

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Саратовский государственный технический университет имени Гагарина Ю.А.»

Кафедра «Коммерция и инжиниринг бизнес-процессов»

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине

*Б.1.3.3.2 «Конфликтология»*

направления подготовки

**38.03.06. «Торговое дело» (ТОРГ)**

Профиль Б1 «Коммерция»

форма обучения – заочная  
курс – 2  
семестр – 3  
зачетных единиц – 2  
часов в неделю – 2  
академических часов – 72,  
в том числе:  
лекции – 4  
практические занятия – 6  
коллоквиум – 0  
самостоятельная работа – 62  
зачет – 3 семестр  
контрольная работа – 3 семестр

### 1. Цели и задачи дисциплины

Цель преподавания дисциплины: формирование у студентов знаний об особенностях и формах протекания конфликтов различных типов и их последствиях для эффективности организации, взаимоотношений и психики людей, умений пользоваться современными технологиями и подходами к разрешению и управлению различными типами противоречий, сложных ситуаций, встречающихся в профессиональной практике и личной жизни.

Задачи изучения дисциплины: овладеть понятийным аппаратом курса; научиться анализировать реальные социально-психологические ситуации конфликтов, специфику поведения людей в конфликтах и стратегии конфликтного поведения; овладеть методами управления конфликтами; знать формы и методы ведения переговоров и медиаторской деятельности.

### 2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Конфликтология» относится к циклу Б.1.»Гуманитарный, социальный, экономический цикл», Вариативная часть Б.1.3. «Дисциплины по выбору». Для освоения данной дисциплины необходимы знания, умения и компетенции обучающихся, приобретенные в результате изучения таких предшествующих дисциплин, как «Психология» (знания о структуре психике, психических процессах, свойствах, состояниях)

### 3. Требования к результатам освоения дисциплины

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

- Способность работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);
- Способность к самоорганизации и самообразованию (ОК-5)

В результате освоения дисциплины студенты должны *знать*:

- основные понятия и термины дисциплины «Конфликтология»;
- теоретический материал по всем разделам курса;
- методологию и методы практического решения психологических проблем, связанных со сферой бизнеса.

Студенты, освоившие дисциплину, должны приобрести *умения*:

- управлять рабочим временем; расставлять приоритеты в работе;
- осуществлять психологическое управление конфликтами;
- готовить публичные выступления;
- формировать позитивный имидж;
- осуществлять эффективные деловые коммуникации.

Студенты, освоившие дисциплину, должны *владеть*:

основными принципами и методами преодоления конфликтных ситуаций.

### 4. Распределение трудоемкости (час.) дисциплины по темам и видам занятий

#### 4. Распределение трудоемкости (час.) дисциплины по темам и видам занятий

№ модуля	№ недели	№ темы	Наименование темы	Часы/из них в интерактивной форме				
				Всего	Лекции	Коллоквиум	Лабораторные	Практические

1	2	3	4	5	6	7	8	9	
4 семестр									
1	1	1	Конфликтология в системе социальных дисциплин	4	2/2			4	
	2	2	Природа и сущность конфликта	4	2			4	
	3	3	Детерминация и динамика конфликта	4			2	4	
	4	4	Поведение людей в конфликте	6				4	
	5								
	6	5	Межличностные конфликты	6				4	
	7	6	Внутригрупповые и межгрупповые конфликты	10		4		2	6
	8	7	Организационно-управленческие конфликты	6					6
	9	8	Политические конфликты	4					6
2	10	9	Насилие в конфликтах	4				4	
	11	10	Методы саморегуляции в конфликтных ситуациях	6				4	
	12								
	13	11	Основы управления конфликтами	4				4	
	14								
	15	12	Способы выхода из конфликта	4				4	
	16	13	Переговоры в конфликтных ситуациях	4				4	
	17	14	Медиация	6				2/2	4
18									
Всего				72	4	4		6	62
Из них в интерактивной форме				16	2			2	

## 5. Содержание лекционного курса

№ темы	Всего часов	№ лекции	Тема лекции. Вопросы, отрабатываемые на лекции	Учебно-методическое обеспечение
1	2	3	4	5
1	2	1	<b>Конфликтология в системе социальных дисциплин:</b> Возникновение и развитие конфликтологии. Характеристика основных этапов развития зарубежной конфликтологии. Развитие конфликтологической практики. Предмет конфликтологии. Методы конфликтологии (методы изучения и оценки личности, методы изучения и оценки групп, методы диагностики и анализа конфликта, методы управления конфликтами). Функции конфликтологии.	1,2,4
2	2	2	<b>Природа и сущность конфликта:</b> Понятие конфликта. Конфликт как социальный феномен.	1,2,3,5

			мен. Структура конфликта (стороны конфликта, предмет конфликта, образы предмета конфликта, мотивы конфликта, позиции сторон). Типологии конфликтов (по составу участников, по сферам проявления, по степени длительности и напряженности, по предмету, по социальным последствиям). Конфликт и культура.	
--	--	--	--	--

## 6. Перечень практических занятий

№ темы	Всего часов	№ занятия	Тема практического занятия. Вопросы, отработываемые на практическом занятии	Учебно-методическое обеспечение
1	2	3	4	5
3	2	5, 6	<b>Типология конфликтов.</b> Классификация конфликтов как научная проблема. Основания для типологизации конфликтов.	1,2,5,7,8
6	2		<b>Внутригрупповые и межгрупповые конфликты</b> Специфика возникновения и протекания межгрупповых и внутригрупповых конфликтов. Предупреждение и стимулирование конфликтов в группе. Регулирование межгрупповых и внутригрупповых конфликтов. Разрешение межгрупповых и внутригрупповых конфликтов: модели, стили, методы.	2,3,4,7,9
13	2	15, 16	<b>Медиация как форма вмешательства в конфликт.</b> Понятие посредничества и история его развития. Медиация как техника целенаправленного вмешательства в конфликт. Требования к медиатору.	1,2,5

## 7. Перечень лабораторных работ

Лабораторные занятия учебным планом не предусмотрены.

## 8. Задания для самостоятельной работы студентов

№ темы	Всего Часов	Вопросы для самостоятельного изучения (задания)	Учебно-методическое обеспечение
1	2	3	4
1	4	Конфликтология: история и современность.	1,2,4
2	4	Функциональная (равновесная) и конфликтная модели развития общества.	1,2,3,5,11
3	4	Причины возникновения внутренних конфликтов и методы работы с ними.	1,2,4,6,8
4	4	Стресс и фрустрация как внутренние конфликты. Методы работы по разрешению.	2,3,4,10,12
5	4	Мотивационные внутренние конфликты, их связь с социальной адаптацией личности. Методы рабо-	1,2,5,7,8

		ты с ними.	
6	6	Конфликтная личность: реальность или выдумка? Акцентуации характера как причины конфликтов.	1,2,3,4,5
7	6	Рольное поведение личности и связанные с ним конфликты.	1,2,5
8	6	Виды межличностных конфликтов. Причины их возникновения и динамика развития.	1,2,4,5
9	4	Психологические игры по Э.Берну как форма межличностных конфликтов.	1,2,10,11,12
10	4	Моббинг как форма межличностных конфликтов. Причины и предупреждение.	1,2,3
11	4	Манипулятивное поведение как источник межличностных конфликтов и подход к их разрешению.	1,2
12	4	Предупреждение и разрешение межличностных конфликтов (основные подходы и их обоснование).	2,3,4,7,9
13	4	Стили поведения в конфликте по К.Томасу. Их достоинства и недостатки на примере конкретных случаев.	1,2,5,9
14	4	Конфликты в малой группе: причины, последствия, методы управления и разрешения.	1,2,3,5
15	4	Причины и формы протекания конфликтов в организации. Конструктивные и деструктивные последствия.	1,2,3,12
16	4	Трудовые конфликты: забастовка, саботаж и т.д. Причины и динамика протекания.	3,4,7,9,12
17	4	Основные подходы к управлению конфликтами в организации.	2,4,5,12
18	4	Методы и принципы конфликт - менеджмента.	1,2,3,5
19	4	Профилактика деструктивных организационных конфликтов.	1,2,3,4,5
20	4	Социальные конфликты. Причины, формы протекания и возможности управления.	1,2,5,7,8
21	4	Основные принципы анализа конфликта. Алгоритм работы с информацией.	2,3,4,10,12
22	4	Переговоры как универсальный способ разрешения конфликтов.	2,4,5,13
23	4	Посредничество как форма разрешения конфликтов. Достоинства и ограничения.	1,2,3,13
24	4	Обучение принципам поведения в сложных, конфликтных ситуациях.	1,2,4

### 10. Курсовая работа

Курсовая работа по данной дисциплине учебным планом не предусмотрена.

### 11. Курсовой проект

Курсовой проект по данной дисциплине учебным планом не предусмотрен.

### 12. Вопросы для зачета

1. Исторические особенности отношения общества к конфликту. Предмет конфликтологии.
2. Теоретические предпосылки возникновения конфликтологии.
3. Этапы развития конфликтологии.
4. Конфликтный функционализм Г.Зиммеля.
5. Социал-дарвинистская концепция конфликта: представители, особенности.
6. Равновесная и конфликтная модели: сравнительный анализ.
7. Диалектическая теория конфликта К.Маркса.
8. Функциональная концепция конфликта Т.Парсонса.
9. Особенности рассмотрения конфликта в теории Л.Козера.
10. Концепция конфликта Р.Дарендорфа.
11. Общая теория конфликта Р.Боулдинга.
12. Теория согласия и структурного насилия И.Гальтунга.
13. Конфликт как форма воспроизводства общества А.Турена.
14. Теория агрессии К.Лоренца.
15. Интрапсихические теории возникновения конфликта.
16. Когнитивистские теории конфликта.
17. Ситуационные теории конфликта.
18. Особенности отношения к конфликту в отечественной науке.
19. Понятие конфликта: позиции, их специфика.
20. Структурная модель конфликта.
21. Причины и факторы конфликтов.
22. Проблема типологии конфликтов.
23. Функциональность конфликта.
24. Признаки конфликтной ситуации.
25. Динамическая модель конфликта.
26. Динамика межгрупповых конфликтов.
27. Понятие эскалации конфликта: механизм и сущность.
28. Поведенческие и структурные изменения сторон конфликта на этапе эскалации.
29. Тактики поведения на этапе эскалации конфликта.
30. Понятие конфликтогена, типология конфликтогенов.
31. Понятие управления конфликтом, факторы неуправляемости.
32. Прогнозирование конфликта как форма стратегического управления.
33. Способы предупреждения конфликта.
34. Социальные технологии регулирования конфликтов.
35. Способы регулирования конфликтов.
36. Посредничество как способ регулирования конфликтов (формы, методы).
37. Роль руководителя коллектива в регулировании конфликтов.
38. Роль органов власти в регулировании конфликтов.
39. Формы завершения конфликта.
40. Политические конфликты (причины, формы, способы регулирования).
41. Социальная напряженность и социальные конфликты.
42. Конфликты в организации: типология, специфика.
43. Понятие стиля поведения в конфликте.
44. Внутриличностные конфликты: общая характеристика, специфические черты, способы предупреждения и регулирования.
45. Интерпсихические конфликты: формы и сферы проявления, особенности возникновения и развития.
46. Способы управления межличностными конфликтами.
47. Понятие группового конфликта: типология, специфика, формы регулирования.
48. Экономические конфликты
49. Конфликты в сфере культуры.

49. Этнические конфликты. Межнациональные конфликты в регионе.

50. Трудовые конфликты, пути их разрешения.

Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов

### 13. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций: ОК-4, ОК-5

В процессе освоения образовательной программы у обучающегося в ходе изучения дисциплины Б.1.3.3.2. «Конфликтология» должны сформироваться:

- Способность работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);

- 

Код компетенции	Этап формирования	Показатели оценивания	Критерии оценивания		
ОК-4	(4семестр)	1. <b>Знать:</b> особенности работы в команде, учитывая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; 2. <b>Уметь:</b> эффективно работать в команде, преодолевать конфликты учитывая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия 3. <b>Владеть:</b> навыками психологического управления конфликтами толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Промежуточная аттестация	Типовые задания	Шкала оценивания

- Способность к самоорганизации и самообразованию (ОК-5)

Код компетенции	Этап формирования	Показатели оценивания	Критерии оценивания		
ОК-5	(4семестр)	1. <b>Знать:</b> методологию и методы практического решения психологических проблем, связанных со сферой бизнеса 2. <b>Уметь:</b> управлять рабочим временем; расставлять приоритеты в работе; готовить публичные выступления; формировать позитивный имидж; осуществлять эффективные деловые коммуникации 3. <b>Владеть:</b> навыками управления рабочим временем, рас-	Промежуточная аттестация	Типовые задания	Шкала оценивания

		ставлением приоритетов в работе, подготовки публичных выступлений, формирования позитивного имджа, осуществления эффективных деловых коммуникаций.			
--	--	--	--	--	--

\*Оценка уровня сформированности компетенций осуществляется по следующему ряду критериев:

- когнитивному (наличие знаний, определенных ФГОС);
- деятельностно-интегративному (овладение умениями и навыками, которые приобретаются в процессе освоения учебных дисциплины, и способность применять полученные теоретические знания в профессиональной деятельности);
- мотивационно-коммуникативному (сформированность личностных качеств, ценностно-мотивационной сферы, коммуникабельности).

### *13.2 Оценка уровня сформированности компетенций осуществляется в процессе следующих видов контроля:*

- текущего контроля (вид проверки качества усвоения изучаемого материала);
- промежуточного (определение степени достижения учебных целей по учебной дисциплине.);
- итоговая аттестация (проверить и оценить подготовленность студентов по дисциплине, соответствие их подготовки требованиям ФГОС ВПО).

При изучении дисциплины используются следующие формы текущего контроля:

- контрольный опрос студентов в устной и письменной форме и опрос с использованием технических средств обучения;
- решение (выполнение) контрольных заданий;
- контрольные работы (занятия) и проведение тестирования;
- индивидуальные собеседования преподавателя со студентами в ходе самостоятельной работы под руководством преподавателя;
- проверка выполнения задания, выданного на самостоятельную работу студентам.

### *13.3 Процедура оценивания знаний, умений, навыков по дисциплине «Конфликтология»*

К **зачету** по дисциплине обучающиеся допускаются при:

- выступлении с докладами, презентациями или сдачи рефератов с учетом того, что они «зачтены» преподавателем;

- подготовке и сдаче научно-практической работы «Психологический портрет личности».

*(методические указания для обучающихся и инструкция по подготовке «Психологического портрета» представлены ниже в п.15.3)*

Зачет сдается устно, по билетам, в которых представлено 2 вопроса из перечня «Вопросы для зачета». Оценивание проводится по принципу **«зачтено» / «не зачтено»**.

«Зачтено» ставится при:

- правильном, полном и логично построенном ответе,
- умении оперировать специальными терминами,
- использовании в ответе дополнительного материала,
- иллюстрировании теоретического положения практическим материалом.

Но в ответе могут иметься

- негрубые ошибки или неточности,
- затруднения в использовании практического материала,
- не вполне законченные выводы или обобщения.

«Не зачтено» ставится при:

- схематичном неполном ответе;



- неумении оперировать специальными терминами или их незнании.

***Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации***

1. Конфликтология как наука и учебная дисциплина. Объект и предмет конфликтологии.
2. Основные этапы и перспективы развития отечественной конфликтологии.
3. Методы исследования конфликтов.
4. Предпосылки возникновения конфликтологических идей. Представления о конфликте в Древнем мире и в эпоху Средневековья.
5. Основные подходы к пониманию природы конфликта в Новое время.
6. Формирование научных взглядов на исследование конфликтов в конце XIX–начале XX веков.
7. Становление конфликтологии в XX веке. Вклад российских ученых в становление конфликтологии.
8. Концепция позитивно-функционального конфликта Льюиса Козера.
9. Конфликтная модель общества Ральфа Дарендорфа.
10. Общая теория конфликта Кеннета Боулдинга.
11. Понятие и природа конфликта.
12. Сущность и основные признаки конфликта.
13. Функции конфликтов.
14. Причины конфликтов.
15. Структура конфликта.
16. Участники конфликта и их характеристика.
17. Объект и предмет конфликта, их взаимосвязь.
18. Основные типологии социальных конфликтов.
19. Динамика конфликта: основные элементы и их характеристика.
20. Возникновение и формирование конфликтной ситуации.
21. Конфронтация и инцидент в динамике конфликта.
22. Конфликтное взаимодействие оппонентов как стадия развития конфликта.
23. Понятие и особенности эскалации конфликта.
24. Понятие и основные формы завершения конфликта.
25. Конфликты в социальной сфере: понятие, специфика, типология.
26. Предмет и основные понятия политической конфликтологии.
27. Политический конфликт: понятие, причины, структура, типология.
28. Предмет и основные понятия экономической конфликтологии.
29. Экономические кризисы, конкуренция и экономические конфликты.
30. Организационно-управленческие конфликты, их сущность, причины и виды.
31. Типы конфликтов в организациях.
32. Технологии и способы предупреждения и разрешения организационно-управленческих конфликтов.
33. Вооруженный конфликт как наиболее острая форма политического конфликта.
34. Международные конфликты: понятие, виды и особенности в современных условиях.
35. Диагностика и прогнозирование конфликтов.
36. Предупреждение и профилактика конфликтов.
37. Причины и условия стимулирования конфликтов.
38. Методы регулирования конфликтов.
39. Переговоры как метод регулирования конфликтов. Роль «третьей стороны» в переговорах.
40. Основные технологии разрешения конфликтов.
41. Стратегии разрешения конфликтов и основные способы их реализации.
42. Политические и социальные конфликты в современной России: структура и динамика.
43. Переговоры как способ разрешения конфликта.

44. Технология переговорного процесса.
45. Медиаторство и регулирование конфликта.
46. Понятие посреднических отношений, носители, виды.

### **Вопросы для зачета**

51. Исторические особенности отношения общества к конфликту. Предмет конфликтологии.
52. Теоретические предпосылки возникновения конфликтологии.
53. Этапы развития конфликтологии.
54. Конфликтный функционализм Г.Зиммеля.
55. Социал-дарвинистская концепция конфликта: представители, особенности.
56. Равновесная и конфликтная модели: сравнительный анализ.
57. Диалектическая теория конфликта К.Маркса.
58. Функциональная концепция конфликта Т.Парсонса.
59. Особенности рассмотрения конфликта в теории Л.Козера.
60. Концепция конфликта Р.Дарендорфа.
61. Общая теория конфликта Р.Боулдинга.
62. Теория согласия и структурного насилия И.Гальтунга.
63. Конфликт как форма воспроизводства общества А.Турена.
64. Теория агрессии К.Лоренца.
65. Интрапсихические теории возникновения конфликта.
66. Когнитивистские теории конфликта.
67. Ситуационные теории конфликта.
68. Особенности отношения к конфликту в отечественной науке.
69. Понятие конфликта: позиции, их специфика.
70. Структурная модель конфликта.
71. Причины и факторы конфликтов.
72. Проблема типологии конфликтов.
73. Функциональность конфликта.
74. Признаки конфликтной ситуации.
75. Динамическая модель конфликта.
76. Динамика межгрупповых конфликтов.
77. Понятие эскалации конфликта: механизм и сущность.
78. Поведенческие и структурные изменения сторон конфликта на этапе эскалации.
79. Тактики поведения на этапе эскалации конфликта.
80. Понятие конфликтогена, типология конфликтогенов.
81. Понятие управления конфликтом, факторы неуправляемости.
82. Прогнозирование конфликта как форма стратегического управления.
83. Способы предупреждения конфликта.
84. Социальные технологии регулирования конфликтов.
85. Способы регулирования конфликтов.
86. Посредничество как способ регулирования конфликтов (формы, методы).
87. Роль руководителя коллектива в регулировании конфликтов.
88. Роль органов власти в регулировании конфликтов.
89. Формы завершения конфликта.
90. Политические конфликты (причины, формы, способы регулирования).
91. Социальная напряженность и социальные конфликты.
92. Конфликты в организации: типология, специфика.
93. Понятие стиля поведения в конфликте.
94. Внутриличностные конфликты: общая характеристика, специфические черты, способы предупреждения и регулирования.

94. Интерпсихические конфликты: формы и сферы проявления, особенности возникновения и развития.
95. Способы управления межличностными конфликтами.
96. Понятие группового конфликта: типология, специфика, формы регулирования.
97. Экономические конфликты
98. Конфликты в сфере культуры.
99. Этнические конфликты. Межнациональные конфликты в регионе.
100. Трудовые конфликты, пути их разрешения.
101. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.

## Тестовые задания по дисциплине

### 1. Что такое конфликт?

- 1) это особый вид взаимодействия социальных сил, при котором действия одной стороны, столкнувшись с противодействием другой, делают невозможной реализацию ее целей и интересов;
- 2) это особый вид воздействия руководителя на подчиненного;
- 3) это массовое столкновение рабочих, вызванное их недовольством по поводу задержки выплаты заработной платы;
- 4) это специальная мера воздействия на работников, которые не выполняют порученную им работу;
- 5) наука об умении управлять на производстве.

### 2. Каковы причины межличностных конфликтов?

- 1) недостатки, связанные с организацией труда, нормирования, использования моральных и материальных стимулов;
- 2) трудности и напряженность, связанные с межличностными отношениями внутри коллектива;
- 3) недоработки в сфере управленческой деятельности, подбора и расстановки кадров в соответствии с квалификацией и психологическими особенностям;
- 4) неправильный стиль руководства;
- 5) все вышеназванные.

### 3. Что не может быть причиной конфликта?

- 1) резкость и грубость в обращении с подчиненными;
- 2) ложное понимание единоначалия и администрирование;
- 3) беспринципность руководителя;
- 4) черствость и равнодушие к нуждам подчиненных;
- 5) психологическая совместимость.

### 4. Какой конфликт приводит к снижению личной удовлетворенности, группового сотрудничества, эффективности организации?

- 1) функциональный;
- 2) межличностный;
- 3) групповой;
- 4) дисфункциональный;
- 5) личностный.

### 5. На какой стадии конфликта какое-то внешнее событие приводит в движение конфликтующие стороны?

- 1) конфликтная;
- 2) предварительная;
- 3) разрешение конфликта;
- 4) предконфликтная;
- 5) послеконфликтная.

### 6. Что происходит на послеконфликтной стадии?

- 1) поиск способов полного разрешения конфликта;
- 2) накопление и обострение противоречий в системе межличностных и групповых отношений в силу появившегося расхождения интересов, ценностей и установок субъектов конфликтного взаимодействия;
- 3) конфликт интересов на этой стадии принимает форму острых разногласий, которые индивиды и социальные группы не только не стремятся урегулировать, но и всячески усугубляют;

- 4) предпринимаются усилия по окончательному устранению противоречий интересов, целей, установок, ликвидируется социально-психологическая напряженность и прекращается любая борьба;
- 5) какое-то внешнее событие приводит в движение конфликтующие стороны.

**7. Что происходит, если после выбора форм взаимодействия происходит уход от взаимодействия одной из сторон?**

- 1) потенциальный конфликт;
- 2) открытый конфликт;
- 3) отсутствие конфликта;
- 4) выработка компромисса;
- 5) закрытый конфликт.

**8. Что позволяет предупреждать конфликтные ситуации?**

- 1) откровенность и простота руководителя;
- 2) умение замечать положительные и отрицательные реакции на свое поведение;
- 3) трезвая оценка своих способностей и достижений;
- 4) содержание пунктов 1,2;
- 5) содержание пунктов 2,3.

**9. Что такое профилактика конфликта?**

- 1) проведение медицинских исследований среди подчиненных;
- 2) своевременная помощь работника руководителю в его работе;
- 3) своевременное осуществление мероприятий по ограничению вероятности конфликта и регулированию его развития в заданном направлении;
- 4) заранее спланированное мероприятие по введению новых правил работы и новых условий труда на производстве;
- 5) профессиональная подготовка работника, который продвигается по служебной лестнице.

**10. Что должно учитываться при выборе мер по преодолению конфликта?**

- 1) экономическая ситуация в стране;
- 2) интересы сторон, находящихся в конфронтации;
- 3) цели организации;
- 4) интересы одной из конфликтующих сторон;
- 5) все вышеназванное.

**11. Как классифицируются конфликты по направленности?**

- 1) межличностные, групповые;
- 2) горизонтальные, вертикальные, смешанные;
- 3) простые, сложные;
- 4) активные, пассивные, конструктивные;
- 5) эмоциональные, психологические, нравственные.

**12. К какому виду относится конфликт, в котором участвуют лица, находящиеся в подчинении один у другого?**

- 1) межличностный;
- 2) смешанный;
- 3) вертикальный;
- 4) горизонтальный;
- 5) эмоциональный.

**13. От каких факторов зависит конструктивное разрешение конфликта?**

- 1) открытость и эффективность общения;
- 2) адекватность восприятия конфликта;
- 3) создание атмосферы взаимного доверия и сотрудничества;
- 4) готовность к всестороннему обсуждению проблем;
- 5) все вышеназванное.

**14. Какой вид конфликтов могут породить субъективные причины?**

- 1) деструктивные;
- 2) конструктивные;
- 3) деловые;
- 4) вертикальные;
- 5) горизонтальные.

**15. В чем проявляется послеконфликт?**

- 1) в полном удовлетворении конфликтующих сторон;
- 2) в негативном поведении или чувстве неудовлетворенности после того, как конфликт разрешен;
- 3) в чрезмерном внимании руководителя к проблемам конфликтующих сторон;
- 4) после конфликта наступает затишье в коллективе;
- 5) в длительном протекании конфликта.

**16. Какие виды конфликтов относятся к социальным?**

- 1) межгосударственные;
- 2) этнические, межнациональные;
- 3) технические, деловые;
- 4) содержание пунктов 1, 2;
- 5) содержание пунктов 1, 3.

**17. Чем занимается конфликтология?**

- 1) поиском новых видов конфликтов;
- 2) поиском ответов на вопрос, что есть конфликт в различных сферах жизни;
- 3) поиском ответов на вопрос как сделать, чтобы разрешение конфликтных отношений принесло вред обеим сторонам;
- 4) поиском социально-психологических, экономических, или иных отношений субъектов;
- 5) всем вышеназванным.

**18. Кто или что является объектом конфликта?**

- 1) то, что вызывает противодействие участников, является основой их спора;
- 2) те, кто оспаривает мнения, интересы, цели друг друга;
- 3) те, кто вступает в конфликт;
- 4) отдельные личности, социальные группы;
- 5) организации.

**19. Что не входит в такой способ разрешения конфликта как сотрудничество?**

- 1) наиболее важной задачей является восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта;
- 2) необходимо интеграция точек зрения и сближение мнений сотрудников;
- 3) у вас тесные, длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной;
- 4) представляется важным усилие личностной вовлеченности в деятельность и групповой сплоченности;

5) основной целью обсуждения является приобретение совместного опыта работы, получение широкой информации.

**20. Что такое конфронтация?**

- 1) отрицание;
- 2) противостояние;
- 3) соглашение;
- 4) компромисс;
- 5) все вышеназванное.

**21. В чем заключается стиль компромисса?**

- 1) вы действуете совместно с другой стороной, но при этом не пытаетесь отстаивать собственные интересы в целях сглаживания атмосферы и восстановления нормальной рабочей обстановки;
- 2) стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки;
- 3) хочется выиграть время, чтобы изучить ситуацию и получить дополнительную информацию, прежде чем принять какое-либо решение;
- 4) в стремление к одностороннему выигрышу, к победе, удовлетворению в первую очередь собственных интересов;
- 5) поиск путей для вовлечения всех участников в процесс разрешения конфликтов и стремление к удовлетворению нужд всех.

**22. В чем преимущество компромиссного выхода из конфликта?**

- 1) во взаимности равенности прав и обязанностей и легализации (открытости) претензий;
- 2) экстремальность ситуации позволяет партнерам лучше увидеть сильные и слабые стороны, понять запросы и интересы друг друга;
- 3) нельзя использовать прием принуждения ради сохранения взаимоотношений;
- 4) быстро решает и решительно устраняет причины недовольства инициатора;
- 5) появляется время для продумывания причин и способов решения конфликтной задачи.

**23. Для чего необходимо составлять карту конфликта?**

- 1) чтобы поднять свой авторитет;
- 2) чтобы снизить число конфликтных ситуаций;
- 3) с ее помощью можно наметить общую стратегию, наиболее характерные этапы и способы разрешения конфликтных ситуаций;
- 4) для изучения статистики конфликтных ситуаций, и предотвращения их в будущем;
- 5) с ее помощью руководитель может в дальнейшем быстро и достоверно определять виновников последующих конфликтов.

**24. Какой самый неблагоприятный исход конфликта при желании сохранения отношений?**

- 1) компромисс;
- 2) уклонение;
- 3) принуждение;
- 4) сглаживание;
- 5) решение проблемы.

**25. Если вы стараетесь выработать решение, удовлетворяющее обе стороны, то какой стиль разрешения конфликта вы используете?**

- 1) компромисса;
- 2) принуждение;
- 3) приспособление;

- 4) уклонение;
- 5) сглаживание.

**26. Что характерно для вводной фазы конструктивного спора?**

- 1) принимается решение по вопросу, вызвавшему противоречие;
- 2) признание своей ошибки или доказательство обратного;
- 3) излагается конкретное мнение;
- 4) говорить о сути дела;
- 5) "пострадавший" должен сказать, что хочет спросить.

**27. Что означает личностное развитие в конфликте?**

- 1) сближение реального и идеального «я» и преодоление своих слабых сторон, как личности;
- 2) мысленное представление себя на месте каждого из оппонентов;
- 3) оппонент с завышенной самооценкой выбирает, как правило, наступательную стратегию в конфликте, а оппонент с заниженной самооценкой – оборонительную;
- 4) предполагает оценку благоприятных и неблагоприятных факторов в конфликтной ситуации;
- 5) определение направлений или «зон» своего возможного развития в данном конфликте.

**28. Что не нужно делать для выхода из конфликтной ситуации, связанной со скрытыми интересами?**

- 1) попытаться обдумать собственные подспудные желания и спросить себя, действительно ли так важно для вас их исполнение;
- 2) необходимо постараться установить, почему другой человек занял такую позицию: иными словами, надо попытаться определить открытые потребности и тайны этого человека;
- 3) поделиться своими заботами в спокойной обстановке и уважительно выслушать оппонента;
- 4) если можно, то надо найти способ открытого обсуждения, то есть предлагается обговорить сложившееся положение с целью поиска решения, устраивающего обоих оппонентов;
- 5) рассмотреть несколько взаимоотношений удовлетворения интересов обеих сторон и подумать о том, каким образом уступить оппоненту в менее важных для вас вопросах, которые существенны для него, и как получить то, что для Вашего оппонента не имеет большого значения, а для Вас представляет насущную необходимость.

**29. Что нужно делать, чтобы повлиять на конфликтную ситуацию, обезопасить себя от разрушительных действий?**

- 1) научиться разбираться в первоисточках столкновений людей;
- 2) уметь выбирать оптимальный пути разрешения конфликтных ситуаций;
- 3) уметь выбирать оптимальные стили поведения;
- 4) изучить природу конфликта;
- 5) все вышеназванное.

**30. Какие вы знаете правила бесконфликтного общения?**

- 1) проявляйте эмпатию к собеседнику;
- 2) не употребляйте конфликтогенов;
- 3) делайте как можно больше благожелательных посылов;
- 4) не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген;
- 5) все вышеназванные.

**31. Сколько процентов занимают конфликты, происходящие помимо воли участников?**

- 1) 45%;
- 2) 80%;
- 3) 100%;



- 4) 27%;
- 5) 38%.

### **32. Что нельзя отнести к основным правилам формулирования конфликтной ситуации?**

- 1) сформулировать конфликтную ситуацию чужими словами;
- 2) формулировка должна подсказывать, что делать;
- 3) в формулировке обходиться минимумом слов;
- 4) помнить, что конфликтная ситуация - это то, что надо устранить;
- 5) конфликтная ситуация всегда возникает раньше конфликта.

## **14. Образовательные технологии**

Широко используются в учебном процессе активные формы проведения занятий, а именно деловые и ролевые игры, мозговой штурм, метод Case-study, упражнения и тренинговые формы работы.

### **Пример образовательных технологий**

#### **Упражнение «Я в конфликте»**

Цели:

- выразить свое видение самого себя в сложной ситуации
- дать возможность освободиться от накопившихся эмоций.

Участникам раздаются листы бумаги, все необходимые для рисования материалы, и они занимают любое уединенное место. В течение 10 минут им нужно будет нарисовать картину, главная идея которой выражается в ее названии – «Я в конфликте». Это может быть автопортрет или абстрактное произведение. Главное – чтобы работа передавала эмоции, которые автор чаще всего испытывает в конфликтных ситуациях, говорила о его способах реагирования на конфликты и способностях поведения в них. В процессе рисования важно не оценивать себя со стороны, а передать реальное положение вещей. Когда все рисунки готовы, ведущий собирает их и перемешивает, чтобы нельзя было догадаться, где чей рисунок. Участники рассказываются в круг, и далее они должны обсудить, кто является творцом той или иной работы. Рисунки предъявляются ведущим по очереди. Естественно, автор старается никак себя не выдавать. Он, а вместе с ним и другие участники, поскольку часто авторство устанавливается неверно, имеют возможность получить обратную связь о том, что думает группа об их поведении и переживаниях в конфликтах, какими видит их в преодолении сложной ситуации. Когда все авторы определены, участники обмениваются впечатлениями как от самого процесса рисования, так и от последующего обсуждения рисунков в группе.

## **15. Перечень учебно-методического обеспечения для обучающихся по дисциплине**

### *Обязательные издания*

1. Афанасьева Е.А. Основы конфликтологии [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 159 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19276>.
2. Егидес А.П. Психология конфликта [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Егидес А.П.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013.— 320 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/17043>.

### *Дополнительные издания*

3. Клачкова О.А. Конфликтология [Электронный ресурс]: практикум/ Клачкова О.А.— Электрон. текстовые данные.— Комсомольск-на-Амуре: Амурский гуманитарно-педагогический государственный университет, 2011.— 136 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22297>.

4. Зеленков М.Ю. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник/ Зеленков М.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 324 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10934>.
5. Светлов В.А. Современное введение в конфликтологию для бакалавров и специалистов [Электронный ресурс]/ Светлов В.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 391 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20716>.

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

В процессе обучения студентов основными формами обучения являются: аудиторные занятия, включающие лекции и практические занятия, и самостоятельная работа учащихся. Тематика лекций и практических занятий соответствует содержанию программы дисциплины.

Практическое занятие состоит из следующих этапов:

- проверка исходных знаний;
- выступление студентов с докладами по текущей теме семинара;
- обсуждение докладов и беседа по теме семинара;
- подведение итогов занятия с обсуждением работы группы.

На практической части занятия преподаватель обращает внимание на наиболее важные темы семинара, ошибки, допущенные студентами при обсуждении, а также на самостоятельность и активность работы студентов с литературой и лекционным материалом.

Для успешного освоения дисциплины каждый студент должен быть обеспечен учебно-методическими материалами по предмету (тематическими планами лекций и практических занятий, учебно-методической литературой, вопросами к семинарским занятиям и контрольным работам), а также возможностью отработки пропущенных занятий.

Обязательным условием освоения дисциплины является самостоятельная работа студента, выполнение которой контролируется на практических занятиях. Каждый студент должен подготовить доклад по текущей теме и выступить с ним на семинарском занятии (по меньшей мере, раз в семестр). Подобная форма обучения развивает навыки поиска научной литературы, ее анализа, составления резюме прочитанного текста, подготовки тезисов устного выступления с последующими ответами на вопросы аудитории, приемов аргументации защищаемых гипотез, т.е. ведения научно-исследовательской работы и ее защиты в рамках профессиональных дискуссий. Аналогичные цели должны преследоваться и при ориентации студентов на самостоятельный поиск новых материалов по текущим разделам и чтение дополнительной литературы.

Контроль теоретических знаний и практических навыков и умений проводится с помощью тестового контроля, собеседования, представления докладов, рефератов, таблиц, схем и др. В процессе изучения дисциплины проводится 1 экзамен (в конце 2 семестра).

#### *ПЕРИОДИЧЕСКИЕ ИЗДАНИЯ*

6. **Вопросы психологии:** научный журнал.
7. **Методология и история психологии:** научный журнал.
8. **Психология в вузе:** научно - методический журнал.
9. **Психология обучения.**
10. **Мир психологии:** научно-методический журнал.

#### *Интернет-ресурсы*

11. <http://www.psychology.ru/library>
12. <http://www.psyedu..ru>
13. <http://www.childpsy.ru/>
14. <http://www.Psyresyrs.ru>
15. <http://www.Azpz.ru>
16. <http://psychology.net.ru/>
17. <http://flogiston.ru/library>
18. <http://psy.samara.ru/content.asp?theory>

19. [http://yurpsy.by.ru/biblio/index\\_biblio.htm](http://yurpsy.by.ru/biblio/index_biblio.htm)
20. [www.ht.ru](http://www.ht.ru)
21. [www.effecton.ru](http://www.effecton.ru)
22. [psyfaktor.org](http://psyfaktor.org)
23. [www.imaton.com](http://www.imaton.com)
24. [www.psy.msi.Ru](http://www.psy.msi.Ru)

*Источники ИОС*

25. [https://portal3.sstu.ru/Facult/FEM/EID/TORG\\_Kom/TORG\\_b\\_b1332\\_4/default.aspx](https://portal3.sstu.ru/Facult/FEM/EID/TORG_Kom/TORG_b_b1332_4/default.aspx)

### **16. Материально-техническое обеспечение дисциплины.**

Для проведения занятий по дисциплине Б.1.3.3.2 «Конфликтология» используются учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций и самостоятельной работы, доступ к сети Интернет и электронно-информационной среде.

Информационное и учебно-методическое обеспечение.

Информационное и учебно-методическое обеспечение образовательной деятельности по дисциплине включает электронную информационно-образовательную среду СГТУ имени Гагарина Ю.А., электронно-библиотечную систему, электронную библиотеку вуза; лицензионное программное обеспечение; использование наглядных учебных пособий, множительную и вычислительную технику; компьютерные программы.

Перечень оборудования информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю):

- ноутбук,
- проектор,
- звуковое оборудование,
- экран,
- стационарный компьютер.

Материал оформлен в виде презентаций. Используется лицензионное программное обеспечение Microsoft Office Профессиональный плюс 2007, Kaspersky Endpoint Security для Windows.

Используется подключение к сети Internet с помощью WiFi и сетевого кабеля.

Для организации самостоятельной работы студентов открыт доступ в компьютерные аудитории в свободное от занятий время, имеется оборудование и программное обеспечение для реализации интерактивного доступа студентов к электронным учебно-методическим материалам в информационно-образовательной среде СГТУ имени Гагарина Ю.А. (<http://www.sstu.ru/ios>), в сети Интернет, электронной библиотеки технического вуза ЭБС «IPRBooks».