

**Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
Российский экономический университет имени Г.В.Плеханова  
Ивановский филиал**

**Кафедра гуманитарных и правовых дисциплин**



Утверждено:

Зам. директора по УМР

Гуськова И.В.

**Рабочая программа**

**КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

Рекомендуется для направления **080100.62 Экономика**

Профиль – **Бухгалтерский учет, анализ и аудит**

Профиль – **Финансы и кредит**

Квалификация (степень) выпускника - **бакалавр**

Одобрено:

МС Ивановского филиала

РЭУ имени Г.В. Плеханова

Протокол № 1 от 30.08.2014

Председатель методического Совета

*Аржаных Т.Ф.* Аржаных Т.Ф.

Рекомендовано кафедрой:

Протокол № 1 от 27.08.14

Заведующий кафедрой

*Аржаных Т.Ф.* Аржаных Т.Ф.

Иваново 2014

## СОДЕРЖАНИЕ

|  |    |
|--|----|
| 1. Цель и задачи дисциплины.....   | 3  |
| 2. Место дисциплины в структуре ООП.....   | 3  |
| 3. Требования к результатам освоения дисциплины.....   | 3  |
| 4. Объем дисциплины и виды учебной работы.....   | 4  |
| 5. Содержание дисциплины.....  | 5  |
| 5.1. Содержание модулей и тем дисциплины.....  | 5  |
| 5.2. Модули дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми<br>(последующими) дисциплинами..... | 8  |
| 5.3. Модули и темы дисциплин и виды занятий.....   | 9  |
| 6. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ.....                                | 10 |
| 7. Примерная тематика курсовых проектов (работ).....   | 12 |
| 8. Учебно - методическое и информационное обеспечение дисциплины.....                                  | 12 |
| 9. Материально- техническое обеспечение дисциплины.....  | 13 |
| 10. Образовательные технологии.....  | 13 |
| 11. Оценочные средства (ОС).....   | 13 |

## **1. Цель и задачи дисциплины**

**Целью** курса «Конфликтология» является знакомство студентов с существующими конфликтологическими подходами к работе с проблемными социальными ситуациями, деятельность по разрешению которых входит в компетенцию менеджеров. Реализация поставленной цели осуществляется посредством:

- изучения существующих на сегодняшний день теорий конфликта;
- раскрытия природы конфликта как специальной характеристики социального взаимодействия;
- получения целостного представления о конфликте как культурно-историческом феномене и возможностях его использования в производственной деятельности;
- знакомства с типичными конфликтными ситуациями, а также спецификой протекания их протекания;
- приобретения первичных навыков анализа и толкования действий клиента с позиций теорий конфликта;
- ознакомления с основными формами психотехнической работы с конфликтом и возможностями их использования в профессиональной деятельности.

### **Задачи дисциплины:**

- формирование представлений студентов о теоретических и практических аспектах конфликтологии как науки;
- дать представление о предмете, объекте, методах исследования и истории формирования конфликтологии как науки. Рассмотреть понятие «конфликт» с точки зрения его структуры, причин, динамики, типологии и управления;
- расширить знания студентов о типах конфликтных ситуаций, возникающих в организации. Рассмотреть конфликты, наиболее часто встречающиеся из них в работе специалиста по персоналу. Проанализировать различные стратегии поведения в конфликтах, а также меры по их предупреждению и разрешению. Создать условия для успешного применения полученных знаний в практической деятельности;
- развивать аналитическое мышление, способность находить оптимальный выход из различных конфликтных ситуаций. Стимулировать студентов к выработке у себя навыков эмоциональной саморегуляции;
- воспитывать чувство профессиональной и личностной ответственности.

## **2. Место дисциплины в структуре ООП:**

Дисциплина «Конфликтология» включена в курсы по выбору, Б.1 цикл гуманитарный, социальный и экономический. Изучение данной дисциплины открывает блок дисциплин, направленных на формирование у студентов общих компетенций и знаний в области выстраивания эффективного общения. Знания и навыки, полученные в ходе ее изучения, могут быть дополнены и развиты в рамках дисциплин «Антикризисный менеджмент», «Основы менеджмента хозяйствующих субъектов» и др.

### 3. Требования к результатам освоения дисциплины:

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- владение культурой мышления, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения (ОК- 1)
- умение логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь (ОК-6);
- готовность к кооперации с коллегами, работе в коллективе (ОК-7);
- способность находить организационно-управленческие решения и готовность нести за них ответственность (ОК-8);
- способность критически оценивать личные достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства развития достоинств и устранения недостатков (ОК-10);
- способность использовать для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии (ПК-12)

В результате изучения дисциплины студент должен:

- **знать:** понятие, сущность, структуру, причины возникновения, динамику развития конфликта, а также специфику таких его видов как межличностный, внутриличностный, межгрупповой;
- **иметь представление:** о конфликтных ситуациях, наиболее часто встречающихся в организациях, основных стратегиях поведения в них и способах их предупреждения и разрешения;
- **владеть:** навыками многостороннего анализа конфликтной ситуации, как будучи ее участником, так и находясь вне ее, находя оптимальный способ ее локализации и разрешения.

#### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы                        | Всего часов / зачетных единиц | Семестр |
|---|-------------------------------|---------|
|   |                               | 3       |
| <b>Аудиторные занятия (всего)</b>         | 54                            | 54      |
| В том числе:                              | -                             | -       |
| Лекции                                    | 20                            | 20      |
| Практические занятия (ПЗ)                 | 34                            | 34      |
| Семинары (С)                              | -                             | -       |
| Лабораторные работы (ЛР)                  | -                             | -       |
| <b>Самостоятельная работа (всего)</b>     | 54                            | 54      |
| В том числе:                              | -                             | -       |
| Курсовой проект (работа)                  | -                             | -       |
| Расчетно-графические работы               | -                             | -       |
| Реферат (при наличии)                     | 18                            | 18      |
| <i>Другие виды самостоятельной работы</i> | 36                            | 36      |
| Вид промежуточной аттестации (зачет)      | -                             | зачёт   |
| Общая трудоемкость                        | часы                          | 108     |
|   | зачетные единицы              | 3       |

В том числе занятий в интерактивной форме:

|                      |   |
|----------------------|---|
| Лекций-презентаций   | 4 ч (темы 2-3)  |
| Практических занятий | 6 ч (дискуссии, диспуты (тема № 3, 5, 6); деловые и ролевые игры, разбор конкретных ситуаций (тема № 7, 8 и 9). |

#### 5. Содержание дисциплины

##### 5.1. Содержание модулей и тем дисциплины

##### Модуль 1. Общая теория конфликта.

**Тема 1. Предмет, объект и методы исследований в конфликтологии. Процесс становления конфликтологии как науки.**

Анализ категории «противоречие» в трудах мыслителей Древнего мира и философов Средневековья (Лао-цзы, Эпикур, Тертуллиан). Теории социального конфликта в работах философов Нового времени (Т.Гоббс, Ж.Ж.Руссо, К.Маркс). Современные концепции конфликта в работах социологов (К.Боулдинг) и психологов (З.Фрейд, К.Юнг, Э.Берн). Рассмотрение конфликта как одного из состояний, присущих любому обществу.

Понятие предмета и объекта конфликтологии. Структурно-функциональный, процессуально-динамический, типологизационный, прогностический и разрешительный методы исследований в конфликтологии. (ОК 1-8,10,ПК-12)

**Тема 2. Понятие, сущность объективные и субъективные элементы конфликта. Причины возникновения конфликта, его функции и динамика развития.**

Сущность конфликта, определение понятия «конфликт» с точки зрения социологической и психологической науки. Объект, участники и среда как объективные элементы конфликта. Характер, направленность и ценности личности как основные субъективные элементы конфликта. Причины возникновения конфликта (потребность, дефицит, противоречие). Отличие причины конфликта от повода.

Функции конфликта. Явные и скрытые функции. Деструктивные и конструктивные функции конфликта. (ОК 1-8,10,ПК-12)

## **Модуль 2. Психология конфликта.**

**Тема 3.Классификации конфликтов. Различные стратегии и тактики поведения в конфликтных ситуациях.**

Трудность типологизации конфликтов. Различные основания для классификации конфликтов, их цель. Классификация конфликтов на основании выделения сторон конфликта.

Внутриличностный конфликт как конфликт нереализованного желания и его психологическая природа. Социально-психологическое противоборство, лежащее в основе межличностного конфликта, а также конфликта между личностью и группой. Социальный характер межгруппового и межгосударственного конфликтов. Малая, средняя и большая социальные группы.

Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации. Анализ тактик «избегание», «приспособление», «конфронтация», «компромисс» и «сотрудничество». (ОК 1-8,10,ПК-12)

**Тема 4. Внутриличностный конфликт: понятие, виды, причины и последствия. Предупреждение внутриличностных конфликтов.**

Понятие внутриличностного конфликта. Внутриличностный конфликт в трудах психологов (З.Фрейд, К.Роджерс, А.Маслоу, В.Франкл, А.Н.Леонтьев).

Различные типы классификаций внутриличностных конфликтов (психологическая классификация Роббер М.-А., Тильман Ф. и классификация на основе ценностно-мотивационной сферы личности Анцуповой А.Я., Шипиловой А.И.)

Внутренние и внешние причины конфликтов. Понятие противоречия и фрустрации. Последствия внутриличностного конфликта. Характеристика деструктивного, конструктивного и невротического конфликтов. Предупреждение внутриличностного конфликта.«Психологическая защита» личности и ее основные механизмы. (ОК 1-8,10,ПК-12)

**Тема 5 Понятие, виды и теории стресса. Стрессоустойчивость как один из способов предупреждения конфликтов.**

Стресс как приспособительная реакция организма на воздействие экстремальных факторов. Концепция стресса Г. Селье. Три фазы стресса (фаза напряжения, сопротивления и истощения) и их характеристика. Понятие «эмоционального выгорания». Стресс и дистресс – общее и различное.

Организационные и организационно-личностные стрессогенные факторы и их профилактика. Позитивная роль отрицательных эмоций в борьбе организма с неблагоприятными факторами. Теории стрессоустойчивости (концепция «поисковой активности» В.С.Ротенберга, В.В.Аршавского, концепция «фикционного финализма» А.Адлера). Профилактика индивидуально-личностных стрессов: снижение категоричности в суждениях и формирование адекватной самооценки. (ОК 1-8,10,ПК-12)

**Тема 6. Межличностный конфликт: функции, динамика, основные составляющие.**

Трактовка межличностного конфликта через противоречия, возникающие между людьми в процессе их взаимодействия. Анализ конструктивных и деструктивных функций межличностного конфликта.

Рассмотрение конфликта как процесса, имеющего определенную динамику в развитии. Три периода развития конфликта (предконфликт, конфликт, послеконфликт) и три уровня его глубины (стычки, столкновения, кризис, их характеристика).

Конфликтная ситуация, повод, субъект, объект как основные составляющие конфликта. Специфика каждой из них. Влияние типа личности на вероятность возникновения межличностного конфликта.

Понятие конфликта в организации. Его виды (трудовой, производственный, инновационный). Анализ способов управления и разрешения конфликтов на производстве. (ОК 1-8,10,ПК-12)

**Тема 7. Межгрупповой конфликт. Его особенности, причины и механизм возникновения.**

Виды групп, складывающихся внутри социальных общностей, к которым может принадлежать человек. Влияние, которое группа оказывает на образ мыслей и поведение

человека. Специфические особенности межгрупповых конфликтов, их характеристика и типология.

Процесс формирования социальной группы. Анализ так называемой «групповой потребности» сквозь призму «пирамиды» потребностей А.Маслоу.

Причины межгрупповых конфликтов. Три проблемных «поля» столкновения социально-групповых интересов. Механизм возникновения конфликта между группами. Неизбежность возникновения межгрупповых конфликтов как способа развития общества. Перспективы развития межгрупповых конфликтов в обществе. (ОК 1-8,10,ПК-12)

### Модуль 3. Предупреждение конфликтов

#### **Тема 8. Предупреждение возникновения конфликтов. Способы эффективного предупреждения конфликтов.**

Профилактика конфликтов. Психологические, нравственные, правовые требования к регулированию человеческих взаимоотношений. Характеристика социально-психологических методов профилактики конфликтов (метод согласия, метод доброжелательности, метод сохранения репутации партнера, метод взаимного дополнения и т.д.).

Предупреждение конфликтов в организации. Понятие «зрелых» и «незрелых» коллективов, их отличительные особенности. Современный менеджмент как средство профилактики конфликтов: правила эффективного администрирования. Использование юмора и норм деловой этики в предотвращении конфликтных ситуаций. (ОК 1-8,10,ПК-12)

#### **Тема 9. Организационная (корпоративная) культура как средство предупреждения конфликтов в организации.**

Анализ понятия организационной культуры на макроуровне и микроуровне. Десять содержательных характеристик организационной культуры по Ф.Харрис и Р.Моран. Поверхностный, внутренний и глубинный уровни структуры организационной культуры, анализ наиболее часто встречающихся типов конфликтов на каждом из них.

Методы внедрения и поддержания организационной культуры, как средства сплочения коллектива и снижения уровня его конфликтности: лозунги, ролевое моделирование, внешние символы, истории и обряды, приоритетные задачи и функции, стиль реагирования высшего руководства в кризисных ситуациях, кадровая политика организации. (ОК 1-8,10,ПК-12)

## **5.2 Модули дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми**



(последующими) дисциплинами

| № п/п | Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин | № модулей и тем данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-------|---|--|---|---|---|---|---|---|---|---|
|       |   | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 1.    | Организационное поведение                           | x  | x | x | x | x | - | - | - | - |

**5.3. Разделы (модули) и темы дисциплин и виды занятий**

| № п/п                                   | Наименование раздела дисциплины  | Лекц. | Практ. зан. | Лаб. зан. | Семина | СРС | Всего |
|---|--|-------|-------------|-----------|--------|-----|-------|
| <b>Модуль 1. Общая теория конфликта</b> |  |       |             |           |        |     |       |
| 1.                                      | Тема 1. Предмет, объект и методы исследований в конфликтологии. Процесс становления конфликтологии как науки.  | 2     | 4           |           |        | 6   | 12    |
|   | Тема 2. Понятие, сущность объективные и субъективные элементы конфликта. Причины возникновения конфликта, его функции и динамика развития. <i>(лекция-презентация)</i> | 2     | 4           |           |        | 6   | 12    |
| <b>Модуль 2. Психология конфликта.</b>  |  |       |             |           |        |     |       |
| 2.                                      | Тема 3. Классификации конфликтов. Различные стратегии и тактики поведения в конфликтных ситуациях. <i>(лекция-презентация)</i>   | 2     | 4           |           |        | 6   | 12    |
|   | Тема 4. Внутриличностный конфликт: понятие, виды, причины и последствия. Предупреждение внутриличностных конфликтов.   | 2     | 4           |           |        | 6   | 12    |
|   | Тема 5. Понятие, виды и теории стресса. Стрессоустойчивость как один из способов предупреждения конфликтов.  | 4     | 4           |           |        | 6   | 14    |

|   |  |    |    |   |   |    |     |
|---|--|----|----|---|---|----|-----|
|   | Тема 6. Межличностный конфликт: функции, динамика, основные составляющие.<br>Тема 7. Межгрупповой конфликт. Его особенности, причины и механизм возникновения.   | 2  | 4  |   |   | 6  | 12  |
| <b>Модуль 3. Предупреждение конфликтов.</b> |  |    |    |   |   |    |     |
| 3.  | Тема 8. Предупреждение возникновения конфликтов. Способы эффективного предупреждения конфликтов.<br>Тема 9. Организационная (корпоративная) культура как средство предупреждения конфликтов в организации. | 2  | 4  |   |   | 6  | 12  |
|   |  | 2  | 2  |   |   | 6  | 10  |
|   | Всего:   | 20 | 34 | - | - | 54 | 108 |

#### 6. Перечень семинарских, практических занятий или лабораторных работ

| № п/п | № раздела (модуля) и темы дисциплины | Наименование семинаров, практических и лабораторных работ   | Трудоемкость (часы) | Оценочные средства           | Формируемые компетенции |
|-------|--------------------------------------|---|---------------------|------------------------------|-------------------------|
| 1     | 2                                    | 3   | 4                   | 5                            | 6                       |
| 1.    | Тема 1.                              | Определение предмета и объекта конфликтологии как науки. Основные теории социального конфликта Древнего мира, Средневековья, Нового времени. Основные методы исследования в конфликтологии.   | 2                   | доклад<br>ы,<br>тестирование | (ОК 1, 6-8,10, ПК-12)   |
| 2.    | Тема 2.                              | Виды конфликтов, встречающихся в работе специалиста по персоналу. Основные стадии развития конфликтной ситуации. Положительные и отрицательные стороны возникновения конфликта в организации. | 2                   | доклад<br>ы,<br>тестирование | (ОК 1, 6-8,10, ПК-12)   |
| 3.    | Тема 3.                              | Отличительные особенности   | 4                   | <i>дискуссия</i>             | (ОК 1, 6-               |

|    |         |  |   |   |                       |
|----|---------|--|---|---|-----------------------|
|    |         | внутриличностного, межличностного, межгруппового и межгосударственного конфликтов. Характеристика таких тактик поведения в конфликтной ситуации, как «избегание», «приспособление», «конфронтация», «компромисс» и «сотрудничество». |   | <i>ия</i> , практическое задание            | 8,10, ПК-12)          |
| 4. | Тема 4. | Определение внутриличностного конфликта. Причины внутриличностных конфликтов. Последствия внутриличностного конфликта.   | 2 | тестирование, практическое задание          | (ОК 1, 6-8,10, ПК-12) |
| 5. | Тема 5. | Понятие стресса и дистресса. Организационные и организационно-личностные стрессогенные факторы. Профилактика стресса в организациях.   | 2 | <i>диспут</i> , тесты, практическое задание | (ОК 1, 6-8,10, ПК-12) |
| 6. | Тема 6. | Понятие, периоды, уровни межличностного конфликта. Причины и структура межличностного конфликта. Виды и профилактика межличностных конфликтов в организации.   | 4 | <i>диспут</i> , тесты, практическое задание | (ОК 1, 6-8,10, ПК-12) |
| 7. | Тема 7. | Влияние, которое оказывает группа на личность человека. Причины и механизмы возникновения межгрупповых конфликтов.   | 4 | <i>ролевая игра</i> , практическое задание  | (ОК 1, 6-8,10, ПК-12) |
| 8. | Тема 8. | Социально-психологические  | 1 | <i>ролевая</i>                              | (ОК 1, 6-             |

|    |         |   |   |  |                              |
|----|---------|---|---|--|------------------------------|
|    |         | методы профилактики конфликтов.   |   | я игра,<br>практи<br>ческое<br>задание           | 8,10,<br>ПК-12)              |
| 9. | Тема 9. | Использование норм деловой этики в предотвращении конфликтных ситуаций. | 1 | делова<br>я игра,<br>практи<br>ческое<br>задание | (ОК 1, 6-<br>8,10,<br>ПК-12) |

### 7. Примерная тематика курсовых проектов (работ).

Выполнение курсовых работ учебным планом не предусмотрено.

### 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

*Основная литература:*

Зеленков М.Ю. Конфликтология: учебник для бакалавров / М.Ю. Зеленков. - М.: ИТК "Дашков и К", 2012. - 324 с.-гриф МО РФ.

Кибанов А. Я. Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; Гос. Универ. Управл. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2014. - 301 с. - (Высшее образование).-гриф МО РФ. Режим доступа: <http://www.znaniium.com>

Козырев Г. И. Конфликтология: Учебник / Г.И. Козырев. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2010. - 304 с. - (Высшее образование).-гриф УМО. Режим доступа: <http://www.znaniium.com>

Ратников, В. П. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / В. П. Ратников; под ред. В. П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 543 с. - (Серия «Золотой фонд российских учебников»). –гриф МО РФ. Режим доступа: <http://www.znaniium.com>

Зеленков, М. Ю. Конфликтология [Электронный ресурс] : Учебник / М. Ю. Зеленков. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 324 с.-гриф МО РФ. Режим доступа: <http://www.znaniium.com>

*Дополнительная литература:*

Журнал «Конфликтология» 2005-2014 гг. Режим доступа: <http://elibrary.ru>

г) программное обеспечение :

- текстовой редактор MicrosoftWord;

- операционная система WindowsXP.

д) базы данных, информационно-справочные и поисковые систем

- - <http://www.hro.ru> - на сайте публикуются статьи по актуальным проблемам управления персоналом.
- <http://www.konfliktolog.ru>

### 9. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

- компьютер с процессором не ниже PentiumIV;

- мультимедиа – проекторы;

- экран.

#### **10. Образовательные технологии:**

- лекции: мультимедиа технологии (тема № 2, 3);
- семинарские занятия: дискуссии, диспуты (тема № 3, 5, 6);
- практические занятия: деловые и ролевые игры, разбор конкретных ситуаций (тема № 4, 7, 8, 9).

#### **11. Оценочные средства (ОС):**

##### **11.1 Оценочные средства для входного контроля;**

1. Что может вызвать конфликт?
2. Кого можно назвать конфликтной личностью?
3. Положительные и отрицательные стороны возникновения конфликта в организации.
4. Каковы могут быть причины возникновения конфликтных ситуаций в работе специалиста службы персонала в организации.
5. При помощи чего человек может избежать возникновения у него внутриличностного конфликта?
6. Каковы причины стресса?
7. Есть ли взаимосвязь между личностными особенностями и вероятностью возникновения межличностного конфликта?

##### **11.2. Оценочные средства текущего контроля .**

1. Что изучает наука конфликтология.
2. Динамика и этапы конфликта.
3. Какой вклад в развитие теории конфликтов внесли известные исследователи социологического направления М. Вебер, Г. Зиммель, Л. Козер.
4. Охарактеризуйте понятие толерантность.
5. Зависимость конфликта от ценностных ориентаций его участников.
6. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
7. Объективные элементы конфликта (объект конфликта, участники конфликта, среда конфликта).
8. Субъективные элементы конфликта (тип темперамента и характер личности, установки и мотивы, манера поведения, этические ценности).
9. Деструктивные функции конфликта.
10. Конструктивные функции конфликта.
11. Понятие «управление конфликтом».
12. Виды, способы управления и разрешения конфликтов в организации.

##### **11.3. Оценочные средства для самоконтроля обучающихся.**

1. Перечислите известные вам основания для различных классификаций конфликтов.
2. Чем отличается внутриличностный конфликт от других типов конфликтов?

3. От чего зависит использование той или иной тактики поведения в конфликтной ситуации?
4. Особенности внутриличностных конфликтов у работников службы персонала в организации.
5. Деятельность руководителя организации по предупреждению возникновения внутриличностных конфликтов у сотрудников.
6. Раскройте содержание концепции стресса Г. Селье и выскажите к ней собственное отношение.
7. В чем заключается позитивное влияние отрицательных эмоций на дальнейшее развитие человека?
8. Каковы причины профессиональных стрессов?
9. Специалисты каких профессий, по вашему мнению, наиболее подвержены «эмоциональному выгоранию»?
10. В чем заключается роль «поисковой активности» в процессе преодоления человеком стрессового состояния?
11. Можно ли избежать межличностных конфликтов в социальной действительности?
12. Охарактеризуйте конструктивную и деструктивную функцию межличностного конфликта.
13. Назовите виды межличностных конфликтов в организации и их причины.
14. Почему многие специалисты считают процесс возникновения межгрупповых конфликтов неизбежным?
15. Назовите отличительные признаки «зрелых» и «незрелых» коллективов.
16. В чем состоит трудность предупреждения конфликтов?
17. Правила эффективного администрирования.
18. Влияние наличия в группе конфликтных личностей на частоту возникновения в ней конфликтных ситуаций.

#### **11.4. Оценочные средства для промежуточной аттестации**

Вопросы для подготовки к зачету:

1. История развития представлений о причинах и природе социальных конфликтов в трудах философов Древнего мира.
2. Предмет и объект конфликтологии.
3. Трактовка необходимости социальных конфликтов в точки зрения средневековых теологов.
4. Методы исследований в конфликтологии.

5. Причины социальных конфликтов в изложении философов Нового времени и социологов Новейшего времени.
6. Понятие, сущность конфликта. Процессуально-динамический метод конфликтологии. Его достоинства и недостатки.
7. Современные концепции конфликта в работах зарубежных и отечественных социологов и психологов.
8. Прогностический метод в конфликтологии. Особенности его использования.
9. Объективные элементы конфликта (объект конфликта, участники конфликта, среда конфликта).
10. Субъективные элементы конфликта (тип темперамента и характер личности, установки и мотивы, манера поведения, этические ценности).
11. Деструктивные функции конфликта.
12. Конструктивные функции конфликта.
13. Анализ различий между инцидентом и причиной конфликта.
14. Проблема классификации конфликтов. Классификация конфликтов по сферам жизнедеятельности людей и по направленности воздействия и распределения полномочий.
15. Классификация конфликтов на основании выделения сторон конфликта.
16. Влияние личностных особенностей на возникновение и разрешение конфликтных ситуаций.
17. Различные стратегии поведения в конфликтной ситуации. Оценка положительных и отрицательных сторон каждой из них.
18. Пять основных тактик поведения в конфликтных ситуациях.
19. Понятие внутриличностного конфликта. Внутриличностный конфликт в трудах психологов (З.Фрейд, К.Роджерс, А.Маслоу, В.Франкл, А.Н.Леонтьев).
20. Внешние причины внутриличностных конфликтов.
21. Внутренние причины внутриличностных конфликтов, их последствия.
22. Концепция стресса Г. Селье.
23. Понятие «стресс» и «дистресс» их отличие друг от друга.
24. Физиологический смысл оборонительной реакции организма против неблагоприятных факторов.
25. Профилактические меры, предпринимаемые организацией для снижения влияния стрессогенных факторов.
26. Теории стрессоустойчивости (концепция «поисковой активности» В.С.Ротенберга, В.В.Аршавского, концепция «фикционного финализма» А.Адлера).

27. Понятие межличностного конфликта. Его основные составляющие.
28. Конструктивные и деструктивные функции межличностного конфликта.
29. Динамика развития межличностного конфликта по Д.Дэна.
30. Методы разрешения межличностных конфликтов.
31. Понятие «управление конфликтом».
32. Виды, способы управления и разрешения конфликтов в организации.
33. Понятие и специфика межгрупповых конфликтов.
34. Виды межгрупповых конфликтов.
35. Два механизма возникновения межгрупповых конфликтов – их достоинства и недостатки.
36. Процесс формирования социальной группы. Влияние, которое группа оказывает на образ мыслей и поведение человека.
37. Понятие «социальная потребность». Ее место в структуре потребностей человека и механизм формирования.
38. Характеристика социально-психологических методов профилактики конфликтов.
39. Современный менеджмент как средство профилактики конфликтов: правила эффективного администрирования.
40. Использование норм деловой этики в предотвращении конфликтных ситуаций.
41. Юмор как средство профилактики конфликтной ситуации.
42. Достоинства и недостатки четырех основных тактик улаживания конфликта.
43. Повышение уровня зрелости коллектива как важный фактор снижения его конфликтности.
44. Общая теория конфликтного взаимодействия Б. К. Боулдинга.
45. Позитивная роль отрицательных эмоций в борьбе организма с неблагоприятными факторами.
46. Периоды развития межличностного конфликта по А.В. Анцупову и А.И. Шипилову
47. Организационно-личностные стрессогенные факторы выделенные В. Зигерт и Л. Ланг
48. Организационные факторы, способные вызвать стресс у работников.
49. Профилактика внутриличностных конфликтов.
50. Своевременная коррекция иррациональных убеждений как способ снизить негативное влияние нереализованной стрессовой реакции на организм человека.
51. Механизмы психологической защиты личности от внутриличностного конфликта.
52. Противоречие интересов как фундаментальная причина конфликтов.
53. Понятие организационной культуры на макроуровне и микроуровне.
54. Поверхностный, внутренний и глубинный уровни организационной культуры.



**Разработчик:**

к.филол.н.

преподаватель

Романычева Е.В.