

**Приложение 1 к РПД**  
**Конфликтология**  
**Направление подготовки**  
**38.03.02 Менеджмент**  
**Направленность (профиль) Логистика и управление предприятием**  
**Форма обучения – очная**  
**Год набора – 2023**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ  
ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

1.	Кафедра	Психологии и коррекционной педагогики
2.	Направление подготовки	38.03.02 Менеджмент
3.	Направленность (профиль)	Логистика и управление предприятием
4.	Дисциплина (модуль)	Б1.В.ДВ.02.02 Конфликтология
5.	Форма обучения	очная
6.	Год набора	2023

**I. Методические рекомендации по организации работы студентов во время проведения лекционных и практических занятий**

Приступая к изучению дисциплины, студенту необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий, списком рекомендованной литературы. Следует уяснить последовательность выполнения индивидуальных учебных заданий. Самостоятельная работа студента предполагает работу с научной и учебной литературой, умение создавать тексты. Уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от активной и систематической работы на лекциях, изучения рекомендованной литературы, выполнения контрольных письменных заданий.

При изучении дисциплины студенты выполняют следующие задания:

- изучают рекомендованную литературу;
- выполняют задания, предусмотренные для самостоятельной работы.

Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и практические занятия.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу.

Практические занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Практическое занятие предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Он начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам практического занятия, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет оценки выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе практического занятия может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к практическому занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем студенты вправе, по согласованию с

преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

В ходе самостоятельного изучения дисциплины методические рекомендации позволяют студентам получить комплексное всестороннее представление о предмете, ознакомиться с основами терминологической, теоретической и практической стороны педагогической психологии. В методических рекомендациях представлен комплекс материалов для самостоятельного овладения учащимся всей программой дисциплины.

**Активная работа на лекциях** - одно из решающих условий качественного обучения студентов. Активное слушание лекций должно приобрести характер поиска ответов на поставленные преподавателем вопросы. Правильно их понять можно лишь при условии предельной мобилизации внимания к излагаемому материалу, последовательного усвоения материала, умения записывать основные положения, категории, обобщения, выводы, собственные мысли, замечания, вопросы.

Общие и утвердившиеся в практике правила и приемы конспектирования лекций:

- конспектирование лекций ведется в специально отведенной для этого тетради, каждый лист которой должен иметь поля (4 - 5 см) для дополнительных записей;
- необходимо записывать тему и план лекции, рекомендуемую литературу к теме. Записи разделов лекции должны иметь заголовки, подзаголовки, красные строки. Для выделения разделов, выводов, определений, основных идей можно использовать цветные карандаши и фломастеры;
- названные в лекции ссылки на первоисточники надо пометить на полях, чтобы при самостоятельной работе найти и вписать их;
- в конспекте дословно записываются определения психологических понятий, законов, остальное должно быть записано своими словами;
- каждому студенту необходимо выработать и использовать допустимые сокращения наиболее распространенных терминов и понятий (например: Д – дети, Р – развитие; П – психика и т.п.).

Все используемые сокращения нужно хорошо знать, для того чтобы в них правильно ориентироваться. Для того чтобы в них не путаться, можно сокращения выписать на последнем листе тетради.

**В конспект** следует заносить все то, что преподаватель диктует, пишет на доске (демонстрирует с применением средств наглядности), а также рекомендуемые схемы, таблицы, диаграммы и т.д. Надо иметь в виду, что изучение и отработка прослушанных лекций без промедления значительно экономит время и способствует лучшему усвоению материала.

В конце каждой темы выделены основные термины и понятия, предлагаются вопросы и задания для самопроверки с целью организации самоконтроля, темы рефератов и/или курсовых работ, а также список основной литературы.

**Учебный текст** сопровождается информационно-справочным материалом учебного назначения. По каждой теме в учебно-методическом комплексе предусмотрены хрестоматийные материалы. При подборе хрестоматийных материалов ставилась задача представить содержание современной педагогической психологии. Такой подход дает объективный критерий оценки практической значимости большинства теоретических работ. В соответствии с развиваемыми в публикуемых материалах идеями, была осуществлена попытка предоставить максимально широкую ориентировку для воссоздания логической структуры изучаемой дисциплины, ее проблем и достижений. Предпочтение отдано тому минимуму публикаций, без которого невозможно обеспечить достаточно высокий уровень проблемности учебного материала и активности при его усвоении. Для более качественного овладения учебным материалом приводится понятийно-терминологический словарь, включающий как общенаучные, так и специально-научные понятия.

**Самостоятельная работа студентов** - планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за

работой студентов).

Самостоятельная работа является важным видом учебной и научной деятельности студента. Самостоятельная работа студентов играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения. Обучение студентов МАГУ включает в себя две, практически одинаковые по объему и взаимовлиянию части – процесса обучения и процесса самообучения. Поэтому СРС должна стать эффективной и целенаправленной работой студента.

Основные способы самостоятельной работы по изучению дисциплины являются:

- изучение и конспектирование первоисточников - произведений классиков психологической науки;
- чтение учебников, учебно-методических пособий, научных статей, монографий и другой учебной литературы;
- регулярное чтение журналов, газет, просмотр и прослушивание теле- и радиопередач;
- работа над конспектами лекций, их дополнение материалом из учебников (учебных пособий);
- подготовка докладов, научных сообщений и выступление с ними на практических занятиях, научных (научно-практических) конференциях;
- подготовка и написание рефератов по темам изучаемой дисциплины;
- решение задач, выполнение заданий, рекомендованных (заданных) преподавателем;
- формулировка развернутых ответов на вопросы для подготовки к практическим занятиям;
- подготовка и выполнение контрольной работы (для студентов заочной формы обучения);
- подготовка к зачету \ экзамену.

В образовательном процессе студентов МАГУ выделяется два вида самостоятельной работы – аудиторная, под руководством преподавателя, и внеаудиторная. Тесная взаимосвязь этих видов работ предусматривает дифференциацию и эффективность результатов ее выполнения и зависит от организации, содержания, логики учебного процесса (межпредметных связей, перспективных знаний и др.):

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию. Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Основными видами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются:

- 1) формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- 2) написание рефератов;
- 3) подготовка к семинарам и практическим занятиям;
- 4) составление аннотированного списка статей из соответствующих журналов по отраслям знаний (педагогических, психологических, методических и др.);
- 5) выполнение микроисследований;
- 6) подготовка практических разработок;
- 7) компьютерный текущий самоконтроль и контроль успеваемости на базе электронных обучающих и аттестующих тестов.

**Практические занятия** проводятся под руководством преподавателя. Чтобы хорошо подготовиться к практическому занятию, студенту необходимо:

- уяснить вопросы и задания, рекомендуемые для подготовки к практическому занятию;
- ознакомиться с методическими указаниями, которые представлены в каждом плане практического занятия;

- прочитать конспект лекций и соответствующие главы учебника (учебного пособия), дополнить запись лекций выписками из него;
- изучить и законспектировать рекомендованные преподавателем произведения классиков психологической науки;
- прочитать дополнительную литературу, рекомендованную преподавателем.

Система обучения студентов МАГУ подразумевает значительно большую самостоятельность студентов в планировании и организации своей деятельности.

**Работа с литературой.** При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги.

Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой - это всегда большая экономия времени и сил. Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу.

Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода). При изучении любой дисциплины большую и важную роль играет самостоятельная индивидуальная работа.

Особое внимание следует обратить на определение основных понятий дисциплины. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем.

Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались.

Различают два вида чтения: первичное и вторичное. Первичное - это внимательное, неторопливое чтение, при котором можно остановиться на трудных местах. После него не должно остаться ни одного непонятого слова. Содержание не всегда может быть понятно после первичного чтения.

Задача вторичного чтения - полное усвоение смысла целого (по счету это чтение может быть и не вторым, а третьим или четвертым).

**Правила самостоятельной работы с литературой.** Самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) – это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания. Основные советы здесь можно свести к следующим:

1. При составлении перечней литературы следует посоветоваться с преподавателями и научными руководителями (или даже с более подготовленными и эрудированными сокурсниками), которые помогут Вам лучше сориентироваться, на что стоит обратить большее внимание, а на что вообще не стоит тратить время...

2. Естественно, все прочитанные книги, учебники и статьи следует конспектировать, но это не означает, что надо конспектировать «все подряд»: можно выписывать кратко основные идеи автора и иногда приводить наиболее яркие и показательные цитаты (с указанием страниц).

3. Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того, насколько осознанно читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

Выделяют четыре основные установки в чтении научного текста:

- информационно-поисковый (задача – найти, выделить искомую информацию)
- усваивающая (усилия читателя направлены на то, чтобы как можно полнее осознать и

запомнить как сами сведения излагаемые автором, так и всю логику его рассуждений)

- аналитико-критическая (читатель стремится критически осмыслить материал, проанализировав его, определив свое отношение к нему)
- творческая (создает у читателя готовность в том или ином виде – как отправной пункт для своих рассуждений, как образ для действия по аналогии и т.п. – использовать суждения автора, ход его мыслей, результат наблюдения, разработанную методику, дополнить их, подвергнуть новой проверке).

С наличием различных установок обращения к научному тексту связано существование и нескольких видов чтения:

- библиографическое – просматривание карточек каталога, рекомендательных списков, сводных списков журналов и статей за год и т.п.;
- просмотровое – используется для поиска материалов, содержащих нужную информацию, обычно к нему прибегают сразу после работы со списками литературы и каталогами, в результате такого просмотра читатель устанавливает, какие из источников будут использованы в дальнейшей работе;
- ознакомительное – подразумевает сплошное, достаточно подробное прочтение отобранных статей, глав, отдельных страниц, цель – познакомиться с характером информации, узнать, какие вопросы вынесены автором на рассмотрение, провести сортировку материала;
- изучающее – предполагает доскональное освоение материала; в ходе такого чтения проявляется доверие читателя к автору, готовность принять изложенную информацию, реализуется установка на предельно полное понимание материала;
- аналитико-критическое и творческое чтение – два вида чтения близкие между собой тем, что участвуют в решении исследовательских задач. Первый из них предполагает направленный критический анализ, как самой информации, так и способов ее получения и подачи автором; второе – поиск тех суждений, фактов, по которым или в связи с которыми, читатель считает нужным высказать собственные мысли.

Из всех рассмотренных видов чтения основным для студентов является изучающее – именно оно позволяет в работе с учебной литературой накапливать знания в различных областях. Вот почему именно этот вид чтения в рамках учебной деятельности должен быть освоен в первую очередь. Кроме того, при овладении данным видом чтения формируются основные приемы, повышающие эффективность работы с научным текстом.

#### **Основные виды систематизированной записи прочитанного:**

1. Аннотирование – предельно краткое связное описание просмотренной или прочитанной книги (статьи), ее содержания, источников, характера и назначения.
2. Планирование – краткая логическая организация текста, раскрывающая содержание и структуру изучаемого материала.
3. Тезирование – лаконичное воспроизведение основных утверждений автора без привлечения фактического материала.
4. Цитирование – дословное выписывание из текста выдержек, извлечений, наиболее существенно отражающих ту или иную мысль автора.
5. Конспектирование – краткое и последовательное изложение содержания прочитанного.

Конспект – сложный способ изложения содержания книги или статьи в логической последовательности. Конспект аккумулирует в себе предыдущие виды записи, позволяет всесторонне охватить содержание книги, статьи. Поэтому умение составлять план, тезисы, делать выписки и другие записи определяет и технологию составления конспекта.

#### **Методические рекомендации по составлению конспекта:**

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;
2. Выделите главное, составьте план;
3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;
4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.

5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли.

В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля. Владение навыками конспектирования требует от студента целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

Наиболее интересные мысли следует выписать;

- сформулировать и записать развернутые ответы на вопросы для подготовки к практическому занятию;
- решить задачи и тестовые задания, содержащиеся в настоящем пособии.

Особенностью изучения дисциплины является последовательность изучения и усвоения учебного материала. Нельзя переходить к изучению нового, не усвоив предыдущего, так как понимание и знание последующего в курсе базируется на глубоком знании предыдущих тем. Особое внимание должно быть обращено на усвоение содержания категорий дисциплины. Студентам целесообразно завести специальный словарь для записи содержания основных понятий.

Важной формой обучения, а также этапом подготовки к практическим занятиям является самопроверка знаний. В ходе самопроверки студент должен ответить на вопросы, рекомендованные для подготовки к практическому занятию, а также составить план-конспект развернутых ответов. Это поможет глубже усвоить пройденный материал и прочно закрепить его в памяти. Вопросы, указанные в плане практического занятия, являются наиболее существенными. Если при самопроверке окажется, что ответы на некоторые вопросы неясны, то надо вновь обратиться к первоисточникам, учебнику (учебному пособию) и восполнить пробел.

**На практическом занятии** студентам очень важно внимательно слушать выступающих товарищей, записывать новые мысли и факты, замечать неточности или неясные положения в выступлениях, активно стремиться к развертыванию дискуссии, к обмену мнениями. Надо также внимательно слушать разбор выступлений преподавателем, особенно его заключение по занятию, стремясь уловить тот новый, дополнительный материал, который использует преподаватель в качестве доказательства тех или иных идей.

На практическом занятии дисциплины разрешается пользоваться конспектом первоисточников и планом-конспектом, составленным по вопросам плана для подготовки к практическому занятию. В ответе студента на практическом занятии должны быть отражены следующие моменты:

- анализ взглядов по рассматриваемой проблеме дисциплины;
- изложение сути вопроса, раскрытие проблемы, аргументация высказываемых положений на основе фактического материала;
- связь рассматриваемой проблемы с современностью, значимость ее для жизни и будущей деятельности;
- вывод, вытекающий из рассмотрения вопроса (проблемы).

Лучшим выступлением считается то, в котором студент в течение до 4-6 минут свободно и логично по памяти излагает изученный материал, используя для доказательства наглядные пособия, структурно-логические схемы, классную доску.

Студентам, выступающим на практическом занятии с 10 – 15 минутным докладом (научным сообщением), целесообразно написать его текст. При выступлении следует стремиться излагать содержание доклада своими словами (избегая безотрывного чтения текста), поддерживать контакт с аудиторией, ставить перед ней проблемные вопросы, использовать технические средства обучения.

Выступления на практическом занятии оцениваются по четырехбалльной системе.

Одной из форм обучения, подготовки к практическому занятию, разработки и написания

реферата, контрольной и курсовой работы является консультация у преподавателя. Обращаться к помощи преподавателя следует при подготовке реферата, научного сообщения, доклада, контрольной работы, а также в любом случае, когда студенту не ясно изложение какого-либо вопроса в учебной литературе или он не может найти необходимую литературу. Преподаватель поможет составить план доклада (контрольной и курсовой работы), порекомендует порядок изложения вопросов, поможет рассчитать время выступления, подобрать соответствующую литературу, раскрыть профессиональный аспект рассматриваемой проблемы.

**Самопроверка.** После изучения определенной темы по записям в конспекте и учебнику, а также решения соответствующих задач на практических занятиях и самостоятельно студенту рекомендуется, используя лист опорных сигналов, воспроизвести по памяти определения, выводы формул, формулировки основных положений и доказательств.

В случае необходимости нужно еще раз внимательно разобраться в материале. Иногда недостаточность усвоения того или иного вопроса выясняется только при изучении дальнейшего материала. В этом случае надо вернуться назад и повторить плохо усвоенный материал. Важный критерий усвоения теоретического материала - умение решать задачи или пройти тестирование по пройденному материалу. Однако следует помнить, что правильное решение задачи может получиться в результате применения механически заученных формул без понимания сущности теоретических положений.

**Консультации.** Если в процессе самостоятельной работы над изучением теоретического материала или при решении задач у студента возникают вопросы, разрешить которые самостоятельно не удастся, необходимо обратиться к преподавателю для получения у него разъяснений или указаний. В своих вопросах студент должен четко выразить, в чем он испытывает затруднения, характер этого затруднения. За консультацией следует обращаться и в случае, если возникнут сомнения в правильности ответов на вопросы самопроверки.

## II. Планы практических занятий

### *Практическое занятие 1.*

#### **Тема: История и теория конфликтологии**

##### **План**

1. Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения конфликтологии.
2. Теоретико-методологические основы конфликтологии.
3. Основные достижения конфликтологии на данном уровне развития науки.
4. Современные проблемы развития конфликтологии.
5. Значение конфликтологии.

**Литература:** [1,2].

##### **Вопросы для самоконтроля**

1. Когда возникла конфликтология как относительно самостоятельная теория?
2. Какие факторы лежали в основе эволюции конфликтологических взглядов?
3. Когда стала складываться конфликтологическая практика и с какими событиями это связано?
4. Где и когда были впервые созданы конфликтологические центры? Имеются ли такие в России ?
5. Что такое «социология конфликта» и «психология конфликта»? Какова их взаимосвязь?
6. Какие отрасли конфликтологии в настоящий момент наиболее разработаны?

##### **Задания для самостоятельной работы**

Используя один из предложенных учебников, заполнить таблицу:

Временные этапы эволюции конфликтологии	Теоретическое направление	Представители	Основные идеи

1. Обоснуйте необходимость знания конфликтологии для педагогов и психологов (4).
2. Укажите связи конфликтологии с другими научными дисциплинами.
3. Определите предмет науки «Конфликтология».

**Практическое занятие 2.**  
**Тема: Типология конфликтов**

**План**

1. Уровни проявления и типология конфликтов
2. Связь конфликтологии с другими науками.
3. Проблема классификации в конфликтологии.
4. Методологические принципы исследования конфликтов.
5. Универсальная понятийная схема описания конфликта.

**Литература:** [1,2].

**Вопросы для самоконтроля**

1. Какие уровни проявления конфликтов выделены в конфликтологии?
2. Назовите авторов определивших типологию конфликтов.
3. С какими науками и как связана конфликтология?
4. Почему существует проблема классификации в конфликтологии?
5. Назовите методологические принципы исследования конфликтов

**Задания для самостоятельной работы**

1. Подготовьте конспект.
2. Прокомментируйте основные принципы исследования конфликтов (по Анцупову А.Я.).
3. Изучите модульный социотест Анцупова А.Я и сделайте выводы об оценке конфликтов и персонала с его помощью.

**Практическое занятие 3.**

**Тема: Понятие и содержание конфликтов.**

**План**

1. Понятие «конфликт» в разных научных областях.
2. Структурные компоненты конфликта.

**Задания для самостоятельной работы**

1. Кейс-задание: Провести деловую игру «Жалоба».

**Цель игры.** Развития у студентов умения анализировать конфликт на основе усвоения ими основных конфликтологических понятий; формирования навыков применения простейших методов изучения и оценки конфликтных ситуаций.

**Игровая ситуация.** Руководство фирмы получило жалобу от одного из сотрудников. Генеральный директор назначает рабочую группу для изучения жалобы и выработки предложений для принятия решения. Состав рабочей группы: менеджер по кадрам – руководитель; специалист по связям с общественностью; юрист фирмы.

**Порядок проведения игры.**

Подготовительный этап. За одну – две недели студенты получают установку на проведение деловой игры. Им сообщают тему и цель занятия, а также тему деловой игры, ее цель и игровую ситуацию. Студентам напоминают, что в ходе игры они должны продемонстрировать умение использовать различные методы изучения и анализа конфликта: наблюдение, анализ результатов деятельности, беседа, экспертный опрос и др.

В ходе игры:

1. Учебная группа разбивается на три команды. (5 минут)

Первая команда – руководство фирмы: генеральный директор, заместитель генерального директора по связям с общественностью, финансовый директор.

Вторая команда – рабочая группа по изучению жалобы.

Третья команда – эксперты (3-5 человек)

2. Всем командам выдается жалоба в письменном виде и задание на игру. Первая команда готовится к заслушиванию предложений для принятия решения, выработанных рабочей группой. Вторая команда готовит предложения для принятия решения по жалобе. Третья команда готовится к оценке содержания работы по первой и второй команде. (15 минут).



3. Заслушивание предложений для выработки решения по жалобе, принятия решения и оценка содержания работы.

#### **Игровой сценарий.**

«Генеральный директор» открывает служебное совещание, объявляя его тему, и предоставляет слово для доклада «старшему рабочей группы» по изучению жалобы и выработке предложений для принятия решения (регламент доклада ограничен 10 минутами). После доклада руководящий состав задает вопросы членам группы (время на вопросы и ответы – до 20 минут). После ответов на вопросы выслушиваются мнения «заместителя генерального директора по связям с общественностью» и «финансового директора» (регламент – до 5 минут). Решение на основе обсуждения принимает «генеральный директор».

Оценка содержания работы. После принятия решения члены экспертной группы выступают с оценкой работы первой и второй команд, а также исполнителей всех ролей. Возможна дискуссия. (15 – 20 минут).

4. Подведение преподавателем итогов игры.

**Литература:** [1].

#### **Практическое занятие 4.**

**Тема: Виды и функции конфликта.**

##### **План**

1. Определение конфликта и его структурные компоненты.
2. Виды конфликта.
3. Деструктивные функции конфликта.
4. Конструктивные функции конфликта.

**Литература:** [1,2].

##### **Вопросы для самоконтроля**

1. Определите необходимые и достаточные условия возникновения конфликта.
2. Охарактеризуйте виды конфликтов, выделенных по субъектам конфликтного взаимодействия.
3. Ответьте на вопросы:
  - Какие основные параметры используются для характеристики конфликта?
  - Как взаимосвязаны между собой понятия «конфликтная ситуация», «инцидент» и «конфликт»?
  - Приведите примеры деструктивных и конструктивных функций конфликта.

##### **Задания для самостоятельной работы**

- *Дайте свою оценку с точек зрения их содержания, полноты и убедительности. Сравните данную классификацию с перечнем функций конфликта Л. Козера, приведенном в предыдущем задании. Выделите сходство и различия в понимании функций конфликта названными конфликтологами.*

#### **Функции конфликта**

<i>Позитивные</i>	<i>Негативные</i>
Разрядка напряженности между конфликтующими сторонами	Большие материальные, эмоциональные затраты на участие в конфликте
Получение новой информации об оппоненте	Увольнение сотрудников, снижение дисциплины, ухудшение социально-психологического климата в коллективе
Сплочение коллектива организации при противоборстве с внешним недругом	Представление о побежденных группах, как о врагах
Стимулирование к изменениям и развитию	Чрезмерное увлечение процессом конфликтного взаимодействия в ущерб работе
Снятие синдрома покорности у подчиненных	После завершения конфликта – уменьшение степени сотрудничества между частью сотрудников
Диагностика возможностей оппонентов	Сложное восстановление деловых отношений

#### **Практическое занятие 5.**

## Тема: Структура конфликта.

### План

1. Структурные элементы конфликта.
2. Основные признаки и достаточные условия возникновения конфликта.
3. Основные компоненты психологической структуры конфликта.
4. Классификация конфликтов.
5. Соотношение причин конфликта, конфликтной ситуации и конфликта.

1. Литература: [1,2].

### Вопросы для самоконтроля

1. Назовите структурные элементы конфликта.
2. Определите основные признаки и достаточные условия возникновения конфликта.
3. Дайте характеристику основным компонентам психологической структуры конфликта.
4. Назовите классификацию конфликтов

### Задания для самостоятельной работы

*Определите, как соотносятся причины конфликта с конфликтной ситуацией на примере следующей профессиональной ситуации.*

Этот случай произошел на кафедре одного вуза, куда по распределению после окончания того же института была принята молодой специалист Лялина. Она быстро освоилась с должностью ассистента и почувствовала себя вполне уверенно, тем более что благодаря своему общительному характеру была знакома чуть ли не совсем институтом. Только с заведующим кафедрой Умновым установить хорошие отношения Лялина не смогла. Он явно не одобрял постоянные отлучки Лялиной, бесконечные разговоры на посторонние темы, которые она затевала с сотрудниками кафедры, ее не рабочее настроение. Поняв, что хорошего отношения Умнова ей не добиться, Лялина резко изменила свое поведение. Если раньше она хорошо ли, плохо ли, но выполняла распоряжения заведующего кафедрой, то теперь ограничивала объем своей работы тем минимумом, который был необходим, чтобы продержаться на кафедре, проявив при этом недюжинную изобретательность и неплохое знание трудового законодательства. Пользуясь привилегиями молодого специалиста, она отказывалась руководить практикой студентов, требовала пересмотра учебных планов, ссылаясь на положение о высшей школе, которое позволяло ассистенту не читать лекций, отказалась от преподавания и вела лабораторные и практические занятия.

Одним словом, Лялина откровенно провоцировала Умнова на конфликты, и он шел на них, считая ниже своего достоинства не принять вызов, тем более, что другого выхода из создавшегося положения и не видел.

Решительность и «смелость» Лялиной снижали ей популярность среди молодых специалистов даже за пределами кафедры, не говоря уже о том, что другие ассистенты явно ориентировались на Лялину. Расстановка сил складывалась не в пользу заведующего кафедрой.

После некоторых размышлений Умнов резко изменил стратегию поведения. На очередном заседании кафедры после требования Лялиной снять с нее часть учебной нагрузки Умнов, к удивлению всех сотрудников, не только не выразил возмущение, но охотно пошел ей на встречу, сказав лишь, что поскольку эти часы в се равно нужно отработать, то он возьмет на себя часть нагрузки Лялиной, а оставшиеся часы придется распределить между остальными сотрудниками кафедры.

Когда в следующий раз одной из ассистенток пришлось ехать вместо Лялиной в командировку, удивление сотрудников сменилось возмущением. Умнова обвиняли в слабых характеристиках, чрезмерной терпимости, но вместе с тем недовольство высказывалось и в адрес Лялиной. Ассистентки, которые теперь читали за нее лекции и вели дополнительные практические занятия, сменили симпатию на явную недоброжелательность. Лялина растерялась, такого поворота событий она не ожидала. Все ее капризы и претензии тотчас же удовлетворились. О ней стали говорить, что она пользуется мягкостью и терпимостью Умнова,

чтобы добиться особого положения на кафедре.

Былые почитатели Лялиной отвернулись от нее. Она растеряла свою популярность и приобрела врагов. Поскольку Лялина привыкла быть в центре внимания и вызывать восхищение окружающих, атмосфера недоброжелательности, сложившаяся вокруг нее на кафедре, стала казаться невыносимой. Она начала вести себя заносчиво и грубо, чем еще больше восстановила против себя коллектив.

Через некоторое время Лялина вынуждена была подать заявление об увольнении. Умнов решил выдержать характер до конца и стал уговаривать Лялину остаться, ссылаясь на то, сто не имеет права уволить молодого специалиста до истечения трехлетнего срока работы. Тогда Лялина обратилась к декану и добилась разрешения на увольнение. После ее ухода кафедра вздохнула с облегчением, и между сотрудниками и заведующим восстановились прежние отношения.

### **Практическое занятие 6.**

#### **Тема: Стили взаимодействия**

##### **План**

1. Мотивы и цели участников взаимодействия.
2. Стратегии и тактики взаимодействия.
3. Регуляторы конфликтного взаимодействия.
4. Модели развития межличностной конфликтной ситуации.

**Литература:** [1,2].

##### **Вопросы для самоконтроля**

1. В чем проявляется специфичность мотивов и целей участников взаимодействия?
2. Почему стратегии и тактики конфликтного взаимодействия могут иметь негативные последствия для окружающих?
3. Какова роль регуляторов конфликтного взаимодействия?
4. В чем заключаются положительные и отрицательные эффекты моделей развития межличностной конфликтной ситуации?

##### **Задания для самостоятельной работы**

*На примере профессиональной конфликтной ситуации определить положительные и отрицательные эффекты моделей развития межличностных отношений.*

### **Практическое занятие 7.**

#### **Тема: Конфликты в организациях**

##### **План**

1. Понятие межличностного конфликта. Отличительные особенности. Влияние ситуации.
2. Различные подходы к исследованию межличностного конфликта.
3. Типология производственного конфликта.
4. Зависимость внутригрупповой ситуации от характера взаимосвязей между членами группы.

**Литература:** [1,2].

##### **Вопросы для самоконтроля**

1. Какие функции выполняет межличностный конфликт?
2. Что такое транзакционный анализ в межличностном восприятии по Э. Берну?
3. Какую роль играют стереотипы и установки в межличностном восприятии?
4. Какие факторы влияют на межличностную совместимость (несовместимость)?
5. Назовите основные варианты исхода межличностного конфликта.

##### **Задания для самостоятельной работы**

Что такое «готовность к разрешению конфликта», в чем она выражается? На примере межличностного производственного конфликта показать каким может быть исход конфликта если субъекты взаимодействия применяют разные тактики поведения (борьба, компромисс, уход, уступка, переговоры).

**Практическое занятие 8.**  
**Тема: Социальные конфликты**

**План**

1. Разновидности социальных групп в обществе. Генезис социальных групп. Групповые потребности и интересы.
2. Особенности возникновения межгрупповых конфликтов:
  - a) Объективность межгруппового конфликта.
  - b) Групповая принадлежность индивида.
  - c) Создание социальных институтов.
  - d) Создание социальных структур и явление структурного насилия и др.
3. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов:
  - a) Факторы воздействия группы на индивида, деформирующие его поведение.
  - b) Спонтанная межгрупповая враждебность.
  - c) Групповое восприятие.
4. Объект и стадии межгруппового конфликта.
5. Эволюция межгрупповых конфликтов.
6. Типология межгрупповых конфликтов.

**Литература:** [1,2].

**Вопросы для самоконтроля**

1. Согласны ли вы с тем, что у включенных в группу людей появляются как бы новые качества?
2. Какие психологические механизмы оказывают влияние на возникновение межгрупповых конфликтов?
3. Каковы специфические особенности межгрупповых конфликтов?
4. Что составляет объект межгруппового конфликта?
5. Какие стадии межгруппового конфликта обычно выделяют?
6. Как объясняется принципиальная неизбежность межгруппового конфликта?
7. Что обозначает понятие «институционализация межгруппового конфликта»?
8. Каковы проявления структурного насилия?
9. По каким критериям можно дифференцировать межгрупповые конфликты?
10. Какие социальные общности обычно выделяют?

**Задания для самостоятельной работы**

1. Заполните таблицу.

*Психологические факторы воздействия группы на индивида,  
деформирующие его поведение*

№	Наименование фактора	Характеристика фактора	Примеры проявления

1. Познакомьтесь с методами изучения межгрупповых конфликтов в психологии). Сделайте краткое описание экспериментов.
2. Подготовьте реферативное сообщение о социально-групповой дифференциации общества.

**Практическое занятие 9.**

**Тема: Основы предупреждения конфликтов и методы разрешения конфликтов**

**План**

1. Трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения.
2. Проблема конфликтных личностей.
3. Современный менеджмент о профилактике конфликтов.

**Литература:** [1,2].

#### **Вопросы для самоконтроля**

1. Каковы основные предпосылки успешной профилактики конфликтов?
2. С какими трудностями приходится сталкиваться при предупреждении конфликтов?
3. В чем состоят принципы современного менеджмента и какова их роль в профилактике конфликтов?
4. Какие типы личности являются наиболее конфликтными?
5. Каковы конструктивные и деструктивные результаты конфликтного противоборства?
6. Какие факторы влияют на успешное разрешение конфликта?
7. Каковы основные характеристики различных тактик разрешения конфликтов?
8. Опишите положительные и отрицательные стороны арбитража и медиации.
9. Раскройте основные стороны переговорного процесса.

#### **Задания для самостоятельной работы**

1. Выпишите в тетрадь следующие термины: управление конфликтом, профилактика конфликта, разрешение конфликта, конфликтная личность, деловая этика.
2. Составьте таблицу.

#### **Конфликтные личности**

№	Наименование конфликтной личности	Характеристика конфликтной личности	Эффективные приемы преодоления трудностей общения с конфликтной личностью
№			

#### **Практическое занятие 10.**

#### **Тема: Профилактика конфликтности.**

#### **План**

1. Тактика избегания конфликта.
2. Основные способы поведения в конфликте.
3. Особенности разрешения конфликтов с «трудными» людьми.

**Литература:** [1,2].

#### **Вопросы для самоконтроля**

1. Дайте характеристику основным тактикам избегания конфликта.
2. Назовите основные способы поведения в конфликте.
3. Дайте характеристику особенностям разрешения конфликтов с «трудными» людьми.

#### **Задания для самостоятельной работы**

Вспомните одну из конфликтных ситуаций, которая вызвала негативные эмоции и осталась незавершенной. Предложите варианты предупреждения и разрешения данной конфликтной ситуации.