

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского

Л.Н. Захарова, М.В. Прохорова, А.И. Махалин

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Учебно-методическое пособие

Рекомендовано методической комиссией факультета социальных наук
для студентов ННГУ,
обучающихся по направлению подготовки 030300 «Психология»

Нижний Новгород
2014

УДК 159.938+316.48

ББК 88.53

З-38

З-38 Захарова Л.Н., Прохорова М.В., Махалин А.И. **КОНФЛИКТОЛОГИЯ: Учебно-методическое пособие.** – Нижний Новгород: Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского, 2014. – 65 с.

Рецензент: доктор психологических наук, профессор кафедры общей и социальной психологии Маркелова Т.В.

В настоящем пособии изложены: рабочая программа дисциплины «Конфликтология» и глоссарий курса. В рабочей программе приведены цели и задачи освоения дисциплины; её место в структуре основной образовательной программы бакалавриата; компетенции студентов, формируемые в ходе освоения дисциплины; структура и содержание дисциплины; образовательные технологии; оценочные средства текущего контроля успеваемости; учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины; материально-техническое обеспечение дисциплины.

В учебно-методическом пособии также приводится краткое описание заданий для выполнения студентами самостоятельной работы и практических занятий. Задания выполняются в индивидуальной и групповой формах и предполагают использование разнообразных методов: анализ Интернет-ресурсов и литературы, видеоанализ, психоанализ, трансактный анализ, групповые дискуссии, мозговые штурмы, презентации, ролевые игры, психологическое тестирование. В Приложения к пособию включены таблицы, которые помогут студентам легче освоить теоретический материал, выполнить задания для самостоятельной работы.

Учебно-методическое пособие предназначено для студентов, обучающихся по специальности «Психология», и преподавателей, читающих данный курс.

Ответственный за выпуск:

председатель методической комиссии факультета социальных наук ННГУ,
кандидат социологических наук, доцент И.Э. Петрова

УДК 159.938+316.48

ББК 88.53

© Нижегородский государственный
университет им. Н.И. Лобачевского, 2014

© Захарова Л.Н., 2014

Содержание

1. Цель и задачи освоения дисциплины	4
2. Компетенции, формируемые у обучающегося в ходе освоения дисциплины	5
3. Место дисциплины в структуре профессионального обучения студентов-психологов	8
4. Структура и содержание дисциплины	9
5. Содержание разделов дисциплины	12
6. Самостоятельная работа студентов	21
7. Учебно-методическое обеспечение дисциплины	24
8. Вопросы для контроля	30
9. Примерная тематика научно-исследовательской работы студентов ...	38
Приложение 1. Конфликты в разных сферах жизни человека	39
Приложение 2. Характеристики и функции конфликтов	42
Приложение 3. Депривационно-эмоциональный и атрибутивный механизмы конфликта.....	44
Приложение 4. Поведенческие стратегии в конфликтной ситуации	47
Приложение 5. Проект процедуры детекции лжи на полиграфе	51
Приложение 6. Оценка психологической атмосферы в коллективе	52
Приложение 7. Организационный конфликт как барьер инновационного развития предприятия	54
Приложение 8. Современные концепции управления конфликтами.	59
Деструктивное и конструктивное развитие конфликта	
Глоссарий	61

1. Цель и задачи освоения дисциплины

1.1. **Цель** освоения дисциплины «Конфликтология» — сформировать у студентов системную готовность к компетентному использованию в научной и профессиональной деятельности возможностей современной психологии. Указанная компетенция включает способность и готовность исследовать конфликты разной природы и управлять ими в практической, научно-исследовательской, педагогической и организационно-управленческой деятельности.

1.2. **Задачи** освоения дисциплины «Конфликтология»:

- сформировать у студентов научное понимание конфликта как особой формы социальных отношений;
- развить представления о конфликтологии как о междисциплинарной сфере научного знания;
- изучить историю развития научных знаний о конфликте и его природе;
- освоить научные знания о сущности конфликта, его типологию, формы и психологические механизмы конфликтного поведения;
- сформировать умения выявлять и анализировать конфликтное поведение;
- сформировать у студентов умения управлять конфликтом в различных социальных ролях (конфликтолога, индивидуального и организационного психолога-консультанта, медиатора);
- развить у студентов умения управлять конфликтами в различных областях человеческой практики (семье, образовании, социальной, политической, религиозной сферах, а также в профессиональной деятельности).

2. Компетенции, формируемые у обучающегося в ходе освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины «Конфликтология» у студента формируется спектр общекультурных и профессиональных компетенций, важных и полезных для работы психологом, конфликтологом, медиатором.

2.1. Общекультурные компетенции (ОК)

— понимание значения гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации; совершенствование и развитие общества на принципах гуманизма, свободы и демократии (ОК-1);

— владение культурой научного мышления, обобщением, анализом и синтезом фактов и теоретических положений (ОК-3);

— владение навыками анализа своей деятельности и умение применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции (для оптимизации) собственной деятельности и психического состояния (ОК-6);

— восприятие личности другого, эмпатия, установление доверительного контакта и диалога, убеждение и поддержка людей (ОК-7);

— нахождение организационно-управленческих решений в нестандартных ситуациях и ответственность за них (ОК-8);

— проведение библиографической и информационно-поисковой работы с последующим использованием данных при решении профессиональных задач и оформлении научных статей, отчётов, заключений (ОК-9);

— профессиональное профильное использование современных информационных технологий и системы Интернет (ОК-12).

2.2. Профессиональные компетенции (ПК)

В практической деятельности:

— осуществление стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий (ПК-4).

В научно-исследовательской деятельности:

— понимание и постановка профессиональных задач в области научно-исследовательской и практической деятельности (ПК-10);

— участие в проведении психологических исследований на основе применения общепрофессиональных знаний и умений в различных научных и научно-практических областях психологии (ПК-11);

— проведение стандартного прикладного исследования в сфере психологии труда (ПК-12).

В педагогической деятельности:

— просветительская деятельность среди трудоспособного населения и работодателей с целью повышения уровня культуры в сфере психологии труда (ПК-20).

В организационно-управленческой деятельности:

— анализ форм взаимодействия в трудовых коллективах (ПК-21);
— проведение работ с кадровым составом с целью отбора кадров и создания психологического климата, способствующего оптимизации педагогического процесса (ПК-22);

— реализация интерактивных методов и психологических технологий, ориентированных на личностный рост сотрудников и охрану здоровья индивидов и групп (ПК-23).

В результате освоения дисциплины студент должен

знать:

— историю и современное состояние конфликтологии;
— природу конфликта, закономерности динамики его развития и основные этапы протекания;
— виды и функции конфликтов;
— основные подходы к анализу конфликта, в том числе в различных психологических школах;
— стратегии поведения человека в конфликтах;
— стратегии и конкретные технологии управления конфликтами;

уметь:

— выявлять, анализировать и классифицировать конфликты;
— определять стадию развития конфликта;
— находить и использовать конкретные методологические основания исследований и управления конфликтами;
— разработать процедуру эмпирического исследования конфликтного взаимодействия в разных сферах жизни и профессиональной деятельности;
— осуществлять сбор необходимых для анализа конфликтного взаимодействия эмпирических данных;
— проводить качественную и количественную обработку, анализ и обсуждение собранных данных;
— подготовить и представить научный или прикладной отчёт по результатам исследования конфликтного взаимодействия;
— разработать практические рекомендации по управлению конфликтами;

владеть:

— технологиями анализа конфликта на основе деятельностного, психоаналитического, бихевиористского подходов;

— технологиями управления конфликтом на основе трансактного анализа.

3. Место дисциплины в структуре профессионального обучения студентов-психологов

Дисциплина «Конфликтология» относится к вариативной части профессионального цикла.

Изучение данной дисциплины базируется на знании общеобразовательной программы по следующим отраслям психологии: психология личности, социальная психология, организационная психология, психология развития и возрастная психология, дифференциальная психология, психодиагностика.

В свою очередь, компетенции, полученные студентами при освоении данной дисциплины, необходимы для прохождения курсов по психологии семьи и коррекции семейных отношений, психологии агрессивного поведения, психологии девиантного поведения, психологии зависимостей, основам психологического тренинга, основам консультативной психологии, юридической психологии, политической психологии.

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачётных единицы, 108 часов (табл. 1). Дисциплина изучается в шестом семестре на третьем курсе.

Таблица 1. Структура и содержание дисциплины

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Л ¹	ПЗ ²	СР ³	

Введение в курс «Конфликтология»

1	Конфликты в разных сферах жизни человека. Конфликтология как междисциплинарная область жизни	6	1	2	2	4	Видеопрезентации, групповые дискуссии
2	История развития научных взглядов на природу конфликта	6	2	2	2	4	Тестирование

Раздел I. Конфликтное взаимодействие

3	Характеристики и функции конфликта. Динамика конфликта	6	3	2	2	4	Анализ конфликта
4	Депривационно-эмоциональный и атрибутивный механизмы конфликта. Социальные и психологические механизмы конфликтов	6	4	2	2	4	Анализ механизмов конфликтного взаимодействия

¹ Л – лекция

² ПЗ – практические занятия

³ СР – самостоятельная работа

Раздел II. Психологические подходы к анализу конфликтов

5	Поведенческие стратегии в конфликтной ситуации	6	5	2	2	4	Анализ стратегий поведения в конфликтной ситуации
6	Психоаналитический подход в изучении конфликтов	6	6, 7	1	2	2	Психоанализ конфликтных ситуаций
7	Трансакционистский подход к анализу конфликтов	6	6, 7	1	2	2	Трансактный анализ конфликтных ситуаций
8	Организационно-деятельностная модель конфликта	6	8	1	2	3	Регулирование конфликта на основе организационно-деятельностной модели
9	Детекция лжи в конфликтных ситуациях с помощью полиграфа	6	9		2	4	Презентация проекта полиграфического тестирования

Раздел III. Типология конфликтов

10	Психологические типологии конфликтов	6	10		2	2	Презентации отдельных видов конфликтов
11	Социальные конфликты в малых группах	6	11		2	2	Психологическая диагностика и групповая дискуссия
12	Организационный конфликт как барьер и ресурс развития инновационного предприятия	6	12	2	2	4	Групповая дискуссия
13	Межличностные и внутриличностные конфликты	6	13		2	4	Видеопрезентация, ролевые игры

Раздел IV. Управление конфликтами

14	Современные концепции управления конфликтами. Конструктивное и деструктивное развитие конфликтов	6	14	2			
15	Переговоры как метод управления конфликтами	6	15		2	4	Ролевая игра и групповая дискуссия
16	Разрешение конфликтов с помощью третьей стороны. Арбитраж и медиаторство	6	16		2	4	Видеоанализ
17	Посредничество психолога в разрешении конфликтов	6	17		2	4	Ролевая игра
	Количество часов по каждому виду учебной работы			17	34	57	
	Итого часов по всем видам учебной работы			108			

5. Содержание разделов дисциплины

Введение в курс «Конфликтология»

Тема 1. Конфликты в разных сферах жизни человека. Конфликтология как междисциплинарная область знания

Лекция. Конфликт как социальное явление. Определения конфликта. Конфликты в разных сферах жизни человека. Значение конфликтов в современном мире. Основные подходы к изучению конфликтов. Ключевые понятия конфликтологии. Философское понятие конфликта как всеобщего противоречия. Конфликт как источник развития социальных отношений и социальных структур. Индикаторы конфликта. Общее представление о конфликте как особом виде социального взаимодействия. Место конфликтологии в системе наук. Задачи психологии, социологии, философии, менеджмента в развитии знаний о конфликте как особой форме социального взаимодействия.

Практическое занятие. Студенты изучают примеры конфликтов в различных сферах человеческой жизни (Приложение 1). В группах из 3-4 человек представляют по очереди примеры конфликтов в разных сферах человеческой жизни по установленной преподавателем схеме. Сначала студенты показывают художественные или документальные видеосюжеты продолжительностью 1-3 минуты, зачитывают афоризмы, пословицы, поговорки по заданной теме. Опираясь на представленный иллюстративный материал, студенты формулируют определения конфликта, выявляют его ключевые признаки, вид и определяют задачи психологии и других наук в анализе, профилактике и регулировании конфликтов.

Тема 2. История развития научных взглядов на природу конфликта

Лекция. Взгляды античных философов на причины и функции конфликтов. Идея Т. Гоббса о естественном состоянии общества. Идеи социал-дарвинизма в работах Т. Мальтуса и Г. Спенсера. Диалектические модели социального конфликта К. Маркса и Р. Дарендорфа. Функционалистское объяснение конфликта в концепции Г. Зиммеля. Конфликт как дисфункциональное состояние общества в структурно-функциональной теории Т. Парсона. Модель позитивно-функционального конфликта Л. Козера.

Практическое занятие. Студенты отвечают на вопросы для контроля по темам 1 и 2.

Раздел I. Конфликтное взаимодействие

Тема 3. Характеристика и функции конфликта. Динамика конфликта

Лекция. Основные подходы к определению и типологии конфликтов. Функции конфликта. Структура конфликта. Факторы, влияющие на возникновение и развитие конфликтов. Конфликтогены и конфликтогенные ситуации. Причины возникновения и основные этапы конфликта. Возможности урегулирования конфликта на разных этапах. Индивидуально-психологические и психофизиологические особенности как детерминанты развития и факторы сдерживания конфликта. Возможности саморегулирования в конфликте. Положительные и отрицательные функции конфликтного взаимодействия. Деструктивное и конструктивное развитие конфликта.

Практическое занятие. Студенты в группах проводят анализ представленного на первом занятии конфликта, указывая причины, основные характеристики конфликта и критерии их определения, его тип (в различных классификациях), положительные и отрицательные функции конфликтного взаимодействия. При подготовке к занятию студенты опираются на материалы Приложения 2.

Тема 4. Депривационно-эмоциональный и атрибутивный механизмы конфликта. Социальные и психологические механизмы конфликтов

Лекция. Депривация потребностей или её угроза как пусковой механизм возникновения конфликта. Возможности и трудности прогноза возникновения и развития конфликтов на основе пирамиды потребностей А. Маслоу. Характеристики конфликтов, вызванных депривацией потребностей разных уровней. Эмоциональное выражение конфликта. Эмоции и эмоциональные состояния в конфликте. Возможности и трудности прогноза возникновения и развития конфликта на основе эмоциональной модели. Потребности, вызовы, ресурсы в интерпретации конфликта, возможностей саморегуляции человека и урегулирования конфликтного взаимодействия. Роль атрибутивных процессов в возникновении конфликта. Фундаментальная ошибка атрибуции в конфликтах.

Практическое занятие. Студенты в группах проводят анализ, представленного на первом занятии, конфликта, выявляя социальные и психологические механизмы его возникновения и развития. В заключительной части работы группа представляет два-три возможных варианта урегулирования конфликтного взаимодействия.

Раздел II. Психологические подходы к анализу конфликтов

Тема 5. Поведенческие стратегии в конфликтной ситуации

Лекция. Многообразие поведения человека и социальных групп в конфликтном взаимодействии. Двухмерная модель К. Томаса — Р. Килменна: соотношение собственных интересов и интересов другой стороны. Возможности и ограничения двухмерной модели для анализа и прогнозирования конфликтного взаимодействия. Характеристика стратегий разрешения конфликта: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление. Специфика формирования стратегии разрешения конфликтов людьми с разными психофизиологическими, характерологическими и ценностными особенностями. Стратегия разрешения конфликтов у представителей разных профессий. Приоритетная и дополнительная стратегия разрешения конфликтов у акцентуированных личностей. Ценность межличностных отношений — третье измерение конфликтного взаимодействия в модели К. Томаса — Р. Килменна — С.М. Емельянова. Психологическая диагностика стратегий разрешения конфликтов.

Практическое задание. Студенты индивидуально определяют преобладающие стратегии поведения в конфликте, используя опросник К. Томаса (Приложение 4).

Тема 6. Психоаналитический подход в изучении конфликтов

Лекция. Психоаналитические теории как методологическая основа внутриличностных конфликтов. Структура личности в классических и современных психоаналитических теориях. Конфликтные отношения с миром. Конфликты, обусловленные структурой личности, и их проявления в социальной сфере. Комплекс неполноценности и стремление к власти как движущие силы социальной активности личности и скрытый потенциал её конфликтности. Компенсация и гиперкомпенсация в индивидуальной психологии А. Адлера. Индивидуальные стили жизни. Возрастные особенности внутренних конфликтов человека. Психоаналитические детерминанты конфликтов внутри семьи. Потенциал глубинной психологии в управлении конфликтами.

Практическое занятие. Студенты в группах из 3-4 человек представляют отрывок литературного произведения отечественного (Ф.М. Достоевский, Л.Н. Толстой, А.М. Горький и т.д.) или зарубежного (О. Уайлд, Т. Драйзер и т.д.) классика или видеосюжет, при чтении или просмотре которых можно чётко отследить внутриличностный конфликт персонажа. Презентация отрывка продолжается 3-5 минут. Используя методы психоанализа (свободные

ассоциации, толкование сноведений, интерпретация, анализ сопротивления и переноса, проработка), группа определяет содержание внутриличностного конфликта, его детерминанты, защитные механизмы и пути преодоления.

Тема 7. Трансакционистский подход к анализу конфликтов

Лекция. Трансактный анализ как методологическая основа изучения межличностных конфликтов. Структура личности в трансактном анализе. Конфликтность на разных стадиях личностного развития. Потребности личности и возможности их удовлетворения в разных видах деятельности. Интимная близость как источник конфликта. Психологический смысл конфликтных игр. Понятие трансакции. Дополнительные и пересекающиеся трансакции. Особенности трансакций в конфликтном взаимодействии. Способы управления и выхода из конфликта: технология перевода взаимодействия в формат «Взрослый-взрослый», построение дополнительных трансакций. Возможности и ограничения технологий трансактного анализа в управлении конфликтами.

Практическое занятие. Каждая группа студентов из 3-4 человек представляет задание для анализа другой группе, получая в свою очередь подготовленное однокурсниками задание. В качестве заданий (2-3 стр. печатного текста) используются известные сказки или басни, в сюжете которых заложена конфликтная игра. Группа, получившая задание, выполняет работу, используя технологии трансактного анализа: выделяет роли участников, определяет трансакции (дополнительные и пересекающиеся), а также пути выхода из конфликта.

Тема 8. Организационно-деятельностная модель конфликта

Лекция. Концептуальные предпосылки организационно-деятельностной модели конфликта. Взаимодействие противоречий и их субъектность как необходимые условия протекания конфликта. Представление о регулируемости конфликта как о внутренней определённости любого акта деятельности. Субъект как носитель позитивной социальной функции в конфликте. Противодействие — способ взаимодействия, противопоставленный содействию. Конфронтационные и кооперативные взаимодействия между субъектами социального действия. Инвариантная сущность конфликта. Конфликт и конкуренция. Спортивное единоборство и дуэль как явления культуросообразные и тем самым конструктивные. Драка как модель конфликта и деструктивное явление. Переговоры как прекращение противодействия и перевод его в рефлексивный коммуникативно-мыслительный план. Преобразующая функция договора. Роль договора в легитимном регулировании взаимодействия конфликтующих сторон. Обоюдные справедливые требования активности конфликтующих сторон.

Практическое занятие. Все студенты делятся на 5-7 групп, которые будут представлять стороны актуального политического конфликта. Каждая сторона конфликта готовит презентацию, отражающую видение своей стороны на происходящие события, субъектность и сущность конфликта, возможности его регулирования. После презентации стороны конфликты переходят к переговорам. Разрешение конфликта предполагает определение требований к активности каждой стороны и заключения договорных отношений. Специально назначенные преподавателем супервизоры оценивают эффективность разрешения конфликта на основе организационно-деятельностной модели.

Тема 9. Детекция лжи в конфликтных ситуациях с помощью полиграфа

Практическое занятие. Студенты представляют и обсуждают с преподавателем ситуации межличностного конфликта, изучают «Моральный кодекс членов международной ассоциации полиграфологов» и разрабатывают смешанный список вопросов в группах для подготовки полиграфического тестирования, которое поможет проанализировать и урегулировать межличностный конфликт (Приложение 5). Каждая группа делегирует участников для полиграфического тестирования в зависимости от сценария межличностного конфликта. По результатам полиграфического тестирования, которое группы проводят при поддержке преподавателя, формируется отчёт, и определяются возможности урегулирования конфликта.

Раздел III. Типология конфликтов

Тема 10. Психологические типологии конфликтов

Практическое занятие. Студенты работают в двух группах. Задача первой группы (личностных психологов) — представить исследования личностных (интрасубъектных) конфликтов в психологической науке (мотивационные, когнитивные, ролевые, внутриличностные проявления и конфликты). Задача второй группы (социальных психологов) — представить исследования межличностных, межгрупповых (мотивационный, ситуационный, когнитивный подходы, соединение подходов), внутригрупповых (интерсубъектных и интерперсональных) конфликтов. В ходе презентации каждая группа должна представить основное содержание исследований, обосновать теоретическое значение и практическую ценность проведённых работ, их перспективы. По каждому направлению следует привести свои примеры.

Тема 11. Социальные конфликты в малых группах

Практическое занятие. В ходе первой части занятия студенты проводят индивидуальную и групповую оценку психологической атмосферы в своём коллективе, представляют групповой профиль, указывают причины реальных или потенциальных конфликтов, объясняют полученные результаты и вырабатывают рекомендации, способствующие благоприятной психологической обстановке в студенческой группе (Приложение 6).

По итогам занятия студенты делают обобщающий вывод о причинах, роли, психологических механизмах конфликтов в малых группах, возможностях их профилактики и урегулирования.

Тема 12. Организационный конфликт как барьер и ресурс инновационного развития предприятия

Лекция. Особенности и основные причины организационных конфликтов (Приложение 7). Зависимость характеристик организационных конфликтов от типа организационной культуры предприятия. Особенности организационных конфликтов в условиях аморфной организационной культуры и организационных изменений. Влияние и власть как источники конфликтов. Особенности различных видов власти. Потребность во власти. Моббинг как форма межличностных конфликтов в организации. Стрессы и мотивационные конфликты в деятельности менеджера. Социально-психологические конфликты как основной вид конфликтов в организациях. Агрессия и потеря доверия персонала в условиях организационных конфликтов. Позиция руководства разного уровня. Влияние организационных конфликтов на эффективность организации. Специфика конфликтов на инновационных предприятиях и предприятиях, испытывающих трудности модернизации. Организационный конфликт как барьер развития. Организационный конфликт как ресурс развития.

Подходы к профилактике и разрешению. Ценностные конфликты и развитие организаций. Технологии и подходы к управлению организационными конфликтами. Целенаправленное развитие организационной культуры как системный фактор управления конфликтами.

Практическое занятие. Студентам демонстрируются 2 видеоролика (каждый по 3-5 минут), сюжет которых основан на конфликтной ситуации в связи с предстоящими или происходящими организационными изменениями. После просмотра видеоролика студенты продолжают работать в двух группах. Задача каждой группы — проанализировать и урегулировать организационный конфликт, устранив барьеры развития. В заключительной части занятия подготовленные каждой группой решения разыгрываются по ролям и обсуждаются.

Тема 13. Межличностные и внутриличностные конфликты

Практическое занятие. В первой части занятия студенты работают в двух группах. В ходе своей работы студенты опираются на содержание романов известных писателей, ярко отражающих внутриличностные конфликты главных героев: Ф.М. Достоевский «Преступление и наказание» (внутриличностный конфликт Родиона Раскольникова); О. Уйалд «Портрет Дориана Грея» (внутриличностный конфликт Дориана Грея). Задача каждой группы — проанализировать причины, содержание и особенности внутриличностного конфликта главного героя, негативные последствия данного конфликта, возможности его урегулирования. При анализе конфликта студенты иллюстрируют свои презентации сюжетами видеофильмов.

Во второй части занятия студенты работают в трёх группах, которые обмениваются заранее подготовленными ситуациями, описывающими межличностные конфликты: между супругами; между родителями и детьми; между детьми (братьями, сёстрами, братьями и сёстрами). Задача каждой группы — разыграть ситуацию по ролям и представить пути разрешения конфликта. После проведения ролевой игры группа объясняет, какой подход был избран для разрешения конфликта.

Раздел IV. Управление конфликтами

Тема 14. Современные концепции управления конфликтами. Конструктивное и деструктивное развитие конфликтов

Лекция. Многообразие подходов к анализу конфликта. Общие элементы в схемах анализа. Анализ потенциального и реального конфликта в соответствии с психологической структурой деятельности. Создание ориентировочной основы потенциального или реального конфликтного взаимодействия, определение внутренних источников эмоционального напряжения и источников напряжения во внешней среде как индикаторов конфликта. Определение сторон и предмета конфликта, его возможной динамики и последствий социального, семейного, личного характера. Анализ мотивации, собственных и привлеченных ресурсов в конфликте. Постановка цели. Проектирование поведения и оценки его возможной или реальной (при реализации) успешности, проектирование коррекции деятельности.

Краткая характеристика основных стадий урегулирования конфликта. Отведение себя от проблемы. Диагностика конфликта: определение его причин, участников и их целей. Рационализация. Отведение других от проблемы. Институционализация. Легитимизация. Разрешение: выработка на основе институционализированной и легитимизированной процедуры формулы, обеспечивающей достижения согласия участников, и ее последовательное применение с постоянным мониторингом эффективности применяемых процедур. Ликвидация последствий конфликта. Закрепление достигнутых

позитивных эффектов. Восстановление (налаживание) сотрудничества. Профилактика новых конфликтов.

Методы управления конфликтами: саморегуляционные, личностные, структурные, межличностные методы, переговоры, ответные агрессивные действия. Переговоры как метод урегулирования конфликтов и способ поддержания социальной конвенции. Посредничество как способ разрешения конфликтов и налаживания сотрудничества. Специфика медиации и фасилитации. Конфликт-менеджмент и его основные задачи.

Тема 15. Переговоры как метод управления конфликтами

Практическое занятие. Студенты обмениваются конфликтными ситуациями, которые представляли на практическом занятии №1, и выполняют задания в группах. Задача каждой группы — разрешить доставшуюся для анализа и презентации конфликтную ситуацию с помощью наиболее эффективной в данном случае модели переговоров (принципиального ведения переговоров, взаимных выгод, уступки-сближения). Каждая группа проводит ролевую игру, в ходе которой делается попытка разрешить конфликт. По окончании презентации ролевой игры группа, которая разрабатывала ситуацию, даёт обратную связь с оценкой эффективности разрешения конфликта исполнителями и адекватности выбора модели переговорного процесса. После обратной связи группа исполнитель объясняет выбор модели переговорного процесса.

В заключительной части занятия проводится групповая дискуссия, в ходе которой оцениваются: целесообразность, эффективность, принципы использования моделей переговорного процесса.

Тема 16. Разрешение конфликтов с помощью третьей стороны. Арбитраж и медиаторство

Практическое занятие. Студенты в трёх группах, которые анализируют наиболее острые политические, этнические, религиозные конфликты современности. Задачи каждой группы — провести видеоанализ самостоятельно подобранных сюжетов, многопланово отражающих конфликтную ситуацию, включая попытки разрешения. В ходе видеоанализа обозначается участие третьей стороны в разрешении конфликта (арбитраж, медиаторство), выбранные стратегии, техники, оценивается эффективность используемых способов разрешения конфликта.

Тема 17. Посредничество психолога в разрешении конфликтов

Практическое занятие. Все студенты разделяются на 3 группы, каждая из которых разрабатывает ситуацию для анализа и разрешения конфликта

между супругами, родителями и детьми, учителями и учащимися с привлечением в качестве посредника психолога (семейного, детского, школьного). Группы, обменявшись заданиями, разыгрывают ситуации по ролям и получают обратную связь от разработчиков, в которой оценивается успешность разрешения конфликта и эффективность посреднической работы.

После ролевых игр проводится групповая дискуссия, в ходе которой студенты разрабатывают модель компетенций психолога, выступающего в роли посредника при разрешении конфликтов.

6. Самостоятельная работа студентов

Содержание и порядок выполнения самостоятельной работы студентов приведены в Таблице 2.

Таблица 2. Содержание и порядок выполнения самостоятельной работы

№ п/п	Содержание работы	Методы работы	Форма выполнения	Количество часов
1	Конфликты в разных сферах жизни человека. Конфликтология как междисциплинарная область жизни	Анализ Интернет-ресурсов, анализ литературы Видеоанализ Мозговой штурм	Групповая	4
2	История развития научных взглядов на природу конфликта	Анализ литературы	Индивидуальная	4
3	Характеристики и функции конфликта. Динамика конфликта	Анализ практической ситуации, анализ литературы	Групповая	4
4	Депривационно-эмоциональный и атрибутивный механизмы конфликта. Социальные и психологические механизмы конфликтов	Анализ практической ситуации, анализ литературы	Групповая	4
5	Поведенческие стратегии в конфликтной ситуации	Психологическое тестирование	Индивидуальная	4
6	Психоаналитический подход в изучении конфликтов	Анализ литературы, видеоанализ, психоанализ, мозговой штурм	Групповая	2

7	Транзакционистский подход к анализу конфликтов	Анализ литературы, транзактный анализ, мозговой штурм	Групповая	2
8	Организационно-деятельностная модель конфликта	Анализ Интернет-ресурсов, анализ литературы	Групповая	3
9	Детекция лжи в конфликтных ситуациях с помощью полиграфа	Анализ литературы, мозговой штурм	Групповая	4
10	Психологические типологии конфликтов	Анализ литературы, мозговой штурм, презентация	Групповая	2
11	Социальные конфликты в малых группах	Тестирование	Индивидуально-групповая	4
12	Организационный конфликт как барьер и ресурс инновационного развития предприятия	Анализ литературы, видеоанализ	Групповая	0
13	Межличностные и внутриличностные конфликты	Анализ литературы, видеоанализ	Групповая	4
14	Современные концепции управления конфликтами. Конструктивное и деструктивное развитие конфликта	Не предусмотрено	Не предусмотрено	0
15	Переговоры как метод управления конфликтами	Анализ практической ситуации, ролевые игры	Групповая	4
16	Разрешение конфликтов с помощью третьей стороны. Арбитраж и	Анализ Интернет-ресурсов, видеоанализ	Групповая	4

	медиаторство			
17	Посредничество психолога в разрешении конфликтов	Анализ ситуаций Ролевые игры Групповые дискуссии	Групповая форма	4
	Итого часов самостоятельной работы			57

7. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

7.1. Рекомендуемая литература

7.1.1. Основная литература

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. — М.: Питер, 2013. — 512 с.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта. — СПб. Питер, 2008. — 544 с.
3. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. — СПб.: Питер, 2009. — 384 с.

7.1.2. Дополнительная литература

1. Авидон И., Гончукова О. Тренинги взаимодействия в конфликте. Материалы для подготовки и проведения. — СПб.: Речь, 2008. — 192 с.
2. Авксентьев В.А., Гриценко Г.Д., Дмитриев А.В. Региональная конфликтология. Экспертное мнение. — М.: Альфа-М, 2007. — 208 с.
3. Аклаев А.Р. Этнополитическая конфликтология. Анализ и менеджмент. — М.: Дело, 2005. — 472 с.
4. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях. — СПб.: Питер, 2009. — 304 с.
5. Анцупов А.Я., Прошанов С.А. Российская конфликтология. Указатель 1555 диссертаций отечественных учёных (1949-2012). — М.: ТАСТ, 2013. — 244 с.
6. Анцупов А.Я., Шипилов А.М. Словарь конфликтолога. — М.: Эксмо, 2010. — 656 с.
7. Ачкасова В.А. Конфликтология. — СПб.: ИВЭСЭП, Знание, 2005. — 80 с.
8. Баныкина С.В., Степанова Е.И. Конфликты в современной школе. Изучение и управление. — М.: Либроком, 2012. — 184 с.
9. Белинская А.Б. Конфликтология в социальной работе. — М.: Дашков и Ко, 2012. — 224 с.
10. Бесемер Х. Медиация. Посредничество в конфликтах. — Калуга: Духовное познание, 2004. — 176 с.
11. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание конфликт! — М.: Наука, 1989. — 192 с.
12. Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов. — СПб.: Речь, 2007. — 176 с.
13. Вишнякова Н.Ф. Конфликтология. — Минск: Университетское, 2000. — 246 с.
14. Волков Б.С. Конфликтология. — М.: Академический проект, Фонд «Мир», 2007. — 400 с.
15. Гиппенрейтер Ю.Б. Чувства и конфликты. — М.: АСТ, 2014. — 160 с.

16. Глазл Ф. Конфликтменеджмент. Настольная книга руководителя и консультанта. — Калуга: Духовное познание, 2002. — 505 с.
17. Грановская Р.М. Конфликт и творчество в зеркале психологии. — М.: Генезис, 2002. — 573 с.
18. Гребёнкин Е.В. Школьная конфликтология для педагогов и родителей. — Ростов-на-Дону: Феникс, 2013. — 176 с.
19. Дмитриев А.В. Конфликтология: учебник. — М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2009. — 336 с.
20. Дорохова А.В., Игумнова Л.И., Привалихина Т.И. Разрешение конфликтов. — М.: Академия, 2008. — 192 с.
21. Егидес А.П. Психология конфликта. — М.: Московская финансово-промышленная академия, 2011. — 320 с.
22. Емельянов С.М. Управление конфликтами в организации. — СПб.: Авалон, Азбука-классика, 2006. — 256 с.
23. Иванова Е.Н. Иду на конфликт. «Разнимательная конфликтология». — СПб.: ДНК, 2002. — 240 с.
24. Исмагилов Р.Ф., Карагодов А.В., Сальников В.П. Межнациональный конфликт: понятие, динамика, механизм, разрешения. — СПб: Фонд «Университет», 2012. — 144 с.
25. Зайцев А. Социальный конфликт. — М.: Академия, 2001. — 464 с.
26. Захарова Л.Н. Психология управления. — М.: Логос, 2010. — 376 с.
27. Захарова Л.Н., Леонова И.С. Ценностный конфликт как ресурс развития предприятия // Проблемы теории и практики управления. — 2012, №11-12. — С.147-157.
28. Келлетт П. Конфликтный диалог. Работа с пластами значений для продуктивных взаимоотношений. — М.: Гуманитарный центр, 2010. — 416 с.
29. Кеннеди Г. Переговоры. Полный курс. — М.: Альпина Паблишер, 2013. — 392 с.
30. Коваленко Б.В., Пирогов А.И., Рыжов О.А. Политическая конфликтология. — Смоленск: Ижица, 2002. — 400 с.
31. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию. — М.: Владос, 2000. — 176 с.
32. Козырев Г.И. Конфликтология: учебник. — М.: ИНФРА-М, 2010. — 304 с.
33. Козырев Г.И. Политическая конфликтология. — М.: Форум, ИНФРА-М, 2007. — 432 с.
34. Конфликтология. Учебное пособие для бакалавров /Под ред. А.Д. Гуськова. — М.: Проспект, 2013. — 176 с.
35. Конфликтология / Под ред. О.З. Муштука. — М.: МФПА, 2011. — 320 с.
36. Конфликтология / Под ред. В. Ратникова. — М.: Юнити-Дана, 2012. — 543 с.
37. Конфликтология в социальной работе / Под ред. Л. Федякиной. — М.: Омега-Л, РГСУ. — 2014. — 240 с.
38. Корчагина И. Да здравствует искусство ссоры! — Ростов-на-Дону: Феникс, 2014. — 256 с.

39. Кошелев А.Н., Иванникова Н.Н. Конфликты в организации. Виды, назначение, способы управления. — М.: Альфа-Пресс, 2007. — 216 с.
40. Кроули Д., Грэм К. Медиация для менеджеров. Разрешение конфликтов и восстановление рабочих отношений. — М.: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2010. — 304 с.
41. Куконов П.И. Социальные напряжения и конфликтогенная активность в постсоветской России // Конфликтология, 2013, №3. — С.71-83.
42. Курпатов А. Конфликты в семье. — М.: Олма Медиа Групп, 2007. — 224 с.
43. Курпатов А. Конфликты в семье. Выпуск 2. — М.: Олма Медиа Групп, 2007. — 96 с.
44. Курпатов А. Три ошибки наших родителей. Конфликты и комплексы. — М.: Олма Медиа Групп, 2013. — 288 с.
45. Лазукин А.Д. Конфликтология. Учебное пособие. — М.: Омега-Л, 2011. — 160 с.
46. Левин С. Разрешение конфликтов. От конфликтов к сотрудничеству. — М.: Олимп-бизнес, 2008. — 248 с.
47. Лефевр В.А., Смолян Г.Л. Алгебра конфликта. — М.: Либроком, 2011. — 70 с.
48. Линчевский Э.Э. Мастерство управленческого общения. Руководитель в повседневных контактах и конфликтах. — М.: Речь, 2002. — 296 с.
49. Липницкий А.В. Медиация как технология управления конфликтами // Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия 6, 2000, выпуск 1 (№6). — С.108-118.
50. Ломанн Ф. Разрешение конфликтов с помощью НЛП. — СПб.: Издательство Вернера Регена, 2007. — 200 с.
51. Лурия А.Р. Природа человеческих конфликтов. — М.: Когито-Центр, 2002. — 527 с.
52. Марков Г.Н. Справочник по конфликтологии, общению и менеджменту. — М.: Альфа, 2000. — 176 с.
53. Минделл А. Процессуально-ориентированная работа с конфликтами. Глубинная демократия открытых форумов. Практические шаги к предотвращению и разрешению конфликтов в семье, на рабочем месте и в мире. — М.: Беловодье, 2011. — 256 с.
54. Оболонский Ю.В., Зазыкин В.Г. Психологическая реальность конфликта. — М.: Психотерапия, 2013. — 384 с.
55. Мириманова М.С. Конфликтология. — М.: Академия, 2004. — 320 с.
56. Одергон А. Отелль Война. Психологическая динамика вооружённых конфликтов. — М.: Энигма, 2008. — 512 с.
57. Пешехонов А. 101 совет по выходу из конфликта. — М.: Альпина Паблишер, 2012. — 72 с.
58. Пископпель А.А. Концептуальные предпосылки организационно-деятельностной модели социального конфликта // Вопросы психологии, 2002, №6. — С.55-72.
59. Платонов Ю.П. Психология конфликтного поведения. — СПб.: Речь, 2009. — 544 с.

60. Поленова Т. Управление скандалом. Популярная конфликтология в семье и на работе. — Ростов-на-Дону: Феникс, 2008. — 224 с.
61. Политическая конфликтология / Под ред. С. Ланцова. — СПб.: Питер, 2008. — 320 с.
62. Пономаренко В. Управление конфликтами. — М.: АСТ, Олимп, 2008. — 384 с.
63. Прикладная конфликтология. — Минск-Москва.: Харвест, АСТ. — 2003. — 624 с.
64. Ратников В.П. Конфликтология. — М.: Юнити-Дана, 2007. — 511 с.
65. Редлих А., Миронов Е. Модерация конфликтов в организации. — СПб.: Речь, 2009. — 240 с.
66. Решетникова К.В. Организационная конфликтология. — М.: Инфра-М, 2010. — 176 с.
67. Руденко А.М., Самыгин С.И. Конфликтология. — Ростов-на-Дону: Феникс, 2013. — 320 с.
68. Самыгин С., Коновалов В. Конфликтология в социальной работе. — М.: Дашков и Ко, 2012. — 300 с.
69. Современный словарь по конфликтологии. — М.: Флинта, НОУ ВПО Московский психолого-социальный университет, 2013. — 432 с.
70. Сорокина Е.Г., Вдовина М.В. Конфликтология в социальной работе. — М.: Дашков и Ко, 2013. — 284 с.
71. Социальная конфликтология / Под ред. Н.П. Дедова. — М.: Академия, 2002. — 336 с.
72. Степанов Е.И. Современная конфликтология. Общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов. — М.: ЛКИ, 2014. — 182 с.
73. Сысенко В.А. Супружеские конфликты. — М.: Мысль, 1989. — 176 с.
74. Терентьев В.К. Междоусобицы в организациях. Руководство по управлению конфликтами. — Чебоксары: Перфектум, 2010. — 228 с.
75. Тёмина С.Ю. Конфликты школы или «школа конфликтов»? Введение в конфликтологию образования. — М.: МПСИ, МОДЭК, 2002. — 144 с.
76. Управление конфликтами и стрессами / Под ред. А.Я. Кибанова. — М.: Проспект, 2013. — 88 с.
77. Уткин Э.А. Конфликтология. Теория и практика. — М.: Тандем, Эксмос, 2000. — 272 с.
78. Фелау Э.Г. Конфликты на работе. Как их распознавать, разрешать, предотвращать. — М.: Омега-Л, 2014. — 128 с.
79. Фесенко О.П., Колесникова С.В. Практикум по конфликтологии, или учимся разрешать конфликты. Учебное пособие. — М.: Флинта, 2015. — 128 с.
80. Фридман Г., Химмельстайн Д. Вызов конфликту. Понимающий подход в медиации. — М.: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2014. — 352 с.
81. Хеллинггер Б. Большой конфликт. Ответ. — М.: Системная терапия и консультирование. — 2011. — 192 с.

82. Хертель А.Ф. Профессиональное разрешение конфликтов: медиативная компетенция в вашей жизни. — СПб.: Издательство Вернера Регена, 2007. — 272 с.
83. Шамликашвили Ц., Ташевский С. Азбука медиации. М.: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2011. — 64 с.
84. Шварц Г. Управление конфликтными ситуациями. Диагностика, анализ и разрешение конфликтов. — СПб.: Издательство Вернера Регена, 2007. — 296 с.
85. Шевчук Д.А. Управляем конфликтами. Всё о конфликтных ситуациях на работе, в бизнесе и личной жизни. — М.: ГроссМедиа, РОСБУХ, 2010. — 440 с.
86. Шейнов В.П. Управление конфликтами: теория и практика. — Минск: Харвест, 2010. — 912 с.
87. Шеллинг Т. Стратегия конфликта. — М.: ИРИСЭН, 2007. — 376 с.
88. Уайлд О. Портрет Дориана Грея.
89. Хорни К. Наши внутренние конфликты. — М.: Канон+, Реабилитация, 2012. — 256 с.
90. Юнг К.Г. Конфликты детской души. — М.: Канон+, Реабилитация, 2013. — 336 с.

7.2. Интернет-ресурсы

1. Журнал «Конфликтология»
<http://conflictology.ru>
2. Институт психологии Российской академии наук
<http://ipras.ru>
3. Институт социологии Российской академии наук
<http://isras.ru/>
4. Конфликтология
<http://www.igidravlika.com/>
5. Международная ассоциация конфликтологов (МАК)
<http://conflictolog1.narod.ru>
6. Московская школа конфликтологии
<http://conflictmanagement.ru/>
7. Научно-практический журнал «Конфликтология и жизнь»
<http://confstud.ru/>
8. Ресурсный центр медиации
<http://mediators.ru/rus/about/>
9. Факультет конфликтологии Санкт-Петербургского гуманитарного университета профсоюзов
http://gup.ru/uni/structure/faculties/fac_kon/
10. Факультет психологии МГУ им. М.В. Ломоносова
<http://psy.msu.ru>

7.3. Видеофильмы об обучении и воспитании

1. Дориан Грей. Великобритания, 2009.
2. Преступление и наказание. СССР, 1969.

8. Вопросы для контроля

Введение в курс «Конфликтология» (темы 1-2)

Тема 1. Конфликты в разных сферах жизни человека. Конфликтология как междисциплинарная область знания

- 1. В чём специфика негативного и позитивного отношения к конфликтам в условиях советского и российского общества?*
- 2. Почему нет единой универсальной теории конфликта?*
- 3. Почему понятием «конфликт» обозначают широкий спектр явлений?*
- 4. Почему педагогическую психологию, как правило, изучают после освоения возрастной психологии?*
- 5. Какие общие признаки конфликта выделяются представителями различных наук?*
- 6. Что является противоположным полюсом конфликтности?*
- 7. Каковы задачи конфликтологии в современном мире?*
- 8. В чём специфика социально-психологического подхода в изучении конфликтов?*
- 9. Как соотносятся реальный и идеальный объекты конфликта?*
- 10. Каковы перспективы конфликтологических исследований?*

Тема 2. История развития научных взглядов на природу конфликта

- 1. В чём видели основной конфликт античные философы?*
- 2. Какие отношения лежали в основе понимания конфликта у древних философов?*
- 3. Приведите три народные пословицы, ярко символизирующие отношение русского народа к конфликту.*
- 4. Каковы основные принципы функционализма?*
- 5. На каких предположениях основывалась равновесная модель?*
- 6. Почему К. Маркса принято считать предшественником современных конфликтологов?*
- 7. Как различаются понятия «борьбы» и «конфликтов» в трактовке Г. Зиммеля?*
- 8. В какой плоскости находятся противоречия социальных систем в условиях постиндустриального общества?*
- 9. Чем обусловлена неизбежность социального конфликта по Р. Дарендорфу?*
- 10. Каково влияние конфликта на социальную систему по Л. Козеру?*

Раздел I. Конфликтное взаимодействие (темы 3-4)

Тема 3. Характеристика и функции конфликта. Динамика конфликта

- 1. Какие основные подходы к определению и типологии конфликтов можно выделить на современном этапе?*
- 2. Каковы основные функции конфликта?*
- 3. Что является базой в структуре конфликта Н.М. Бородкина и Ф.М. Коряка?*
- 4. Какие элементы в структуре конфликта выделены Н.В. Гришиной?*
- 5. Кто выступает стороной или участником конфликта?*
- 6. Что влияет на искажение восприятия в конфликте?*
- 7. Каковы основные этапы конфликта?*
- 8. Какие факторы способствуют возникновению и развитию конфликтов?*
- 9. На каких этапах возможно завершение конфликта?*
- 10. В чём различия завершения и разрешения конфликта?*

Тема 4. Депривационно-эмоциональный и атрибутивный механизмы конфликта. Социальные и психологические механизмы конфликтов

- 1. Каковы источники возникновения и последствия относительной депривации потребностей?*
- 2. Какие проблемы и явления можно объяснить, опираясь на гипотезу о фрустрационной депривации?*
- 3. Каковы возможности и трудности прогноза возникновения и развития конфликтов на основе пирамиды потребностей А. Маслоу?*
- 4. Какие факторы провоцируют конфликтные ситуации в случае депривации гомеостатических потребностей?*
- 5. Какие факторы провоцируют конфликтные ситуации в случае депривации потребностей в престиже и уважении?*
- 6. Какие факторы воспринимаются как стрессор?*
- 7. Каковы симптомы первичного стресса в конфликтной ситуации?*
- 8. Каковы симптомы вторичного стресса в конфликтной ситуации?*
- 9. Какую роль атрибутивные процессы играют в возникновении конфликтов?*
- 10. Каковы причины фундаментальной ошибки атрибуции?*

Раздел II. Психологические подходы к анализу конфликтов (темы 5-9)

Тема 5. Поведенческие стратегии в конфликтной ситуации

- 1. Каковы составляющие двухмерной модели поведения личности в конфликтной ситуации?*

2. *Какие обстоятельства следует учитывать, анализируя конфликт на основе двухмерной модели К. Томаса — Р. Килменна ?*
3. *Каковы возможности и ограничения двухмерной модели К. Томаса — Р. Килменна для анализа конфликтного взаимодействия?*
4. *Какова ключевая причина конструктивного или деструктивного поведения в трёхмерной в модели К. Томаса — Р. Килменна — С.М. Емельянова.?*
5. *В каких ситуациях уместна стратегия разрешения конфликта с помощью соперничества?*
6. *Насколько серьёзным изменениям подвергаются межличностные отношения при реализации стратегии ухода в конфликтной ситуации?*
7. *Какие внешние и внутренние факторы приводят человека к выбору стратегии уступки в конфликтной ситуации?*
8. *Почему стратегию компромисса нельзя рассматривать как способ разрешения конфликта?*
9. *Как различаются активная и пассивная формы компромисса в конфликтной ситуации?*
10. *Как связано сотрудничество с другими поведенческими стратегиями в конфликтной ситуации?*

Тема 6. Психодинамический подход в изучении конфликтов

1. *С какой позиции в психодинамической традиции принято рассматривать интерперсональные конфликты?*
2. *Что является пусковым механизмом конфликта в психодинамике?*
3. *Какие пути нормального разрешения конфликтов предлагает психодинамика?*
4. *К чему приводят патогенные конфликты?*
5. *Почему с позиций классического психодинамического анализа человек обречён на конфликт?*
6. *В каком случае у человека не развивается чувство общности и к каким негативным последствиям это приводит?*
7. *Каким образом различные виды компенсаций соединяются с жизненными стилями и чувством общности человека?*
8. *Какова природа и основания невротического конфликта?*
9. *Какова роль чувства неполноценности и стремления к превосходству в личностном развитии человека?*
10. *Каким образом можно управлять конфликтами, опираясь на положения глубинной психологии?*

Тема 7. Транзакционный подход к анализу конфликтов

1. *Почему транзакционный анализ с успехом применяется в практике прогнозирования и предупреждения конфликтов?*
2. *Какие поведенческие схемы взаимодействия выделяет Э. Бёрн?*
3. *Какие основные жизненные установки формируются у человека?*

4. Когда закладываются жизненные сценарии у человека и каковы возможности их пересмотра?
5. Какова роль в возникновении и разрешении конфликтов дополнительных и пересекающихся транзакций?
6. Какая позиция способствует предотвращению и разрешению конфликта?
7. Почему интимная близость становится источником конфликта?
8. В каком случае у человека блокируется и не функционирует взрослое состояние?
9. По каким причинам люди прибегают к психологическим играм?
10. Каким образом Э. Бёрн разделяет игры по влиянию на общество и их участников?

Тема 8. Организационно-деятельностная модель конфликта

1. Каковы концептуальные предпосылки организационно-деятельностной модели конфликта?
2. Какой вид взаимодействия провоцирует конфликт?
3. С какими видами взаимодействия связаны кооперативные отношения?
4. При каком взаимодействии формируются конфронтационные отношения?
5. В чём ключевые различия конфликта и соревнования?
6. Каким образом толкование природы социальных явлений и сущности социальной реальности позволяет последовательно и непротиворечиво различать конфликт и конкуренцию?
7. Почему спортивное единоборство и дуэль представляют собой конструктивные формы поведения, а драка — деструктивное явление?
8. Какова базовая предпосылка управления конфликтом в организационно-деятельностной модели?
9. Какой процесс обеспечивает перевод реального противодействия в рефлексивный коммуникативно-мыслительный план?
10. Какова роль договора в легитимном регулировании взаимодействия конфликтующих сторон?

Тема 9. Детекция лжи в конфликтных ситуациях с помощью полиграфа

1. Каковы возможности и ограничения на использование полиграфа в ситуации конфликта при запросе одной стороны на проверку другой?
2. Какие этапы включает в себя полиграфическое исследование?
3. Какие типы вопросов применяются при полиграфическом исследовании?
4. Какие признаки лжи необходимо фиксировать специалисту при проведении полиграфического исследования?
5. Какова ценность фиксации неинструментальных признаков лжи в ходе полиграфического исследования?
6. Какова цель полиграфического исследования при проведении скрининга кандидатов на вакансии?

7. *Каким образом проведение плановых проверок персонала или служебных разбирательств с помощью полиграфа может повлиять на психологический климат в коллективе?*
8. *Какие ограничения этического характера существуют при проведении полиграфического исследования семейных отношений?*
9. *В каких случаях полиграфолог вынужден прекратить работу с обследуемым?*
10. *Какую информацию полиграфологу следует и какую не следует включать в официальные отчёты?*

Раздел III. Типология конфликтов (темы 10-13)

Тема 10. Психологические типологии конфликтов

1. *Какие виды объединяет категория психологических конфликтов?*
2. *Каким образом принято использовать понятия внутриличностных, личностных, внутренних, интрасубъектных, интраперсональных конфликтов?*
3. *Какие условия возникновения психологических конфликтов выделяет В.С. Мерлин?*
4. *Какие основания классификации внутриличностных конфликтов предлагает А.И. Шипилов?*
5. *Какие конфликты называются искусственными?*
6. *Каковы причины возникновения внутриличностных мотивационных конфликтов?*
7. *Каковы причины возникновения ролевых конфликтов?*
8. *В рамках каких подходов принято рассматривать межгрупповые конфликты?*
9. *Какие реалистические источники группового конфликта выделяет Д. Кэмпбелл?*
10. *Каким образом проявляется взаимосвязь (общность) конфликтов разных видов?*

Тема 11. Социальные конфликты в малых группах

1. *Как разделяются конфликты в малых группах по сферам их возникновения?*
2. *Каким образом связаны между собой число конфликтов в группе и их интенсивность?*
3. *Как влияет внешняя среда на характер протекания внутригруппового конфликта?*
4. *Каким образом конфликт запускает механизм трансформации групповых норм применительно к новым условиям?*
5. *В чём К. Левин видит проблему адаптации человека к группе?*

6. *Каким образом зависит внутригрупповая ситуация от характера взаимосвязей между членами группы?*
7. *Почему развитие группы имеет скачкообразный характер?*
8. *Как влияет уровень развития группы на частоту возникновения предметно-деловых и личностно-прагматических конфликтов?*
9. *Каким образом позиция члена группы влияет на его вовлечённость во внутригрупповые конфликты?*
10. *Как влияет уровень развития группы на её реакцию на стрессовые ситуации?*

Тема 12. Организационный конфликт как барьер и ресурс инновационного развития предприятия

1. *Каковы сферы проявления организационных конфликтов?*
2. *Как влияет уровень должности сотрудника на его поведение в конфликтной ситуации?*
3. *Каковы характеристики поведения в конфликтной ситуации топ-менеджера?*
4. *Каковы особенности поведения в конфликтной ситуации рядового исполнителя?*
5. *Каковы задачи менеджера при анализе и урегулировании конфликта?*
6. *Каковы особенности поведения в конфликтных ситуациях персонала высоко технологичного (инновационного) предприятия?*
7. *Каким образом ведут себя в конфликтных ситуациях работники ординарного (не внедряющего инновации) предприятия?*
8. *Каким образом поведение руководителя провоцирует конфликты?*
9. *Каким образом поведение руководителя предотвращает конфликты?*
10. *Каковы негативные последствия скрытых конфликтов?*

Тема 13. Межличностные и внутриличностные конфликты

1. *Каков механизм «непереносимого конфликта», выявленного А.Р. Лурия и описанного в книге «Природа человеческих конфликтов»?*
2. *Какие закономерности перехода фрустрации в конфликт выделяет В.С. Мерлин?*
3. *Какие виды мотивационного конфликта выделяет К. Левин?*
4. *Что стоит за градиентами приближения и избегания для практического понимания поведения человека в ситуации конфликта?*
5. *Какие виды ролевых конфликтов выделяют на внутриличностном уровне?*
6. *Каковы современные тенденции исследований внутриличностных конфликтов?*
7. *Какое поведение считается межличностным?*
8. *Чем объясняет К. Левин частоту возникновения конфликтов в семье?*

9. *Какие фундаментальные измерения интерперсональных отношений предлагает использовать М. Дойч?*
10. *Каковы причины возникновения конфликтов между детьми в игре?*

Раздел IV. Управление конфликтами (темы 14-17)

Тема 14. Современные концепции управления конфликтами. Конструктивное и деструктивное развитие конфликтов

1. *Чем обусловлена необходимость управления конфликтами?*
2. *Каковы признаки неуправляемого конфликта?*
3. *Что считается окончанием конфликта?*
4. *Всегда ли в конфликте интересов выигрывает только одна сторона?*
5. *В каком случае один конфликт позволяет избежать другого?*
6. *Как должен быть построен коммуникативный процесс в конфликте, чтобы достичь взаимопонимания сторон?*
7. *Какие пути управления конфликтами предложил П. Сорокин, опираясь на результаты эксперимента с «добрыми поступками»?*
8. *Какому фактору отводится решающая роль в урегулировании конфликта?*
9. *Какие способы урегулирования конфликта предложены М.П. Фоллет?*
10. *Какими факторами обусловлено частое обращение к силовым методам урегулирования конфликтов?*

Тема 15. Переговоры как метод управления конфликтами

1. *Каковы причины широкого распространения такового способа разрешения конфликтов, как переговоры?*
2. *Каковы главные традиции в исследованиях переговоров?*
3. *Почему переговоры принято считать наиболее конструктивной формой урегулирования конфликтов?*
4. *В чём суть метода принципиального ведения переговоров?*
5. *В чём состоит недостаток стратегии установления нижней границы в ходе проведения переговоров?*
6. *Почему при проведении переговоров в конфликте важно действовать независимо от доверия или недоверия участников друг к другу?*
7. *Какой ключевой принцип заложен в основу модели взаимных выгод в переговорном процессе?*
8. *В чём суть модели переговорного процесса «уступки-сближение»?*
9. *Каковы особенности мотивации сторон в конкурентных ситуациях?*
10. *Почему необходимо учитывать социальный контекст в переговорном процессе?*

Тема 16. Разрешение конфликтов с помощью третьей стороны. Арбитраж и медиаторство

- 1. Какова причина, по которой руководители тяготеют к использованию арбитража как способа разрешения конфликтов?*
- 2. Каковы потенциальные недостатки модели арбитража?*
- 3. В чём состоят принципиальные возможности медиаторства?*
- 4. Каковы аспекты позитивного влияния медиаторства?*
- 5. В каких ситуациях наиболее полезно использовать медиаторство для разрешения конфликтов?*
- 6. В чём могут состоять сомнения по поводу эффективности медиаторства?*
- 7. Каковы ограничения по использованию медиаторства?*
- 8. Каковы условия эффективного медиаторства?*
- 9. В чём состоит специфика логической, агрессивной, патерналистской стратегий медиаторства?*
- 10. Как можно классифицировать техники медиаторства?*

Тема 17. Посредничество психолога в разрешении конфликтов

- 1. В каких сферах практической деятельности психолога возникает необходимость посредничества?*
- 2. Почему традиционные психологические процедуры (психологическое консультирование, психотерапевтическая работа) не всегда приемлемы для разрешения конкретных конфликтов?*
- 3. Каковы принципы психологического посредничества?*
- 4. Каковы главные препятствия в конструктивной работе по разрешению конфликтов?*
- 5. Каковы необходимые условия обучения посредничеству?*
- 6. В чём состоят позитивные функции школьного посредничества?*
- 7. Каковы критерии оценки организационной деятельности учителя на уроке?*
- 8. Как оценивается учебно-познавательная активность учащихся на уроке?*
- 9. Какие характеристики учащихся следует учитывать при проведении анализа урока?*
- 10. Какие показатели можно использовать для оценки результатов урока?*

9. Примерная тематика научно-исследовательской работы студентов

9.1. Примерная тематика выпускных квалификационных работ бакалавров

- 1. Внутренние конфликты безработных.*
- 2. Внутренние конфликты мигрантов: психологический анализ.*
- 3. Индивидуальные ценности и особенности восприятия политического конфликта.*
- 4. Конфликтное поведение студентов в период вузовской адаптации.*
- 5. Особенности конфликтного поведения детей на разных этапах возрастного развития.*
- 6. Особенности конфликтного поведения подростка в семье и школе: социально-психологический анализ.*
- 7. Особенности конфликтов на предприятии в условиях перехода на инновационный путь развития.*
- 8. Природа конфликтов в детско-родительских отношениях в условиях информационного общества.*
- 9. Типы внутренних конфликтов молодых специалистов.*
- 10. Типы и функции конфликтов в традиционной и современной семье.*
- 11. Типы и функции организационных конфликтов на современном предприятии.*
- 12. Ценностные конфликты как барьер и ресурс развития предприятия.*

9.2. Примерная тематика курсовых работ

- 1. Внутрличностный конфликт как предмет исследования в работах Н. Смелзера.*
- 2. Конфликт как форма социальных отношений.*
- 3. Конфликтологическая теория Р. Даррендорфа как ключ к пониманию возможностей управления развитием социальных структур.*
- 4. Конфликтологическая тематика в трудах психоаналитиков.*
- 5. Понятие конфликта в тектологии А.А. Богданова: возможности и ограничения подхода в современных исследованиях.*
- 6. Современные подходы к диагностике конфликта в эмпирических исследованиях.*
- 7. Эволюция взглядов на проблему конфликта в западной социальной психологии.*

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

КОНФЛИКТЫ В РАЗНЫХ СФЕРАХ ЖИЗНИ ЧЕЛОВЕКА

Конфликты проявляются в различных сферах человеческой жизни (табл. 3).

Таблица 3. Примеры конфликтов в разных сферах жизни человека в условиях современного общества

№ п/п	Наименование конфликта	Примеры конфликтов
1	Политический	Противостояние украинского правительства и оппозиции <i>Тезис, провозглашённый Ю. Тимошенко: «Надо освободить Украину от диктатуры, а демократический мир от тяжёлого выбора между Украиной и Россией» [1].</i>
		Конфликт между правительством Б. Асада и оппозицией в Сирии <i>В Сирии за три года погибли 140 000 человек [2].</i>
2	Этнический	Беспорядки в Турции <i>Столкновения курдов с полицией произошли в ходе протестов в целом ряде городов по случаю 15-ой годовщины со дня ареста лидера курдской рабочей партии Абдуллы Оджалана [3].</i>
3	Религиозный	Сунниты и шииты <i>Министр иностранных дел Ирана Мохаммед Джаваз Зариф заявил, что вражда между двумя главными течениями ислама, суннитами и шиитами, представляет сейчас наибольшую угрозу безопасности планеты [4].</i>
4	Организационный	Конфликт на китайском предприятии Foxconn <i>Компания-сборщик электроники Foxconn закрыла одну из своих китайских фабрик, где ранее 2 тысячи работников были втянуты в массовую драку, в результате которой пострадали около 40 человек [5].</i>
		Пропущенная шайба в матче РФ-США, Сочи, 2014. <i>В.Фетисов, двукратный олимпийский чемпион, считает: «Это старая больная тема. НХЛ устанавливает диктат. Мол, их спортсмены, которые приезжают на Олимпиаду, могут пострадать из-за плохого судейства от арбитров не из НХЛ. И вот с этим диктатом пора заканчивать» [6].</i>

5	Семейный	<p>Французский президент Ф.Оланд сменил подругу</p> <p><i>«Первая леди Франции Валери Триервейлер выписана из больницы Ла Пители-Сальпетриер, куда она была помещена вскоре после сообщений в СМИ о романе между президентом страны Франсуа Оландом и актрисой Жюли Гайе», — передает Associated Press [7].</i></p> <p>Любовь Казарновская против отца</p> <p><i>Знаменитая оперная певица Любовь Казарновская вот уже несколько месяцев судится с отцом из-за элитной квартиры в самом центре Москвы стоимостью 1 млн долларов. 90-летний отец Любви Казарновской, генерал-майор Юрий Казарновский, подарил свою квартиру на Набережной Тараса Шевченко дом 3, своей последней жене [8].</i></p>
6	Межличностный	<p>Житель Дзержинска поплатился жизнью за ссору из-за покупки пива без очереди</p> <p><i>«В магазине, расположенном на проспекте Циолковского в городе Дзержинск, между покупателями пива произошла ссора, в ходе которой двое ранее незнакомых мужчин подрались, опрокинув при этом витрину в магазине», — говорится в сообщении СУСК по Нижегородской области [9].</i></p>
7	Внутриличностный	<p>Самоубийство контр-адмирала</p> <p><i>«Сам готов мучиться, но видеть страдания своих родных и близких непереносимо», — написал контр-адмирал перед смертью [10].</i></p>

Интернет-ресурсы

1. Тимошенко считает первоочередной задачей оппозиции возврат доверия Майдана [Электронный ресурс]. — URL: <http://www.rbc.ua/rus/news/politics/timoshenko-schitaet-pervoocherednoy-zadachey-oppozitsii-vozvrat-15022014105500> (дата обращения 15.02.2014).
2. В Сирии за три года погибли 140 тыс. чел. [Электронный ресурс]. — URL: <http://www.rbc.ru/rbcfreenews/20140216055640.shtml> (дата обращения 16.02.2014).
3. Столкновения курдов с полицией на юго-востоке Турции [Электронный ресурс]. — URL: <http://ru.euronews.com/2014/02/15/violence-on-anniversary-kurdish-leader-s-arrest-in-turkey> (дата обращения 15.02.2014).
4. Великая вражда [Электронный ресурс]. — URL: <http://expert.ru/2013/11/15/velikaya-vrazhda/> (дата обращения 28.07.2014).
5. Foxconn закрыла одну из своих китайских фабрик после беспорядков [Электронный ресурс]. — URL: <http://digit.ru/business/20120924/395125645.html#ixzz2Mjcu08t7> (дата обращения 28.07.2014).

6. Фетисов: с диктатом НХЛ пора заканчивать [Электронный ресурс]. — URL: http://www.gazeta.ru/sochi2014/news/2014/02/16/n_5950233.shtml (дата обращения 16.02.2014).

6. Первая леди Франции выписана из больницы [Электронный ресурс]. — URL:<http://www.rbc.ru/rbcfreenews/20140119011252.shtml> (дата обращения 19.01.2014).

7. Любовь Казарновская и борьба за квартиру [Электронный ресурс]. — URL:<http://www.pust-govoryat.tv/238-odin-na-odin-lyubov-kazarnovskaya-i-borba-za-kvartiru.html> (дата обращения 28.07.2014).

8. После выстрела [Электронный ресурс]. — URL:<http://www.rg.ru/2014/02/13/lekarstva.html> (дата обращения 13.02.2014).

9. Убийство в очереди за пивом [Электронный ресурс]. URL:<http://ochered.info/2452> (дата обращения 28.07.2014).

10. В Нижегородской области парень заступился за отца и получил удар ножом в голову [Электронный ресурс]. URL: <http://progorodnn.ru/news/view/79632> (дата обращения 14.11.2013).

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

ХАРАКТЕРИСТИКИ И ФУНКЦИИ КОНФЛИКТОВ

Функциональные различия конфликтов являются одним из оснований для классификации (табл. 4).

Таблица 4. Классификация конфликтов по функциональному принципу

№ п/п	Вид конфликта	Примеры конфликтов
1	Личный — групповой	Между людьми или группами
2	Потенциальный — актуальный	Конфликт уже имеет место или только существуют условия для его возникновения
3	Объективный — субъективный	Реальные основания для возникновения конфликта присутствуют или отсутствуют
4	Социальных ролей — межличностный	Участники выступают как носители социальных ролей или как личности
5	Функциональный — эмоциональный	Конфликт не отражается на эмоциях его участников или отражается
6	Инструментальный — отношений	Конфликт используется как инструмент одним или всеми участниками, или все участники конфликта вовлечены в него искренне, лично
7	Внешний — внутренний	Конфликт развивается во внешнем плане или на уровне внутренних переживаний
8	Институцированный — неинституцированный	В законах, нормах, традициях зафиксированы или отсутствуют способы разрешения конфликта
9	Скрытый — явный	Для участников и наблюдателей конфликт протекает незаметно или заметно
10	Ситуативный — внеситуативный	Изменчивый или устойчивый
11	Полезный — вредный	Конфликт имеет конструктивные или разрушительные последствия

Протекание конфликта и его результаты могут иметь как положительное, так и отрицательное влияние на его участников (табл. 5).

Таблица 5. Положительные и отрицательные функции конфликтного взаимодействия

№ п/п	Положительные функции (приобретения)	Отрицательные функции (издержки)
1	Манифестация проблемы	Большие эмоциональные и материальные затраты на участие в конфликте
2	Разрядка напряжённости между конфликтующими сторонами	Выход из группы, снижение дисциплины, ухудшение социально-психологического климата в группе, трудовом коллективе, семье
3	Сплочение группы при противоборстве с внешними	Представление о побеждённых группах или отдельных людях как о врагах

	вызовами	
4	Стимулирование к изменениям и развитию	Чрезмерное увлечение процессом конфликтного взаимодействия в ущерб другим видам деятельности
5	Снятие синдрома покорности у подчинённых	После прекращения конфликта уменьшение степени сотрудничества между его участниками
6	Диагностика возможностей и получение новой информации о конфликтующих сторонах (оппонентах)	Сложное восстановление отношений между участниками конфликта (шлейф конфликта)

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

ДЕПРИВАЦИОННО-ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ И АТТРИБУТИВНЫЙ МЕХАНИЗМЫ КОНФЛИКТА

Иерархия А. Маслоу дает возможность содержательного анализа конфликтов, показывая, каким образом невозможность удовлетворить потребности или угроза этого провоцирует возникновение конфликтов. Если человек намерен осуществить те или иные действия, он может проанализировать ситуацию и людей (группы, структуры), которых она касается, составить прогноз в отношении того, с кем он может оказаться в конфликтных отношениях. Способность к рефлексии конфликтной ситуации основывается на понимании человеком того, как в результате его действий могут депривироваться потребности других людей (табл. 6).

Таблица 6. Конфликтогены и примеры их проявлений

Депривируемые потребности	Конфликтогены	Примеры проявления конфликтогенов
Гомеостатические	Угрозы или прямое изъятие значимых ресурсов	Увольнение, наложение взысканий материального характера
	Создание препятствий в доступе к ресурсам	Несоответствие темпов роста заработной платы инфляции
Безопасность	Угрозы увольнения или снижения заработной платы, изменений условий труда, смены собственников бизнеса или непосредственных руководителей, автократическая модель организационного поведения, рыночный тип организационной культуры	Повышение неопределённости условий жизни, работы
		Прямые или косвенные угрозы стабильности
		Слухи об эпидемиях, надвигающемся хаосе, слабости армии, коррумпированности власти и правоохранительных органов, разгуле преступности
Принадлежности и общения	Плохие межличностные отношения, преобладание формальных отношений, бюрократическая организационная культура	Реальное или возможное отторжение семьёй, группой, организацией
Уважение и престиж	Прямое негативное, неуважительное отношение	Приказы, угрозы, критика, обвинения, издёвки
	Занятие (или попытка это сделать) доминантной позиции родителя; реже — подчинённой позиции ребёнка	Категоричное оценивание, навязчивые советы, нравоучения, пререкания, наивные вопросы, давление представителей одного пола на представителей другого
	Нечестность, нарушение этики	Игнорирование, отсутствие извинений при причинении неудобств, перекалывание ответственности, низкая публичная оценка личных качеств или результатов деятельности, порочащие слухи, критика
	Отсутствие карьерного роста	Назначение менее достойных

		кандидатов на вакансии
Самореализация	Рутинный, конвейерный труд, запрет на проявление инициативы, жёсткие регламенты работы	Перевод на работу алгоритмизированного характера, навязывание методов и методик работы, отклонение интересной для сотрудника темы работы

Находясь в конфликтной ситуации, человек переживает синдром стресса, о чём свидетельствуют первичные или вторичные симптомы (табл. 7).

Таблица 7. Симптомы стресса как показатели пребывания человека в конфликтной ситуации

Первичные симптомы стресса		Вторичные симптомы стресса	
Наименование симптома	Проявления симптома	Наименование симптома	Проявления симптома
Субъективные проявления	Ощущения дискомфорта, раздражительность, психологический дистресс (тревога, нервное напряжение, депрессии, деморализованность), соматический дистресс (головные боли, изжога)	Соматические заболевания	Кардиологические расстройства, гипертония, снижение иммунитета, гастроэнтерологические проблемы, простудные заболевания, болезни десён
Биохимические анализы	Кортикостероиды, катехоламины, свободные жирные кислоты	Социальные последствия	Грубое обращение, рост криминального поведения, жестокость в семье, психические расстройства, самоубийства
Психофизиологические изменения	Увеличение частоты сердцебиения, повышение кровяного давления, усиление частоты дыхания, мышечное напряжение, изменение электропроводимости кожи	Межличностное поведение	Повышение враждебности и агрессивности, отсутствие взаимопомощи, обезличивание в восприятии других, стереотипное поведение
Поведенческие характеристики	Сокращение времени реакции, потеря бдительности, нарушения памяти, снижение терпимости к фрустрациям, преждевременные и	Невербальные показатели	Голосовой стресс (высокий голос, дефекты речи, нерешительность, быстрота речи), избегание контакта глаз, защитные позы

	необдуманные решения		(скрещенные руки, ноги), навязчивые движения, суетливость, стереотипные игры с предметами (постукивание карандашом)
--	----------------------	--	---

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

ПОВЕДЕНЧЕСКИЕ СТРАТЕГИИ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

Каждый студент проводит оценку собственной стратегии поведения, которая преобладает в конфликтной ситуации, используя тест К. Томаса [1, с.196-199].

Опросник К. Томаса

Инструкция. Для оценки Ваших психологических особенностей из каждой пары суждений выберите то, которое характеризует наиболее типичное для Вас поведение в конфликте и отметьте букву «а» или «б» в кружок (табл. 8). Утверждения повторяются, но каждый раз в новом сочетании. Иногда Вам кажется, что сделать выбор трудно, но это всё равно необходимо. Выбирая нужный вариант ответа, принимайте решение быстро.

Таблица 8. Текст опросника

№ п/п		Утверждения
1	А	Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса
	Б	Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны
2	А	Я стараюсь найти компромиссное решение
	Б	Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого человека и моих собственных
3	А	Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего
	Б	Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека
4	А	Я стараюсь найти компромиссное решение
	Б	Я стараюсь не задеть чувств другого человека
5	А	Улаживая спорную ситуацию, я все время пытаюсь найти поддержку у другого
	Б	Я стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности
6	А	Я пытаюсь избежать неприятностей
	Б	Я стараюсь добиться своего
7	А	Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно
	Б	Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться своего
8	А	Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего
	Б	Я первым стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы
9	А	Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий

	Б	Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего
10	А	Я твердо стремлюсь добиться своего
	Б	Я пытаюсь найти компромиссное решение
11	А	Первым делом я стремлюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы
	Б	Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения
12	А	Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры
	Б	Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу
13	А	Я предлагаю среднюю позицию
	Б	Я настаиваю, чтобы все было сделано по-моему
14	А	Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах
	Б	Я пытаюсь показать другому логику и преимущество моих взглядов
15	А	Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения
	Б	Я стараюсь сделать все возможное, чтобы избежать напряжения
16	А	Я стараюсь не задеть чувств другого
	Б	Я обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции
17	А	Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего
	Б	Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности
18	А	Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем
	Б	Я дам другому возможность остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу
19	А	Первым делом я пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы
	Б	Я стараюсь отложить спорные вопросы с тем, чтобы со временем решить их окончательно
20	А	Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия
	Б	Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих
21	А	Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к другому
	Б	Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы
22	А	Я пытаюсь найти позицию, которая была бы средней между моей и позицией другого человека
	Б	Я всегда отстаиваю свою позицию
23	А	Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас
	Б	Иногда предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса
24	А	Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу
	Б	Я стараюсь убедить другого пойти на компромисс
25	А	Я пытаюсь убедить другого в своей правоте
	Б	Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к аргументам другого

26	А	Я обычно предлагаю среднюю позицию
	Б	Я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас
27	А	Зачастую я стремлюсь избежать споров
	Б	Если это сделает другого человека более счастливым, я дам ему такую возможность настоять на своем
28	А	Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего
	Б	Улаживая ситуацию, я обычно стремлюсь найти поддержку у другого
29	А	Я предлагаю среднюю позицию
	Б	Я думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий
30	А	Я стараюсь не задеть чувств другого
	Б	Я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха

Для определения стратегии поведения в конфликтной ситуации ответы сопоставляются с ключом (табл. 9), рассчитывается количество совпадений и устанавливается ранг каждой стратегии поведения.

Таблица 9. Ключ к тесту

№	Стратегия поведения в конфликте	Определение	Ответы
1	Соревнование (конкуренция)	Стремление добиться удовлетворения своих интересов при игнорировании или даже в ущерб интересам другого	3а, 6б, 8а, 9б, 10а, 13б, 14б, 16б, 17а, 22б, 25а, 28а $\Sigma=$
2	Приспособление (уступка)	Готовность уступить или принести в жертву собственные интересы ради другого	1б, 3б, 4б, 11б, 15а, 16а, 18а, 21а, 24а, 25б, 27б, 30а $\Sigma=$
3	Компромисс	Стремление урегулировать разногласия, уступая в чём-либо в обмен на привилегии	2а, 4а, 7б, 10б, 12б, 13а, 18б, 20б, 22а, 24б, 26а, 29а $\Sigma=$
4	Избегание	Стремление не брать на себя ответственность за принятие решения, не видеть разногласий, отрицать конфликт	1а, 5б, 6а, 7а, 9а, 12а, 15б, 17б, 19б, 23б, 27а, 29б $\Sigma=$
5	Сотрудничество	Стремление найти решения,	2б, 5а, 8б, 11а, 14а, 19а,

		максимально удовлетворяющие интересы обеих сторон	20а, 21б 23а, 26б, 28б, 30б $\Sigma =$
--	--	---	---

Акцентуация личности влияет на уровень конфликтности, выбор преобладающей и дополнительной стратегии поведения в конфликте (табл. 10).

Таблица 10. Индивидуальная склонность к конфликтному поведению при разных акцентуациях характера личности

Тип акцентуации характера	Уровень конфликтности	Преобладающая стратегия поведения в конфликте	Дополнительная стратегия
Гипертимный	Высокий	Соперничество, Сотрудничество	Приспособление, Компромисс
Эпилептоидный	Высокий	Соперничество с равными и низшими по статусу	Приспособление, Избегание
Истероидный	Умеренный	Соперничество, избегание	Приспособление
Психастенический	Низкий	Сотрудничество, избегание, приспособление. Компромисс	Сотрудничество
Лабильный	Низкий	Сотрудничество, избегание, приспособление.	Сотрудничество
Астено-невротический	Избирательно высокий	Соперничество, компромисс, Избегание	Приспособление
Конформный	Низкий	Избегание, приспособление	Сотрудничество
Шизоидный	Избирательно высокий	Соперничество	Приспособление, Избегание
Циклоидный	Разный по фазам состояния	Соперничество, Избегание	Сотрудничество, Компромисс
Сензитивный	Высокий	Сотрудничество, компромисс, соперничество	Сотрудничество
Неустойчивый	Избирательно высокий	Соперничество, Избегание	Избегание

ЛИТЕРАТУРА

1. Машков В.Н. Психология управления. — СПб.: издательство В.А. Михайлова, 2000. — 203 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

ПРОЕКТ ПРОЦЕДУРЫ ДЕТЕКЦИИ ЛЖИ НА ПОЛИГРАФЕ

Алгоритм подготовки и проведения полиграфического тестирования включает следующие этапы.

1. Описание цели, задачи, фабулы (легенды) исследования.
2. Сбор данных об испытуемом, важных для полиграфического тестирования.
3. Подготовка письменной инструкции испытуемого.
4. Подготовка сообщения для предтестовой беседы.
5. Формулировка списка вопросов для тестирования.
6. Определение критериев оценки полученных от испытуемого данных.
7. Построение гипотезы о влиянии результатов тестирования на начальный конфликт и о возможных вариантах развития событий.

ПРИЛОЖЕНИЕ 6

ОЦЕНКА ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ АТМОСФЕРЫ В КОЛЛЕКТИВЕ

1. Для оценки психологической атмосферы в студенческом коллективе используется методика А.Ф. Фидлера [1], в основе которой лежит метод семантического дифференциала.
2. Первоначально каждый студент заполняет методику индивидуально. Индивидуально заполненные бланки собираются, после чего рассчитывается групповой профиль. Для повышения надёжности исследования индивидуальные бланки не подписываются.

Методика оценки психологической атмосферы в коллективе А.Ф. Фидлера

Инструкция. В предложенной таблице (табл. 11) приведены противоположные по смыслу пары слов, с помощью которых можно описать атмосферу в вашей группе, коллективе. Чем ближе к правому или левому слову в каждой паре вы поставите знак *, тем более выражен этот признак в вашем коллективе.

Таблица 11. Список пар слов, описывающих групповую атмосферу

№ п/п	Характеристика	Балл								Характеристика
		1	2	3	4	5	6	7	8	
1	Дружелюбие									Враждебность
2	Согласие									Несогласие
3	Удовлетворенность									Неудовлетворенность
4	Продуктивность									Непродуктивность
5	Теплота									Холодность
6	Сотрудничество									Несогласованность
7	Взаимоподдержка									Недоброжелательность
8	Увлеченность									Равнодушие
9	Занимательность									Скука
10	Успешность									Безуспешность

Порядок обработки полученных данных

1. Определяется сумма баллов каждого индивидуального профиля, которая находится в диапазоне от 10 до 80. Чем ниже балл, тем более благоприятная психологическая атмосфера в коллективе, ниже групповая

напряжённость и потенциал конфликтогенности. Чем выше балл, тем выше групповая напряжённость и выше риски возникновения конфликтов.

2. После чего по каждому показателю находится среднее арифметическое для группы в целом и средний суммарный балл группы. Далее строится групповой профиль.

Интерпретация результатов исследования. Выводы и рекомендации

В ходе интерпретации указывается, насколько благоприятной, напряжённой, конфликтогенной является психологическая атмосфера в студенческой группе, а также даются объяснения детерминант полученных результатов. Далее формулируются рекомендации, направленные на сохранение или изменения психологической атмосферы в группе.

ЛИТЕРАТУРА

1. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М., Изд-во Института Психотерапии. 2002. – С.190-191

ПРИЛОЖЕНИЕ 7

ОРГАНИЗАЦИОННЫЙ КОНФЛИКТ КАК БАРЬЕР ИННОВАЦИОННОГО РАЗВИТИЯ ПРЕДПРИЯТИЯ

Организационные конфликты возникают в различных сферах отношений в компании (табл. 12).

Таблица 12. Сферы проявления организационных конфликтов

№ п/п	Организационные отношения	Примеры проявления
1	Производственные	Конфликт по поводу того, как следует выполнять производственные операции
2	Формальные	Конфликт руководителя с подчинённым в том случае, когда последний считает характер и объём порученной работы не соответствующими своим функциональным обязанностям и квалификации
3	Неформальные	Конфликт между работниками из-за разных мнений по поводу справедливости принципов предстоящего сокращения штатов
4	Внеформальный	Конфликт мастера и рабочих, когда мастер по просьбе администрации пытается уговорить рабочих не объявлять акцию протеста при задержке заработной платы

Сотрудники, занимающие разные уровни в организационной структуре, склонны по-разному вести себя в конфликтных отношениях (табл. 13).

Таблица 13. Поведенческие тенденции в конфликтах между сотрудниками, стоящих на разных уровнях организационной иерархии

Высший уровень	Низший уровень
Переоценка собственных возможностей; приверженность позиции: «Мы в них не нуждаемся, это они нуждаются в нас»	Апатия, безразличие и подчинение с перемежающимися, но иногда сильными вспышками агрессии
Низкая готовность примириться с неприятными обстоятельствами и событиями, требующими переоценки отношений: «Мы сделали все, что смогли»	Нерешительность и колебания даже при изменении силового баланса в их пользу. Длительность процесса объективной оценки своих возможностей в связи с устоявшейся переоценкой способностей противоположной стороны
Приверженность позиции превосходства: «Недоверие исключено, мы хорошо сознаем свою ответственность»	Недовольство и агрессивная реакция на высокомерие
Пренебрежительное и оскорбительное отношение к «низшим»: «Эти болваны»	Усиление осознания собственной значимости. Склонность к провокационным и агрессивным

должны быть поставлены на свое место»	действиям
Выделение перспективы: «Мы стараемся действовать в их интересах, но с ними невозможно справиться. Если они не желают нас слушать, они вынуждены будут мириться с соответствующими последствиями»	Выделение перспективы: «Более эффективная деятельность возможна лишь в результате борьбы. Вся эта система насквозь прогнила»

При анализе и урегулировании конфликта перед менеджером стоит ряд задач (табл. 14).

Таблица 14. Задачи менеджера при анализе и урегулировании организационного конфликта

№	Задачи менеджера
1	Оценить собственный уровень конфликтности как личностной черты и определить особенности своего поведения в конфликтных ситуациях
2	Выявить проблему, индикатором которой является конфликт
3	Оценить адекватно возможности конфликта в решении организационных и межличностных проблем
4	Прогнозировать возникновение конфликта по особенностям ситуации взаимодействия
5	Перевести организационную стагнацию или регресс в конфликт развития бизнес-процессов и человеческих отношений
6	Контролировать развитие конфликта
7	Снять негативные последствия конфликтных отношений

Поведение работников в конфликтных ситуациях будет различаться в зависимости от того, насколько предприятие включено в инновационные процессы и готово к изменениям [1, с.830]. Поведение сотрудников предприятия, целенаправленно внедряющего инновации и изменения, и организации, использующей привычные методы и технологии, будет различаться (табл. 15).

Таблица 15. Характеристики конфликтного поведения персонала на предприятиях с разным уровнем включённости в инновационные процессы

№ п/п	Характеристики конфликтного поведения	Тип предприятия	
		Ординарное	Высокотехнологичное
1	Соотношение ценностей развития у высшего менеджмента и исполнителей	Противоречия	Единство
2	Преобладающий тип конфликта	Ценностные (направление развития)	Содержательные и инструментальные

3	Особенности проявления	Скрытые, поддерживающие возможность комфортного самочувствия консервативно настроенных групп	В большинстве своём открытые и имеющие тенденции сдерживания, чтобы сохранить качество трудовой жизни
4	Направленность действий персонала исполнительского звена по развитию организационной культуры	Усиление кланового и ослабление рыночного и иерархического компонентов	Поддержание высокого уровня адхократического компонента
5	Модель управленческого воздействия	Автократическая	Патерналистская и поддерживающая
6	Ориентация персонала на модель управленческого воздействия	Патерналистская	Поддерживающая и частично коллегиальная
7	Стили поведения, демонстрируемые персоналом	Пассивно-сотрудничающие с выраженными компонентами избегания и приспособления	Активные с сочетанием сотрудничества и соперничества
8	Стратегия поведения менеджеров	Нет единой стратегии	Активная, сочетающая стили соперничества и сотрудничества
9	Восприятие менеджерами конфликтного поведения персонала	Как скрытое противостояние	Адекватное как стимул развития

Поведение руководителя может провоцировать или предотвращать конфликты (табл. 16).

Таблица 16. Негативное и позитивное поведение руководителя

Поведение	Характеристики
Конфликтогенное	Угроза наказания при редких похвалах
	Сделанная работа ценится мало или не ценится вообще
	Прерывание речи других
	Критика в присутствии других людей
	Персональная критика
	Поддержание атмосферы страха

	Отсутствие интереса к предложениям сотрудников
	Фаворитизм
	Необоснованные увольнения
	Тезис: «Начальник всегда прав»
	Сотрудники рассматриваются как пешки или объекты
	Неуважение к сотрудникам
Позитивное	Атмосфера сотрудничества
	Признание значимости каждого работника
	Вовлечённость каждого работника в процесс принятия решений
	Управление на основе уважения, а не на основе страха
	Забота о потребностях и эмпатия чувствам сотрудников
	Создание возможностей профессионального и личностного роста
	Открытые проявления высокой оценки работников
	Справедливость по отношению к каждому работнику
	Избегание угроз в адрес работников
	Последовательность в поведении

Наряду с открытыми конфликтами в организации присутствуют и скрытые формы, которые приводят к негативным последствиям (табл. 17).

Таблица 17. Результаты скрытых конфликтов

№ п/п	Результат скрытого конфликта
1	Снижение качества продукции
2	Высокий показатель отходов производства
3	Большое количество прогулов, опозданий на работу, невыхода на работу по причине вирусных заболеваний
4	Неэффективное использование рабочего времени (перерывы, перекуры)
5	Высокая текучесть кадров
6	Небрежное отношение к оборудованию, машинам, ресурсам
7	Несвоевременное выполнение работы
8	Малое число рационалистических предложений
9	У работников нет готовности и стремления к повышению квалификации
10	Опора в работе на устоявшиеся ценности и традиции, неготовность их изменить
11	Низкий уровень личной ответственности
12	Управленческие решения связаны только с краткосрочной перспективой
13	Рост себестоимости продукции
14	Рост вредных привычек у работников

ЛИТЕРАТУРА

1. Захарова Л.Н., Леонова И.С. Ценностный конфликт как барьер и ресурс инновационного развития предприятия // Личность профессионала в современном мире. Коллективная монография. — М. : ИП РАН, 2013. — С. 817-833.

ПРИЛОЖЕНИЕ 8

СОВРЕМЕННЫЕ КОНЦЕПЦИИ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ. ДЕСТРУКТИВНОЕ И КОНСТРУКТИВНОЕ РАЗВИТИЕ КОНФЛИКТА

В ходе анализа конфликта рекомендуется придерживаться определённого алгоритма (табл. 18).

Таблица 18. Алгоритм анализа конфликта

№	Задачи этапа
1	Определить участников конфликта
2	Выдвинуть гипотезы о мотивации конфликтующих участников
3	Выдвинуть гипотезы о целях участников конфликта
4	Определить ориентировочную основу деятельности каждой стороны, включая образ своих и чужих целей, способы деятельности (оптимальные, приемлемые, неприемлемые) и виды взаимодействия, ресурсы, способы контроля
5	Выявить депривлируемые потребности и/или противоречия, провоцирующие конфликт
6	Определить основные характеристики конфликта
7	Сформулировать предположения об особенностях интерпретации конфликтной ситуации разными сторонами
8	Предположить возможные варианты развития событий
9	Оценить последствия различных вариантов выхода из конфликта для всех его участников и связанных с ними лиц и/или организаций (подразделений)

Стратегия разрешения конфликта строится из ряда стадий, каждая из которых имеет свое содержание и предполагает свои специфические техники работы (табл. 19).

Таблица 19. Стадии разрешения конфликта

№	Наименование стадии	Содержание и особенности протекания стадии
1	Отведение себя от проблемы	Рефлексия конфликта, взгляд на конфликт со стороны наблюдателя, а не эмоционально вовлечённого и заинтересованного участника
2	Диагностика	Определение причин конфликта, его участников и их целей. Важным механизмом диагностики является рационализация
3	Отведение проблемы от других участников конфликта	Убеждение других участников конфликта в понимании важности и угрозы в удовлетворении депривлируемых потребностей другой стороны и создание установок на конструктивное решение проблемы
4	Институализация	Предложение или выработка принципов и правил, которые используются при разрешении конфликта
5	Легитимизация	Достижение признания предложенных принципов и правил сторонами конфликта
6	Разрешение	Выработка на основе институализированной и легитимизированной процедуры формулы, обеспечивающей достижение согласия участников, и

		ее последовательное применение с постоянным мониторингом эффективности применяемых процедур
7	Ликвидация последствий конфликта	Закрепление достигнутых позитивных эффектов, восстановление (налаживание) сотрудничества
8	Профилактика конфликтов	Предотвращение конфликтных ситуаций за счёт раннего выявления, обсуждения и выявления предпосылок их возникновения

ГЛОССАРИЙ

Арбитраж	<p>— способ разрешения конфликта, при котором рекомендации третьей стороны обязательны к применению его участниками</p>
Завершение конфликта	<p>— прекращение конфликта.</p> <p><i>Завершение конфликта необязательно предусматривает его разрешение.</i></p>
Зрелость конфликта	<p>— состояние конфликта, во время которого участники уже принимают и стремятся разрешить конфликт.</p> <p><i>Понятие введено Дж. Рубином. Данное состояние сигнализирует о времени, когда стороны конфликта готовы к переговорам.</i></p>
Когнитивный диссонанс	<p>— состояние дискомфорта, связанное с тем, что одновременно человек имеет два мнения, противоречащих друг другу.</p> <p><i>Люди стремятся к уменьшению неприятного для них состояния дискомфорта, вызванного наличием у них двух противоречивых «знаний», мнений, понятий. Сила диссонанса определяется значимостью его составляющих для человека. Чем сильнее диссонанс, тем активнее к его преодолению стремится человек.</i></p>
Конфликт	<p>— специфическое отношение между двумя сторонами в социальном взаимодействии.</p> <p><i>Конфликтное отношение характеризуется тем, что объективно или, по мнению, по крайней мере, одной стороны, другая сторона намерена или реально осуществляет удовлетворение своей потребности (своих потребностей) за счет несанкционированного отчуждения ресурсов другой стороны. Результатом таких отношений является прекращение сотрудничества (Л.Н. Захарова).</i></p>
Конфликт внутриличностный	<p>— психологический конфликт, в ходе которых возникают противоречия между отдельными свойствами и сторонами личности.</p> <p><i>Синонимичные понятия: личностный, внутренний, интрасубъектный, интраперсональный конфликт.</i></p>
Конфликт вредный	<p>— дестабилизирующий, разрушительный конфликт.</p> <p><i>Такого рода конфликты отрицательно влияют на дело и</i></p>

	<i>самих людей, оказывая вред их здоровью, и даже унося их жизни.</i>
Конфликт интерсубъектный	— межличностный или межгрупповой конфликт. <i>Изучается в социальной психологии.</i>
Конфликт интрасубъектный	— психологический конфликт во внутреннем мире человека, внутриличностный конфликт. <i>Изучается в психологии личности.</i>
Конфликт когнитивный	— внутриличностный конфликт, который возникает на основе несовместимых представлений. <i>Противоречия приобретают форму конфликта, если они значимы для человека.</i>
Конфликт межличностный	— состояние разногласий, противоречий, возникающее между людьми, воспринимаемое и переживаемое ими как психологическая проблема.
Конфликт мотивационной	— конфликт, основным содержанием которого является борьба мотивов. <i>К. Левин выделил три основных вида мотивационных конфликтов: выбор между равно привлекательными, но взаимоисключающими альтернативами; выбор между равно непривлекательными возможностями; постановка цели привлекательной и непривлекательной одновременно. Разрешение данного вида конфликтов имеет тенденцию приближения и избегания (Н. Миллер).</i>
Конфликт организационный	— конфликт, возникший, существующий, развивающийся как результат исходящей от организационных отношений угрозы значимым потребностям людей. <i>Организационный конфликт начинается как конфликт функциональных ролей, трансформируясь позднее в конфликт личностей. Данный тип конфликта проявляется и как противоречия между людьми, и как противоречия между структурами. Организационный конфликт обычно продолжителен во времени, скрыт от прямого наблюдения. Наличие конфликта в организации часто отрицается. Специфика данного типа конфликта зависит от реализуемой в организации модели поведения и культуры. В условиях организационных изменений наблюдается увеличение числа конфликтов.</i>
Конфликт психологический	— более или менее длительное состояние личности, в ходе которого обостряются противоречия между свойствами, сторонами, установками, действиями

	<p>человека, возникающее в силу определённых условий.</p> <p><i>Внешние условия ставят под угрозу или делают невозможными удовлетворение потребностей личности, что, в свою очередь, порождает противоречия между мотивами, установками личности.</i></p>
Конфликт развития	<p>— конфликт, возникающий из-за противоречий между существующей системой или ее отдельными элементами, и требованиями реальности, из-за противоречий между развивающимися и консервативными элементами системы, тормозящими развитие.</p> <p><i>В качестве системы может выступать общество в целом, организация или её подразделение, семья, отдельный человек.</i></p>
Конфликт ролевой	<p>— внутриличностный конфликт, возникающий в силу противоречий между ролевыми позициями личности, её возможностями и ролевым поведением.</p> <p><i>Принято выделять два вида ролевых конфликта: противоречия между требованиями роли и возможностями личности; противоречия между разными ролевыми позициями. Интенсивность ролевого конфликта определяется степенью совместимости или несовместимости ролевых ожиданий, отношением человека к этим ожиданиям; жёсткостью в предъявлении ролевых ожиданий.</i></p>
Конфликт стабилизирующий	<p>— конфликт, предотвращающий негативное воздействие факторов на функционирование социальной системы или отдельного человека.</p> <p><i>В качестве системы может выступать общество в целом, организация или её подразделение, семья, отдельный человек. Факторы, которые оказывают разрушительное влияние, различны. К ним относятся, например, преступность в обществе, авторитарное поведение руководителя, низкий уровень мотивации работника.</i></p>

Конфликтоген	<p>— элемент ситуации, который одна из потенциальных сторон конфликта может истолковать как намерение или прямое посягательство на ресурсы своей жизнедеятельности.</p> <p><i>Обычно такими элементами ситуации выступают слова или действия. Конфликтогеном может явиться и бездействие: «Ты мог меня предупредить, но не сделал этого. Только поэтому я и пострадал». Конфликтогены могут быть потенциальными и реальными. Конфликтогены различаются по своей силе или экстремальности.</i></p>
Медиаторство, медиация	<p>— способ разрешения конфликта, при котором рекомендации третьей стороны не обязательны к применению его участниками.</p>
Разрешение конфликта	<p>— устранение или уменьшение противоречий или проблем участников конфликта, вследствие чего обеспечивается их удовлетворённость его результатом.</p>
Рационализация конфликта	<p>— механизм, направленный на поиск и выявление подлинных мотивов участников конфликта с последующим обсуждением.</p> <p><i>Трудности рационализации обусловлены тем, что истинные мотивы следует искать за внешними проявлениями конфликта.</i></p>
Управление конфликтом	<p>— осознанная деятельность субъекта, реализуемая в соответствии с её целями и с учётом конкретных обстоятельств, по профилактике, провокации, разрешению конфликта, устранению психологических последствий конфликтов.</p>

Людмила Николаевна **Захарова**
Мария Вячеславовна **Прохорова**
Андрей Игоревич **Махалин**

КОНФИКТОЛОГИЯ

Учебно-методическое пособие

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Нижегородский государственный
университет им. Н.И. Лобачевского».
603950, Нижний Новгород, пр. Гагарина, 23.