свою пользу за счет другой;
- 3) переговоры о создании новых условий – речь идет о продлении диалога между участниками конфликта и заключении новых соглашений;
- 4) переговоры по достижению побочных эффектов – ориентированы на решение второстепенных вопросов (отвлечение внимания, уяснение позиций, демонстрацию миролюбия и т.п.).

### Вопросы и задания

1. Переговоры: определение, виды и функции.
2. Стратегии ведения переговоров.
3. Динамика переговоров.
4. Модели поведения при ведении переговоров.
5. Посредничество (медиаторство) в конфликтах и переговорах.

Задания:

1. Изучить схему Обобщенная схема переговорного процесса
- 2.



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

## **Практическое занятие 24**

### **Тема 5. Стратегия разрешения конфликтов**

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

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

#### **Теоретическая часть**

Рассматривая особенности конфликтов, их проявления и развития, мы отмечали существование в науке и практике самых разнообразных классификаций видов/типов конфликта. Однако процесс их разрешения имеет некоторые общие черты. Прежде всего, любой конфликт может разрешаться либо частично, либо иметь полное разрешение.

*Частичное разрешение* конфликта достигается, когда прекращается внешнее конфликтное поведение сторон, но еще не преобразуется внутренняя, так называемая когнитивная, интеллектуальная и эмоциональная сфера, породившая конфликтное поведение. Так, конфликт разрешается не полностью, когда, например, применяются административные санкции к обеим сторонам конфликта, а объективная причина конфликта при этом не устраняется.

*Полное разрешение* конфликта достигается только тогда, когда преобразуются оба компонента конфликтной ситуации – и на внешнем, и на внутреннем уровнях. Такой полный результат достигается, например, при удовлетворении всех справедливых требований конфликтующей стороны или обеих сторон путем нахождения дополнительных ресурсов.

**Процесс разрешения любого конфликта** складывается, как минимум, из **трёх этапов**:

1. Подготовительный – это диагностика конфликта.
2. Разработка стратегии разрешения и технологий.
3. Непосредственная практическая деятельность по разрешению конфликта – реализация комплекса методов и средств.

## Вопросы и задания

1. Разрешение как форма полного завершения конфликта.
2. Поведенческая модель конструктивного разрешения конфликта.
3. Основные подходы к разрешению конфликта.
4. Практические советы и рекомендации по разрешению конфликтов

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

## Практическое занятие 25

### Тема 6. Психологические способы и приемы разрешения конфликтов.

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

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

#### Теоретическая часть

Весь психологический арсенал стратегий, а также принципы разрешения конфликтов направлены непосредственно на управление конфликтами. Так, например, при разрешении конфликта и конфликтной ситуации необходимо, прежде всего, четко представлять схему конфликтного взаимодействия, которая реализуется в таких параметрах конфликта как:

- *предметная сторона конфликта*, связанная с конкретной зоной противоречий, которые существуют между участниками конфликтной ситуации. Соответственно, их действия будут ориентированы на достижение результата, желательного для каждой из сторон;
- *социальная сторона конфликта*, связана с характером отношений участников конфликтной ситуации и их эмоциональных установок относительно друг друга;
- *эмоциональная сторона конфликта* – именно с ней связывается иррациональное отношение участников конфликта к ситуации и друг к другу. Поэтому конфликтанты могут часто добиваться своего, не принимая во

внимание негативную реакцию партнера на свои действия или напротив, платить очень высокую «цену», сохраняя отношения на приемлемом для них уровне.

Рассмотрим **виды психологического влияния в конфликте**, систематизированные Е. В. Сидоренко.

1) *Убеждение* – сознательно аргументированное воздействие на другого человека или группу людей, имеющее своей целью изменить их суждение, отношение, намерение или решение. Адресату предъявляются ясные, четко сформулированные аргументы в приемлемом для него виде и понятных ему терминах. Открыто признаются как сильные, так и слабые стороны предлагаемого решения, которое дает адресату возможность понять (осознать) необходимость предлагаемого решения и принять его.

2) *Самопродвижение* – открытое проявление свидетельств своей компетентности и квалификации для того, чтобы быть оцененным по достоинству и благодаря этому получить преимущества в конфликте. При таком виде психологического влияния оппоненту демонстрируются возможности, официальные документы, подтверждающие квалификацию, личностные цели, запросы, условия и другое.

3) *Внушение* – преднамеренное сознательное, недостаточно или полностью неаргументированное воздействие на подсознание человека или группы лиц с целью изменить их состояние или отношение к предмету конфликта, а также создания предрасположенности к определенным действиям. Достигается это посредством использования личного авторитета, специальных приемов и методик внушения.

4) *Заражение* – передача своего состояния и отношения другому человеку или группе лиц. Такое состояние может усваиваться оппонентом как непроизвольно, так и произвольно. При этом характерна высокая энергетика собственного поведения, артистизм исполнения действий, интригующее вовлечение оппонента в круг конфликтной проблематики и постепенное наращивание интенсивности действий. Такой процесс сопровождается широким набором неречевых средств общения (взгляд в глаза, прикосновения, телесный контакт и др.).

5) *Склонение к подражанию* – выражается в создании у оппонента желания «быть похожим», подобным образцу.

6) *Просьба* – словесное обращение к оппоненту с призывом удовлетворить потребность или желание инициатора. Характерны ясные и вежливые формулировки, проявление уважения к правам и достоинствам оппонента, понимание его интересов и т.д.

7) *Принуждение* – требование выполнять распоряжение инициатора, подкрепляемое скрытыми или явными угрозами. Принуждение переживается субъективно со стороны инициатора как собственное давление, со стороны адресанта – как давление на него. При этом используются угрозы, запугивания, административное давление, запреты и ограничения.

8) *Деструктивная критика* – высказываются пренебрежительные или оскорбительные суждения о личности оппонента, осуществляется грубое, а иногда агрессивное осуждение, поношение или осмеяние его пороков, поступков. Разрушительность такой критики в том, что она деформирует личность оппонента, заставляя его переоценивать себя, изменять свои отношения и установки, соглашаясь или не соглашаясь с критикующим. В такой критике высмеиваются положение, особенности человека, поменять которые он не в состоянии объективно: национальное происхождение, лицо, голос, интеллектуальные возможности и др.

9) *Игнорирование* – умышленное невнимание, подчеркнутое неприятие оппонента, при котором игнорирование, чаще всего, выступает как тактическая форма прощения, принуждения или привлечения внимания оппонента. Здесь конфликтант демонстративно пропускает слова партнера «мимо ушей», не выполняются обещания, реплики и

высказывания оппонента не замечаются. Иногда игнорирование проявляется как резкий уход от темы разговора или обсуждения.

10) *Манипуляция* – скрытое от оппонента воздействие на него, на его систему отношений и ориентаций. При этом важно, чтобы адресат манипуляции считал принимаемые им решения и действия своими собственными, а не навязанными, «наведенными» другим человеком. При манипуляции происходит вторжение в личностное пространство человека, введение его в заблуждение и «невинный обман», психологический шантаж с использованием широкого спектра средств воздействия – от «дружеских» намеков на ошибки до использования личных тайн оппонента.

#### Вопросы и задания:

1. Основные способы разрешения конфликта.
2. Психологический уровень предотвращения конфликтов.
3. Посредничество психолога в разрешении конфликта

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

### Практическое занятие 26

#### Тема 7. Понятие и разновидности организационно-управленческих конфликтов

**Цель:** изучить причины зарождения конфликтов в организации

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

#### Теоретическая часть

*Организационно-управленческий конфликт* – это конфликт между членами управляющей организации, руководителями и исполнителями, образующимися в их составе первичными группами между различными подразделениями в данной системе управления по поводу целей, методов и средств управленческой и организационной деятельности, а также ее результатов и социальных последствий.

В рамках организации за конфликтными действиями стоят не противоположность социальных интересов членов организации (они привержены тому интересу, во имя которого создана организация), а лишь момент несовпадения общего интереса с индивидуальным, элемент ущемленности последнего, либо противоречие в понимании роли того и другого для поведения и деятельности субъекта, будь то руководитель или исполнитель. На конфликтные действия побуждают не противоположные цели управляющих и управляемых (те и другие интегрируются в организацию, признавая ее цели), а скорее неоднозначные интерпретации общих целей, путей и средств их достижения. Несколько иначе обстоит дело с позициями, ценностями и представлениями членов организации.

обозначим специфические виды конфликта при реализации организационного момента:

- конфликт, связанный с распределением статусов и власти;
- конфликт, порождаемый проявлением разнообразных дисфункций в организации, обусловленных как объективными, так и субъективными обстоятельствами;
- конфликт, связанный с неадекватным разделением труда между членами организации и, соответственно, неадекватной ролевой структурой коллектива;
- конфликт, возникающий на базе нарушения формальных и неформальных норм, «правил игры»;
- нарушение норм и связанный с этим конфликт;
- конфликт между системой стимулов, направленных на повышение интеграции.

Кроме того, выделяется еще ряд объективных причин организационно-управленческого конфликта:

- *ограниченность ресурсов, которые нужно делить.* Даже в самых крупных организациях ресурсы всегда ограничены. Руководство обязано решить, как распределить материалы, людские ресурсы и финансы между различными группами, чтобы с наибольшей эффективностью достигнуть целей организации;
- *взаимозависимость задач.* Поскольку все организации являются системами, состоящими из взаимозависимых элементов, при неадекватной работе одного подразделения или человека взаимозависимость задач может стать причиной конфликта;
- *различия в целях.* Возможность конфликта увеличивается по мере того, как организации становятся более специализированными и разбиваются на подразделения. Это происходит потому, что специализированные подразделения сами формулируют свои цели и могут уделять большее внимание их достижению, чем целей организации;
- *различия в представлениях и ценностях.* Представление о ситуации от желания достигнуть определенной цели. Вместо того чтобы объективно оценить ситуацию, люди могут рассматривать только те взгляды, альтернативы и аспекты ситуации, которые, по их мнению, благоприятны для их группы и личных потребностей. Различия в ценностях весьма распространенная причина конфликта;
- *различия в манере поведения и жизненном уровне.* Эти различия увеличивают возможность возникновения конфликта. Встречаются люди, которые постоянно проявляют агрессивность и враждебность, готовы оспаривать каждое слово, тем самым создавая вокруг себя атмосферу, чреватую конфликтом. Личности с авторитарными, догматическими чертами скорее вступают в конфликт;

- *неудовлетворительные коммуникации.* Плохая передача информации действует как катализатор конфликта, мешая отдельным работникам или группе понять ситуацию или точки зрения других. Если руководство не может довести до сведения подчиненных, что новая система оплаты труда, увязанная с производительностью, призвана не выжимать соки из рабочих, а увеличить прибыль предприятия и улучшить его положение среди конкурентов, то подчиненные могут неправильно отреагировать на это, замедлив темп работы. Другие проблемы передачи информации, вызывающие конфликт, — неоднозначные критерии качества, неспособность определить должностные обязанности и функции сотрудников подразделений, а также предъявление взаимоисключающих требований к работе.

### Вопросы и задания.

1. Что такое конфликт; основные причины, приведите пример.
2. Конфликт в организации, их предупреждение.
3. Какие причины зарождения конфликтов в организации Вы знаете?
4. Перечислите последствия конфликтов в организации.
5. Конфликты, связанные с разработкой, принятием и реализацией управленческих решений.

### Задания:

1. Изучить схему: Виды конфликтов в организации.
2. Экспресс-методика по изучению психологического климата в трудовом коллективе О. С. Михалюка и А. Ю. Шальто

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

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

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**  
по организации и проведению самостоятельной работы  
по дисциплине  
**ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА**  
для студентов направления подготовки  
37.03.02 «Конфликтология»  
Направленность (профиль)  
«Конфликт-менеджмент»

Ставрополь  
2026  
СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО  
МАТЕРИАЛА.....

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ С ЛИТЕРАТУРОЙ....

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО НАПИСАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ДОКЛАДА  
.....

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО КОНСПЕКТИРОВАНИЮ  
ПЕРВОИСТОЧНИКОВ.....

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....

## **ВВЕДЕНИЕ**

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

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

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

**Дидактические цели самостоятельных занятий:**

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

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

Методическое обеспечение самостоятельной работы дисциплине состоит из:

- 1) Определения учебных вопросов, которые студенты должны изучить самостоятельно;
- 2) Подбора необходимой учебной литературы, обязательной для проработки и изучения;

3) Поиска дополнительной научной литературы, к которой студенты могут обращаться по желанию, если у них возникает интерес в данной теме;

4) Определения контрольных вопросов, позволяющих студентам самостоятельно проверить качество полученных знаний;

5) Организации консультаций преподавателя со студентами для разъяснения вопросов, вызвавших у студентов затруднения при самостоятельном освоении учебного материала.

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

- уяснение цели и поставленной учебной задачи;
- четкое и системное планирование самостоятельной работы;
- поиск необходимой учебной и научной информации;
- освоение собственной информации и ее логическая переработка;
- использование методов исследовательской, научно-исследовательской работы

для решения поставленных задач;

- выработка собственной позиции по поводу полученной задачи;
- представление, обоснование и защита полученного решения;
- проведение самоанализа и самоконтроля

**Виды самостоятельных работ по учебной дисциплине:**

- работа с понятийным аппаратом;
- поисковая работа с различными источниками;
- составление аннотированного списка литературы по проблеме;
- проектирование фрагментов исследовательской деятельности;
- анализ научных исследований по психологической проблематике;
- подготовка докладов по теме.

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

## **ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА**

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

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

### ***Работа с конспектом лекций***

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

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

### ***Выполнение практических занятий психологии конфликта***

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

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

- название работы; цель работы; ход работы.

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

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

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

Целью практических занятий является:

- закрепление методов приложения теории к решению практических задач анализа и синтеза психологического знания;
- проверка уровня понимания студентами вопросов, рассмотренных на лекциях и по учебной литературе, степени и качества усвоения материала студентами;
- обучение навыкам освоения методики эксперимента и работы с нормативно-справочной литературой;
- восполнение пробелов в пройденной теоретической части курса и оказание помощи в его усвоении.

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ С ЛИТЕРАТУРОЙ**

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

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

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

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

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

**Резюме** кратко характеризует выводы, главные итоги источника.

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

книге. Тематический конспект может быть составлен по нескольким источникам, где за основу берется тема, интерпретируемая по-разному.

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

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