

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ РФ

УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЛЕСОТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Кафедра философии

С.Н. Каташинских

# Конфликтология: учебно-методический КОМПЛЕКС

Планы семинарских занятий, темы рефератов, список литературы,  
задания. Для студентов всех специальностей

Екатеринбург  
2006

Печатается по рекомендации методической комиссии гуманитарного факультета  
Протокол №                      от

Рецензент

Редактор Е.Л. Михайлова  
Компьютерная верстка

---

Подписано в печать		Поз. 100
Плоская печать	Формат 60×84 1/16	Тираж 100 экз
Заказ №	Печ. л. 2,09	Цена 6 руб. 60 коп.

---

Редакционно-издательский отдел УГЛТУ  
Отдел оперативной полиграфии УГЛТУ

## Учебная литература

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях. Сер. «Учебное пособие» [Текст] / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. СПб.: Питер, 2005. 288с.
2. Вишнякова, Н. Ф. Конфликтология [Текст]: учеб. пособие для слушателей системы повышения квалификации работников образования / Н. Ф. Вишнякова. Минск: Университетское, 2000. 246 с.
3. Бабосов, Е. М. Конфликтология [Текст]: учеб. пособие для студентов вузов / Е. М. Бабосов, Минск: ТетраСистемс, 2000. 464 с.
4. Аллахвердова, О. В. Конфликтология [Текст]: учебник для вузов / Аллахвердова О. В., Викторов В. И., Иванов М. В. и др.; отв. ред. А. С. Кармин. 2-е изд., испр. СПб.: Лань, 2000. 448 с.
5. Анцупов, А. Я. Конфликтология [Текст]: учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. М.: ЮНИТИ, 2000. 551 с.
6. Дмитриев, А. В. Конфликтология [Текст]: учеб. пособие / А. В. Дмитриев, М.: Гардарики, 2000. 318 с.
7. Ратников, В. П. Конфликтология [Текст]: Учебник для вузов / В. П. Ратников, В. Ф. Голубь, Г. С. Лукашева и др.; под ред. В. П. Ратникова. М.: ЮНИТИ, 2002. 512 с.
8. Ратников, В. П. Конфликтология [Текст]: Учебник для вузов / В. П. Ратников, В. Ф. Голубь, Г. С. Лукашева и др.; под ред. В. П. Ратникова. М.: ЮНИТИ, 2001. 512 с.
9. Вишнякова, Н. Ф. Конфликтология [Текст]: учеб. пособие для слушателей системы повышения квалификации работников образования / Н. Ф. Вишнякова. 3-е изд. Минск: Университетское, 2002. 318 с.
10. Запрудский, Ю. Г. Конфликтология [Текст]: учеб. пособие для студентов вузов / Ю. Г. Запрудский, В. Н. Коновалов, В. И. Курбатов и др. Ростов н/Д: Феникс, 2001. 320с.
11. Дмитриев, А. В. Конфликтология [Текст]: учеб. пособие для студентов вузов / А. В. Дмитриев. М.: Гардарики, 2001. 320 с.
12. Анцупов, А. Я. Conflictology [Текст]: учебник для студентов вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов; Конфликтология, М.: Юнити, 1999. 551.
13. Громова, О. Н. Конфликтология [Текст]: курс лекций / О. Н. Громова. М.: Тандем: ЭКМОС, 2000.
14. Конфликтология [Текст]: учебник для вузов / Под ред. А. С. Кармина, СПб.: Лань, 1999. 443 с.
15. Кох, И. А. Конфликтология [Текст]: / И. А. Кох; отв. ред. Н. В. Иванчук. Екатеринбург: УрО РАН, 1997. 160с.
16. Соколов, С. В. Социальная конфликтология [Текст]: учеб. пособие для студентов вузов / С. В. Соколов, М.: Юнити, 2001. 327 с.

17. Анцупов, А. Я. Conflictology [Текст]: учебник для студентов вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов; Конфликтология. М.: ЮНИТИ, 2002. 551 с.
18. Ворожейкин, И. Е. Конфликтология [Текст]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Менеджмент", "Менеджмент в социальной сфере", "Государственное муниципальное управление" / И. Е. Ворожейкин, А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров; М-во образования РФ, Гос. ун-т управления. М.: Инфра-М, 2001. 224 с.

## Тема 1. Понятие, структура и типология конфликтов

1. Предмет и периодизация истории отечественной конфликтологии. Конфликтология в системе наук. Методы изучения конфликтов.
2. Объект и предмет конфликта. Специфика конфликтного взаимодействия.
3. Структура конфликтного взаимодействия. Классификация конфликтов.

### *Темы рефератов и докладов*

1. Роль конфликта в античном мире.
2. Основные концепции конфликта в эпоху Новое время: пессимистическая Гоббса и оптимистическая Руссо.
3. Теоретические основы конфликтологии: К. Маркс, М. Вебер, Г. Зиммель, Т. Парсонс, Л. Козер.
4. Психологические аспекты конфликта З. Фрейда и К. Юнга.
5. История отечественной конфликтологии.
6. Конфликтология в системе наук.
7. Психологическое и математическое моделирование конфликтов.

### Литература

1. Анцупов, А.Я. Эволюционно-междисциплинарная теория конфликта [Текст] / А.Я. Анцупов, Ижевск, 2000.
2. Бабосов, Е.М. Конфликтология [Текст]: учеб. пособие / Е.М. Бабосов, Мн.: Тетрасистемс, 2000.
3. Гришина, Н.В. Психология конфликта [Текст] / Н.В. Гришина. СПб: Питер, 2005.
4. Фрейд, З. Введение в психоанализ [Текст]: Лекции / З. Фрейд. М.: Наука, 1989.
5. Юнг, К. Психологические типы [Текст] / К. Юнг. Минск.: Попурри, 1998.

## Тема 2. Причины и функции конфликтов

1. Системный анализ причин конфликтов.
2. Объективные факторы возникновения конфликтов. Личностные причины конфликтов.
3. Сравнительный анализ конструктивных и деструктивных функций конфликта.

### *Темы рефератов и докладов*

1. Классификация причин конфликтов.
2. Организационно-управленческие и социально-психологические причины конфликтов.
3. Функциональный и дисфункциональный конфликт.
4. Роль коммуникативных барьеров в возникновении конфликтов.
5. Потери и искажения информации в процессе общения как причина конфликта.

### Литература

1. Аллахвердова, О.В. Конфликтология [Текст] / О.В. Аллахвердова, СПб.: Лань, 1999.
2. Вишнякова, Н.Ф. Конфликтология [Текст] / Н.Ф. Вишнякова, Минск: 2000.
3. Дмитриев, А.В. Социальный конфликт [Текст]: общее и особенное / А.В. Дмитриев, М.: Гард., 2000.
4. Кильмашкина, Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты [Текст] / Т.Н. Кильмашкина, М.: ЮНИТИ – Дана, 2004.
5. Хасан, Б.И. Конструктивная психология конфликта [Текст] / Б.И. Хасан, СПб.: Питер, 2003.

## Тема 3. Динамика конфликта

1. Типология конфликтов.
2. Структура конфликта
3. Основные периоды и этапы динамики конфликта.

### *Темы рефератов и докладов*

1. Характеристика предконфликтной ситуации.
2. Инцидент как этап развития открытого конфликта.
3. Условия и способы эскалации конфликта.

4. Формирование «образа врага» в конфликте.
5. Постконфликтный синдром.
6. Динамика среднемесячной частоты конфликтов в течение года.

#### Литература

1. Ликсон, Ч. Конфликт [Текст] / Ч. Ликсон, СПб.: 1997.
2. Ворожейкин, И.Е. Конфликтология [Текст] / И.Е. Ворожейкин [и др.], М.: Инфра – М.: 2000.
3. Конфликтология [Текст]. Хрестоматия / сост. Н.И. Леонов. М.: 2002.
4. Громова, О. Н. Конфликтология [Текст]: Курс лекций / О. Н. Громова. М.: ЭКМОС, 2000.

### Тема 4. Поведение в конфликте

1. Стратегия поведения в конфликте: избегание, соперничество, приспособление, компромисс, сотрудничество.
2. Гендерные, возрастные, характерологические факторы конфликта.
3. Типы конфликтной личности.

#### *Темы рефератов и докладов*

1. Конкуренция как вид конфликтного поведения.
2. Гендерные различия как фактор конфликта.
3. Манипуляция как условие возникновения конфликта.
4. Характер человека как причина конфликта.

#### Литература

1. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. – СПб.: Социальная литература, 1996.
2. Егидес А. Лабиринты общения. – М.: Филинь, 1999.
3. Леонгард К. Акцентуированные личности. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2000.
4. Стивенсон Дж. Приручи своих драконов. М., 1996.

#### Тема 5. Внутриличный конфликт.

1. Виды внутриличного конфликта.
2. Причины и последствия внутриличного конфликта.
3. Предупреждение и последствия внутриличного конфликта.

#### Темы рефератов и докладов.

1. Конфликт между сущностью и существованием личности ( З. Фрейд и Э. Фромм ).
2. Образ жизни как фактор внутриличностного конфликта.
3. Позитивные и отрицательные последствия конфликта.
4. Механизмы психологической защиты личности.

#### Литература.

1. Каменская В.Г. Психологическая защита и мотивация в структуре конфликта. – СПб: Детство-пресс,1999.
  2. Мириманова М.С. Конфликтология. – М.: Академия, 2003.
- 6
3. Психология и психоанализ характера. – Самара: Бахрах, 1997.
  4. Фромм Э. Иметь или быть? – М.: Прогресс, 1999.
  5. Хасан Б. И. Конструктивная психология конфликта. – СПб: Питер, 2003.

#### Тема 6. Виды межличностных конфликтов.

1. Структура, элементы и функции межличностного конфликта.
2. Виды межличностных конфликтов.
3. Управление межличностными и групповыми конфликтами.

#### Темы рефератов и докладов.

1. Взаимосвязь межличностных конфликтов с внутриличностными.
2. Ролевые конфликты.
3. Семейный конфликт.
4. Виды конфликтов в учебном процессе.

#### Литература.

1. Аронсон Э., Уилсон Т. Социальная психология. Психологические законы поведения человека в социуме. – СПб.: Прайм Еврознак,2002.
2. Баныкина С.В. Конфликтологическая компетентность педагога. – Астрахань, 1997.
3. Богданов Е. И., Зазыкин В.Г. Психология личности в конфликте. – Калуга: КГПУ, 2002.
4. Держач А. А. Управление развивающим общением: психолого-педагогические и акмеологические основы. – М.: РАГС, 2004.
5. Почепцов Г.Г. Психологические войны. – М., Ваклер,2000.

## Тема 7. Конфликты в организации.

1. Специфика конфликта в организации.
2. Типология межгрупповых конфликтов.
3. Особенности управления конфликтами.

## Темы рефератов и докладов.

1. Организационные конфликты.
2. Трудовые и производственные конфликты.
3. Инновационные конфликты.

7

4. Политические и этнические конфликты.
5. Экономический конфликт.

## Литература.

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология, - М., ЮНИТИ, 2002.
2. Левин К. Разрешение социальных конфликтов. – СПб: Речь, 2000.
3. Климов Е.А. Конфликтующие реальности в работе с людьми. Учеб. пособие. – М.: МПСИ, 2001.
4. Глазл Ф. Конфликт – менеджмент: Настольная книга руководителя и консультанта. – Калуга: Духовное познание, 2002.
5. Рубин Д и др. Социальный конфликт. – М., 2001.

## Тема 8. Способы решения конфликтов.

1. Основные формы завершения конфликта.
2. Универсальные средства разрешения конфликтов.
3. Переговоры как способ решения конфликтов.

## Темы рефератов и докладов.

1. Тактика избегания конфликта и метод насилия.
2. Завершение конфликта с помощью третьей стороны.
3. Функции медиатора по разрешению конфликта.
4. Проблема «цены конфликта»: выигрыш и проигрыш.
5. Тактика взаимного выигрыша.

## Литература.

1. Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов. – СПб: Речь, 2003.
2. Лебедева М. М. Вам предстоят переговоры. – М., Экономика, 2001.
3. Ликсон Ч. Конфликт: семь шагов к миру, - СПб: Питер, 1997.
4. Панарин И.Н. Информационная война и мир. – М.: ОЛМА-ПРЕСС, 2003.

#### Тема 9. Профилактика конфликта.

1. Способы предупреждения конфликтов.
2. Современный менеджмент о профилактике конфликтов.
3. Нормы деловой этики.

### 8

#### Темы рефератов и докладов.

1. Сотрудничество как универсальный способ предотвращения конфликтов.
2. Тактические приемы профилактики конфликтов.
3. Роль юмора как средства предупреждения конфликта.
4. Основные принципы современного менеджмента.

#### Литература.

1. Авдеев В.В. Психотехнология решения проблемных ситуаций. – М.: Феликс, 1998.
2. Кузьмин И. А. Психотехнологии и эффективный менеджмент. – М., 2001.
3. Мескон М.Х. и др. Основы менеджмента. – М.: Дело, 2002.
4. Ратников В. П. Конфликтология. – М.: ЮНИТИ- ДАНА, 2001.

#### Вопросы к зачету.

1. Предмет конфликтологии.
2. Понятие и типология конфликтов.
3. Структура конфликта.
4. Причины конфликтов.
5. Функции конфликтов.
6. Динамика конфликта.
7. Внутриличностный конфликт.
8. Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов.
9. Межличностный конфликт.
10. Специфика конфликта в организации.
11. Трудовые конфликты в организации.
12. Инновационные конфликты.
13. Гендерные, возрастные и характерологические конфликты.

14. Межгрупповой конфликт.
15. Политические конфликты.
16. Этнические конфликты.
17. Экономические конфликты.
18. Основные способы решения конфликтов.
19. Тактика взаимного выигрыша.
20. Переговоры как способ разрешения конфликта.
21. Конфликтная личность.
22. Способы и средства предупреждения конфликтов.
23. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов.
24. Современный менеджмент о профилактике конфликтов.
25. Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов.

9

Методические материалы к темам семинарских занятий.

Тема 1. Предмет и история конфликтологии.

Хотя целостное и подробное изложение истории конфликтологии затруднено в силу ее молодости, общий взгляд на историю конфликтологии может быть представлен в следующем в **I период — до 1924 г.**

Зарождение и развитие конфликтологических идей как практическое знание принципов, правил и приемов поведения в конфликтах: проблема насилия и ненасилия в религиозных учениях, проблема конфликта в искусстве и культуре. *Конфликт изучается в рамках философии, искусствоведения, филологии, права, военных наук, психологии, но не выделяется как самостоятельное явление.*

**II период - 1924-1992 гг.**

Зарождение, становление и развитие частных конфликтологических наук. Конфликт начал изучаться как самостоятельное явление в правоведении и социологии. Интенсивно исследуется конфликт в других науках, однако междисциплинарных работ нет. Активность была вызвана:

- степенью конфликтности жизнедеятельности нашего общества;
- степенью зависимости гуманитарных наук, заинтересованных в разработке проблемы конфликта, от политической обстановки в стране, идеологических установок, состояния демократизации общества;
- уровнем развития, возможностями самих наук, объектом изучения которых может быть конфликт, разработанностью методологических, теоретических и методов

тодических предпосылок исследования этого сложного социального явления;

- характером связи с мировой наукой, возможностью изучения и использования результатов исследования конфликта учеными других стран.

Второй период включает четыре этапа.

Первый этап — 1924-1935 гг. Охватывает первую «волну» публикаций. Появляются работы по проблеме конфликта в правоведении, социологии, психологии, математике, социобиологии.

Второй этап — 1935-1949 гг. Характеризуется практически полным отсутствием публикаций. Это связано с Великой Отечественной войной и обстановкой в стране в целом.

10

Третий этап — 1949-1972 гг. Ежегодно публикуются работы по проблеме конфликта, защищаются первые 25 кандидатских диссертаций, конфликт как самостоятельное явление начинает изучаться в философии, педагогике, исторических и политических науках.

Четвертый этап — 1972-1992 гг. Ежегодно публикуется не менее 35 работ по проблеме конфликта, защищаются первые докторские диссертации, из них три — по искусствоведению и по одной — в математике, педагогике, правоведении, психологии, политологии и философии. Разрабатывается системная концепция конфликтов.

### **III период — 1992 г. по настоящее время.**

*Появляются первые междисциплинарные исследования, конфликтология начинает выделяться в самостоятельную науку, создаются центры, группы по исследованию и регулированию конфликтов,* наблюдается заметное увеличение ежегодного количества публикаций (60-350). Ежегодно защищается от 2 до 10 докторских диссертаций, общее количество защищаемых диссертаций колеблется от 19 до 98 в год.

Возможность связать в систему исследования конфликта, которые ведутся в рамках психологии, социологии, правоведения, искусствоведения, истории, математики, педагогики, политологии, социобиологии, философии, военных и других наук (например, в психиатрии и экономике), основывается на том, что в основе любого конфликта лежит противоречие, играющее системообразующую роль как для различных видов конфликта, так и для различных уровней их изучения. Ее создание крайне необходимо, поскольку люди, органы управления, различные организации имеют дело с целостными реальными конфликтами, а не с отдельными их психологическими, правовыми, философскими, социологическими и другими аспектами, и последствия их носят чаще всего деструктивный характер. Эти соображения

обосновывают необходимость выделения самостоятельной науки — **конфликтологии**.

**Конфликтология** — наука о закономерностях возникновения, развития, завершения конфликтов, а также о принципах, способах и приемах их конструктивного регулирования.

**Объектом** конфликтологии являются конфликты в целом.

Конфликтологию, по всей видимости, должны интересовать два типа конфликтов: с участием человека (внутриличностные и социальные) и **зооконфликты**.

Центральным объектом конфликтологии являются *социальные конфликты*, а их ядром — межличностные. Исследование межличностных конфликтов, менее сложных среди других социальных конфликтов, может вскрыть основные причины конфликтного взаимодействия, изучить

11

процессы, которые происходят в психике и предшествуют конфликтному поведению человека, дать возможность прогнозировать последствия.

**Предметом** конфликтологии являются общие закономерности возникновения, развития и завершения конфликтов, а также принципы, способы и приемы управления ими.

Ядро предмета конфликтологии формулируется в понятийной схеме описания конфликтов. Нужно сделать два уточнения. Первое — конфликты возникают в основном в социальном взаимодействии, в которое целесообразно включить взаимодействие между животными. Это обосновано в работах по проблемам биосоциальной эволюции. Поэтому в объект конфликтологии возможно включить зооконфликты. Нельзя забывать и про внутриличностные конфликты. Второе касается сути конфликта. Она заключается не столько в возникновении противоречия, сколько в способе его разрешения, в противодействии. Всевозможные противоречия возникают часто, но только часть разрешается путем конфликтов. Сущность конфликта шире этого столкновения. Она — в противодействии его субъектов.

**Социальный конфликт** — наиболее острый способ развития и завершения значимых противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и сопровождающийся их негативными эмоциями по отношению друг к другу.

**Внутриличностный конфликт** — понимается выраженное негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой структур внутреннего мира личности, отражающее противоречивые связи с социальной средой и задерживающее принятие решения.

Тема 2. Причины возникновения конфликтов.

Возникновение и развитие конфликтов обусловлено действием четырех групп факторов и причин: собственно объективных, организационно-управленческих, социально-психологических и личностных. Первые две группы факторов носят в основном объективный характер, третья и четвертая — главным образом субъективный.

К числу объективных причин конфликтов можно отнести те обстоятельства социального взаимодействия людей, которые привели к столкновению их интересов, мнений, установок и т. п. Объективные причины приводят к созданию предконфликтной обстановки — объективного компонента предконфликтной ситуации.

Субъективные причины конфликтов связаны с теми индивидуальными психологическими особенностями оппонентов, которые приводят к выбору именно конфликтного, а не какого-либо другого способа

12

разрешения создавшегося объективного противоречия. В любой ситуации есть возможность выбора конфликтного или одного из неконфликтных способов ее разрешения. Причины, в силу действия которых человек выбирает конфликт в контексте сказанного выше, способ реагирования — субъективны.

При рассмотрении характера взаимосвязей между объективными и субъективными причинами конфликтов можно отметить:

- во-первых, *жесткое разделение объективных и субъективных причин конфликтов, а тем более их противопоставление, по-видимому, неправомерно;*
- во-вторых, *нет ни одного конфликта, который в той или иной степени не был бы обусловлен, помимо субъективных, и объективными причинами.*

Поэтому практически у любого конфликта существует комплекс объективно-субъективных причин.

Объективные причины настолько разнообразны, что пока не поддаются строгой классификации. К числу наиболее часто встречающихся можно отнести следующие:

1) естественное столкновение значимых материальных и духовных интересов людей в процессе их жизнедеятельности;

2) слабая разработанность правовых и других нормативных процедур разрешения социальных противоречий, возникающих в процессе взаимодействия людей; 3) недостаток значимых для нормальной жизнедеятельности людей материальных и духовных благ; 4) образ\* жизни многих россиян; 5) достаточно устойчивые стереотипы межличностных и межгрупповых отношений граждан России, СССР, Российской Федерации, способствующие возникновению конфликтов.

Кроме названных, существует еще ряд объективных причин, влияние которых на конфликтность человека пока не изучено. Это заметные

отклонения от экологических нормативов в среде обитания людей, различные стрессовые ситуации, в которые попадает человек, и т. п. Список этот будет расширяться с изменением материальных и социальных аспектов нашей жизни

### Тема 3. Динамика конфликта.

*Динамика конфликта представляет собой ход его развития во времени, изменение под воздействием различных внутренних механизмов, а также внешних факторов и условий. В ней можно выделить ряд периодов и этапов.*

#### **Предконфликт (латентный период).**

##### 13

*Возникновение объективной проблемной ситуации — состоит в появлении противоречия, которое еще не осознано и конфликтных действий нет.*

Если не считать случаев, когда возникает ложный конфликт, то обычно конфликт порождается объективной проблемной ситуацией.

*Осознание объективной проблемной ситуации.* Реальность воспринимается как проблемная, возникает потребность принять меры для разрешения противоречия. Ряд объективных и субъективных причин способствуют искажению воспринимаемой ситуации.

*Попытки сторон разрешить объективную проблемную ситуацию неконфликтными способом —* заключаются в разного рода информировании противостоящей стороны — убеждение, разъяснение, просьбы и пр. В любом случае на данном этапе стороны аргументируют свои интересы и фиксируют позиции.

*Возникновение предконфликтной ситуации —* воспринимается как наличие непосредственной угрозы безопасности одной из сторон взаимодействия или общественно важным интересам.

#### **Собственно конфликт (открытый период).**

*Инцидент —* первое столкновение сторон, попытка с помощью силы решить проблему в свою пользу. Если задействованных одной из сторон ресурсов достаточно для перевеса соотношения сил в свою пользу, то инцидентом конфликт может и ограничиться.

*Эскалация —* резкая интенсификация борьбы оппонентов. Эскалация — это та часть конфликта, которая начинается с инцидента и заканчивается ослаблением борьбы, переходом к завершению конфликта.

*Сбалансированное противодействие —* использование силовых методов не дает результата, интенсивность борьбы снижается, но действия по достижению согласия еще не предпринимаются.

*Завершение конфликта* — переход от конфликтного противодействия к поиску решения проблемы и прекращению конфликта по любым причинам.

**Послеконфликтная ситуация** (латентный период).

*Частичная нормализация отношений* — негативные эмоции не исчезли; происходит осмысление своей позиции, коррекция самооценок, уровней притязания, отношения к партнеру.

*Полная нормализация отношений* наступает при осознании сторонами важности дальнейшего конструктивного взаимодействия. Этому способствуют преодоление негативных установок, продуктивное участие в совместной деятельности, установление доверия.

В конфликте можно выделить временной отрезок, который характеризуется *дифференциацией* сторон. Конфликт развивается по

14

восходящей, разногласия между сторонами усиливаются. Конфронтация продолжается до тех пор, пока дальнейшая эскалация не теряет смысл. С этого момента начинается процесс *интеграции*.

Тема 4. Способы поведения в конфликтной ситуации.

Конфликтное поведение прежде всего состоит из противоположно направленных действий участников конфликта, в которых реализуются процессы в мыслительной, эмоциональной и волевой сферах оппонентов. Чередование взаимных реакций, направленных на реализацию интересов каждой стороны и ограничение интересов оппонента, составляет видимую социальную реальность конфликта. Поскольку действия оппонентов в конфликтной ситуации в большой степени влияют друг на друга, а также вытекают из предыдущих действий оппонента, т. е. взаимообуславливаются, то в любом конфликте они обязательно приобретают характер взаимодействия.

Конфликтное поведение, как особый тип поведения, вполне естественно имеет свои принципы, стратегии (способы) и тактики (приемы).

Среди *основных принципов* конфликтного противоборства выделяют:

- концентрацию сил;
- координацию сил;
- нанесение удара по наиболее уязвимому пункту в расположении противника;
- экономию сил и времени и др.

**Стратегия поведения в конфликте** рассматривается как ориентация личности (группы) по отношению к конфликту, установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта.

В основе выделения стратегий лежит концепция о «силовом поле», т. е. определяющей мотивации руководителя, ориентированного либо на решение

стоящих перед ним задач, например на производство, либо на человека-производителя. Первая «силовая линия» (на производство) ведет к максимально высоким объемам прибыли и рассматривается как **напористость**. Вторая — направлена на человека, на то, чтобы условия труда в наибольшей степени отвечали его потребностям и запросам. Она рассматривается как **кооперативность**.

**Соперничество** (конкуренция) заключается в навязывании другой стороне предпочтительного для себя решения.

**Сотрудничество** (проблемно-решающая стратегия) позволяет осуществить поиск такого решения, которое удовлетворяло бы обе стороны.

**Компромисс** предполагает взаимные уступки в чем-то важном и принципиальном для каждой из сторон,

**Приспособление** (уступка) ориентируется на понижении своих

15

стремлений и принятии позиции оппонента.

**При избегании** (бездействии) участник находится в ситуации конфликта, но без всяких активных действий по его разрешению.

Как правило, в конфликте мы не встретим случаев, когда используется только лишь одна стратегия. Скорее можно говорить о доминировании одной из них. И достаточно часто приходится сталкиваться с целыми комбинациями стратегий.

Соперничество — наиболее часто применяемая стратегия (более чем в 90 % конфликтов). Собственно конфликт и заключается в противоборстве, поэтому личность или группа идут на конфликт, не имея других способов договориться с оппонентом. Соответственно тактические приемы соперничества наиболее разнообразны и в большей степени совершенствовались.

## Тема 5. Внутриличностный конфликт.

Разрешение (преодоление) внутриличностного конфликта — *это восстановление согласованности внутреннего мира личности, установление единства сознания, снижение остроты противоречий жизненных отношений, достижение нового жизненного качества.*

### **Факторы конструктивного разрешения внутриличностных конфликтов:**

- глубинные мировоззренческие установки личности, содержание ее веры, опыт преодоления себя;
- развитость волевых качеств способствует успешному преодолению человеком внутренних конфликтов, воля приводит в соответствие внешние требования и внутренние желания;

- тип темперамента, свойства которого влияют на динамическую сторону решения внутриличностных противоречий: на скорость переживаний, их устойчивость, интенсивность и т. п.;»
- половозрастные особенности личности.

### **Механизмы разрешения внутриличностных конфликтов (психологической защиты):**

- *отрицание* — подмена принятия решения на их игнорирование;
- *проекция* — приписывание источнику трудностей негативных качеств как основа для его неприятия и самопринятия на этом фоне;
- *регрессия* — возвращение к детским стереотипам поведения;
- *замещение* — снятие напряжения, обращение агрессии на более слабый объект или на самого себя;
- *подавление* — сдерживания страха посредством забывания его источника, а также обстоятельств, ассоциативно связанных с ним;

16

- *изоляция* — восприятие травмирующих ситуаций или воспоминание о них без чувства тревоги;
- *интроекция* — присвоение ценностей или черт характера других людей для предупреждения угроз с их стороны;
- *интеллектуализация* — произвольное истолкование событий для развития чувства субъективного контроля над ситуацией;
- *аннулирование* — поведение, мысли, способствующие символическому сведению на нет предыдущего акта или мысли, вызвавших сильное беспокойство, чувство вины;
- *сублимация* — удовлетворение вытесненного неприемлемого чувства социально одобряемыми альтернативами;
- *рационализация* — нахождение причин для оправдания действий, вызванных подавленными, неприемлемыми чувствами;
- *реактивное образование* — выработка и подчеркивание в поведении противоположной установки;
- *компенсация* — сдерживание чувства печали, горя по поводу реальной или мнимой потери, утраты и т. п.;
- *идентификация* — моделирование поведения другого лица для повышения самооценности;
- *фантазия* — уход в воображение от реальных проблем.

Тема 6. Разрешение межличностных конфликтов.

Завершение конфликта заключается в окончании конфликта по любым причинам. Сложность этого процесса предполагает многообразие его основных форм.

Разрешение конфликта — это совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению. Оно предполагает активность обеих сторон по преобразованию условий, в которых они взаимодействуют, по устранению причин конфликта. Для разрешения конфликта необходимо изменение самих оппонентов, их позиций, которые они отстаивали в конфликте. Часто разрешение конфликта основывается на изменении отношения оппонентов к его объекту или друг к другу.

Урегулирование конфликта — устранение противоречия между оппонентами при участии третьей стороны, что возможно как с согласия противоборствующих сторон, так и без него.

Затухание конфликта — временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта: противоречия и напряженных отношений. Конфликт переходит из «явной» формы в скрытую. Затухание конфликта возможно:

17

- при потере мотивации к противоборству (объект конфликта потерял свою актуальность);
  - при переориентации мотива, переключении на другие дела и т. п.;
  - при истощении ресурсов, всех сил и возможностей для борьбы.
- Устранение конфликта — такое воздействие на него, в результате которого

ликвидируются основные структурные элементы конфликта. Это возможно с помощью следующих способов:

- изъятие из конфликта одного из оппонентов (перевод в другой отдел, филиал; увольнение с работы);
- исключение взаимодействия оппонентов на длительное время (отправка в командировку одного или обоих и т. п.);
- устранение объекта конфликта (мать забирает у ссорящихся детей игрушку, из-за которой возник конфликт).

Перерастание в другой конфликт — в отношениях сторон возникает новое, более значимое противоречие и происходит смена объекта конфликта.

Исход конфликта рассматривается как результат борьбы с точки зрения состояния сторон и их отношения к объекту конфликта. Исходами конфликта могут быть:

- устранение одной или обеих сторон;
- приостановка конфликта с возможностью его возобновления;

- победа одной из сторон (овладение объектом конфликта);
- деление объекта конфликта (симметричное или асимметричное);
- согласие о правилах совместного использования объекта;
- равнозначная компенсация одной из сторон за овладение объектом другой стороной;
- отказ обеих сторон от посягательств на данный объект;
- альтернативное определение таких объектов, которые удовлетворяют интересы обеих сторон.

### *Тема 7. Организационный конфликт.*

Проблема взаимоотношений руководителей и подчиненных актуальна

18

для науки и практики. В центре внимания находятся вопросы эффективности управления, стиля руководства, авторитета руководителя, оптимизации социально-психологического климата в коллективе. Все они зависят от оптимизации отношений в звене «руководитель-подчиненный», т. е. от конфликтов «по вертикали».

Среди причин конфликтности отношений руководителя и подчиненного выделяют объективные и субъективные.

#### **Объективные причины конфликтов.**

1. *Субординационный характер отношений.* Существует противоречие между функциональной (официальной, формальной) и личностной (неофициальной, неформальной) сторонами отношений руководителя и подчиненного, что порождает конфликты.
2. *Деятельность в системе «человек-человек» конфликтотенна по своей природе.*
3. Большая часть конфликтов по вертикали детерминирована *предметно-деятельностным содержанием межличностных отношений* (около 96 % конфликтов между руководителями и подчиненными).
4. Частота возникновения конфликтов по вертикали связана с *интенсивностью совместной деятельности* оппонентов.
5. *Наиболее конфликтно звено «непосредственный руководитель-подчиненный»:* на него приходится более 53 % конфликтов.
6. *Разбалансированность рабочего места.* Рабочим местом называют совокупность функций и средств, достаточных для их выполнения. Функции должны быть обеспечены средствами и не должно быть

средств, не связанных с какой-либо функцией. Обязанности и права должны быть взаимно уравновешены.

7. *Рассогласованность связей между рабочими местами в организации.*

8. *Сложность социальной и профессиональной адаптации руководителя к должности управленца.*

9. *Недостаточная обеспеченность по объективным условиям управленческих решений* всем необходимым для их реализации.

### **Субъективные причины.**

*Управленческие причины*, неоптимальные и ошибочные решения; излишняя опека и контроль подчиненных со стороны руководства; недостаточная профессиональная подготовка руководителей; низкий престиж труда управленцев среднего и низшего звеньев; неравномерность распределения служебной нагрузки среди подчиненных; нарушения в системе стимулирования труда.

*Личностные причины*: низкая культура общения, грубость; недобросовестное исполнение своих обязанностей подчиненными; стремление руководителя утвердить свой авторитет любой ценой; выбор

19

начальником неэффективного стиля руководства; отрицательная установка руководителя по отношению к подчиненному и наоборот; напряженные отношения между руководителями и подчиненными; психологические особенности участников взаимодействия (повышенная агрессивность, эмоциональная неустойчивость, тревожность, завышенная самооценка, акцентуации характера и т. д.).

## Тема 8. Стратегия и тактика решения конфликта.

Процесс завершения конфликта, проходящий при участии третьей стороны, рассматривается как одна из форм управления конфликтами. Обращение к третьей стороне, обладающей качествами авторитетности, нейтральности, беспристрастности, компетентности, не является каким-то новым изобретением. Человеческое взаимодействие имеет массу политических, мифологических, фольклорных традиций участия в разрешении тех или иных противоречий кого-либо третьего. Успешность действий всегда была различной. Третья сторона приводила оппонентов к согласию и, напротив, не могла добиться благоприятного результата.

Обобщение опыта такой деятельности позволяет привести разнообразные по характеру и успешности действия в определенную систему, чтобы максимально эффективно использовать его. Так как нередко мы становимся свидетелями ситуаций, когда кто-то или мы сами вынуждены вмешиваться в конфликты в роли третьей стороны. Можно рассмотреть алгоритм такой деятельности, которая включает семнадцать

шагов. Предлагаемая последовательность действий может уточняться с учетом особенностей ситуации.

*1-й шаг.* Попытаться представить общую картину конфликта и проникнуть в его суть, анализируя ту ограниченную информацию, которой располагаем. Ориентировочно оценить особенности конфликта, позиций и скрытые интересы обеих сторон.

*2-й шаг.* Побеседовать с одним из оппонентов, которого ориентировочно будем считать в данном конфликте более правым. Выявить его представления о причинах конфликта, узнать, чего он хочет добиться от оппонента и чего опасается. Установить его мнение об основных интересах и опасениях второго оппонента.

*3-й шаг.* Обязательно побеседовать со вторым оппонентом. Типичная грубейшая ошибка — вмешательство в конфликт на основе информации, полученной только от одной из конфликтующих сторон.

*4-й шаг.* Побеседовать о причинах и характере конфликта с друзьями первого оппонента. Они дадут новую и, скорее всего, более объективную информацию об интересах и опасениях первого оппонента. Полезно выяснить их представления об интересах и опасениях второго оппонента.

## 20

Необходимо обсудить с друзьями первого оппонента перспективы развития конфликта и возможные способы его урегулирования. Не стоит экономить время на общении с друзьями первого оппонента, поскольку в последующем они могут оказать существенную помощь в разрешении конфликта.

*5-й шаг.* Побеседовать о причинах, характере и способах урегулирования конфликта с друзьями второго оппонента. Содержание разговора с ними такое же, как с друзьями первого оппонента.

*6-й шаг.* Обсудить причины, перспективы развития и способы урегулирования конфликта с неформальными лидерами коллектива, в котором развивается конфликт между первым и вторым оппонентами.

*7-й шаг.* При необходимости обсудить проблему конфликта с руководителями обоих оппонентов и выяснить их отношение к этой проблеме.

*8-й шаг.* Понять, в чем заключается главная причина конфликта, и не учитывать индивидуальные особенности всех его участников, а представить, что в конфликте действуют абстрактные люди.

Пройдя половину пути, оппоненты, а главное третья сторона, имеют достаточно информации, чтобы перейти к следующим этапам деятельности по разрешению противоречия, лежащего в основе конфликта. Теперь для посредника (медиатора) актуальной задачей становится анализ данных и выработка, исходя из своих полномочий конкретных действий. Это может быть примирение сторон, выдвижение рекомендаций обязательных для выполнения, а может и просто решение

вопросов, обеспечивающих успешность взаимодействия. В любом случае можно рассмотреть движение в этом направлении на основе нашего алгоритма.

Для этого, продвигаясь по пути разрешения конфликта третьими лицами, рассмотрим новые шаги:

*9-й шаг.* Определить, каковы глубинные, подсознательные мотивы, скрытые за внешними поводами, вызвавшими противостояние оппонентов. Постараться максимально точно выявить скрытое содержание конфликта — то, о чем все молчат.

*10-й шаг.* Определить, в чем каждый из оппонентов прав, а в чем неправ. В последующем, не увязая самому в конфликте, поддержать каждого оппонента в том, в чем его требования справедливы, и показать уязвимые позиции каждого.

*11-й шаг.* Оценить наилучший, наихудший и наиболее вероятный варианты развития события, а также ситуацию, при которой третья сторона в конфликт активно вмешиваться не будет, лишь постарается добиться от оппонентов, чтобы они сами пришли к компромиссу.

*12-й шаг.* Оценить возможные скрытые, отсроченные и перспективные

21

последствия вмешательства в конфликт третьей стороны. Следует помнить, что каждый из оппонентов, как правило, видит в третьей стороне своего союзника, а не бесстрастного арбитра. Если не оправдать их ожиданий, можно из друга превратиться во врага.

*13-й шаг.* Продумать и разработать программу-максимум, нацеленную на полное или частичное разрешение конфликта. Подготовить 3-4 варианта предложений оппонентам и совместных действий по реализации этой программы.

*14-й шаг.* Продумать и разработать программу-минимум, нацеленную на то, чтобы по возможности смягчить остроту противостояния и деструктивные последствия конфликта. Подготовить 3-4 варианта предложений оппонентам и совместных действий по реализации этой программы.

*15-й шаг.* Обсудить программу-максимум и программу-минимум с друзьями каждого из оппонентов, неформальными лидерами, при необходимости и с руководителями. После обсуждения внести коррекцию в планы общих действий по разрешению конфликта.

*16-й шаг.* Попытаться разрешить конфликт, постоянно корректируя не только тактику, но и стратегию действий с учетом конкретной ситуации. Активно привлекать к посредничеству друзей каждого из оппонентов, неформальных лидеров, при необходимости руководителей. Они могут порой оказывать на оппонентов более заметное влияние по сравнению с нами. Лучше разрешать конфликт их руками. Если позволяет время и есть

возможность, нам лучше играть роль координатора в процессе урегулирования конфликта.

*17-й шаг.* Обобщить позитивный и негативный опыт, приобретенный в результате вмешательства в данный конфликт (А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский Конфликтология в схемах и комментариях. Учебное пособие. М., 2005.

### ***Практическое задание.***

Этот тест основан на положении о ведущей роли одного из полушарий головного мозга человека. Разработан так называемый метод экспресс-анализа характера, основанный на функциональной асимметрии правого и левого полушарий головного мозга. Ученые установили, что если из двух полушарий ведущим является правое, то у человека более развита эмоциональная сфера. Если ведущим оказывается левое полушарие, то аналитический склад ума преобладает над эмоциональностью.

В тесте использованы *четыре признака*, которые являются врожденными и, как правило, не меняются до конца жизни. Правда, нужно учитывать, что при сильном волнении ведущим может стать левое полуша-

22

рие вместо правого, и наоборот.

И, безусловно, нужно помнить, что не бывает плохих характеров, бывают лишь лучше или хуже воспитанные люди.

Приступаем!

1. Переплетите пальцы рук, и вы заметите, что сверху всегда оказывается один и тот же палец; если левый — то вы человек эмоциональный, правый — у вас преобладает аналитический склад ума.

2. Попробуйте «прицелиться», выбрав себе мишень и глядя на нее через своеобразную мушку — карандаш или ручку. Вы заметите, что если зажмурить ведущий глаз, то мишень сместится относительно «мушки». Иногда удобнее прицелиться сквозь дырочку в листе бумаги. Правый ведущий глаз говорит о твердом, настойчивом, даже агрессивном характере, левый — о мягком и уступчивом.

3. Если при переплетении рук на груди наверху оказывается левая рука, то вы способны к кокетству, правая — склонны к простоте и простодушию.

4. Если при аштодировании удобнее хлопать правой рукой, можно говорить о решительном характере, левой — вы часто колеблетесь, прежде чем принять решение.

Полученные результаты обозначьте буквами: левый глаз — *Л*, левая рука — *Ли* т. д.; правая рука — *Я*, правый глаз — */7* и т. д. В конце у вас получится из этих букв последовательность (одно из 16 возможных сочетаний), которой соответствует описание, психологический минипортрет.

Но не забывайте, что каждый человек — индивидуальность, и реальный портрет будет все же отличаться в чем-то от описанного. А теперь расшифруем записи.

*ПППП* — для вас характерен консерватизм, ориентация на общепринятое мнение (на стереотип). Вы не любите конфликтовать, спорить и ссориться.

*ПППЛ* — определяющая черта вашего характера — нерешительность.

*ППЛП* — для вас характерно кокетство, решительность, чувство юмора, артистизм. При общении с вами необходимы юмор и решительность. Очень контактный тип характера. Этот тип у женщин встречается наиболее часто.

*ПЛПЛ* — редкий тип характера. Ближе к предыдущему, но мягче. Наблюдается некоторое противоречие между нерешительностью (левое аплодирование) и твердостью характера (правый ведущий глаз).

*ПЛПП* — тип характера, сочетающий аналитический склад ума и мягкость. Чаще встречается у женщин — тип «деловой женщины». Медленное привыкание, осторожность, в отношениях — терпимость и некоторая холодность.

## 23

*ПЛЛЛ* — слабый и самый редкий тип характера. Обладатели такого характера беззащитны, подвержены влиянию. Встречается, как правило, у женщин.

*ЛППП* — такой тип характера довольно распространен. Основная черта — эмоциональность, сочетающаяся с недостаточной настойчивостью. Поддаетесь чужому влиянию, и это позволяет приспособливаться к различным условиям жизни. Счастливы в друзьях, легко сходитесь с людьми.

*ЛППЛ* — для вас характерны мягкость, наивность. Требуется особое, внимательное отношение к себе — тип «маленькой королевы».

*ЛЛПП* — вам присущи дружелюбие и простота, некоторая разбросанность интересов, склонность к самоанализу.

*ЛЛЛП* — в вашем характере преобладают простодушие, мягкость, доверчивость. Очень редкий тип, практически не встречается у мужчин.

*ЛЛЛЛ* — вы эмоциональный, энергичный и решительный человек. Но часто наспех принимаете решения, которые влекут серьезные осложнения. Очень важен дополнительный тормозной механизм. Мужчины с таким характером менее эмоциональны.

*ЛЛЛЛ* — у вас антиконсервативный тип характера. Способны на старые вещи взглянуть по-новому. Характерны эмоциональность, эгоизм, упрямство, иногда переходящее в замкнутость.

*ЛПЛП* — самый сильный тип характера. Вас трудно в чем-либо убедить. Вы с трудом меняете свою точку зрения. Но в то же время вы энергичны, упорно добиваетесь поставленных целей.

*ЛЛЛЛ*— очень похоже на предыдущий тип характера. Та же настойчивость в достижении поставленных целей. Обладатели такого характера - люди устойчивые, переубедить их порой оказывается невозможно. Они склонны к самоанализу, с трудом находят себе новых друзей.

*ЛЛЛЛ* — у вас легкий характер. Вы счастливо умеете избегать конфликтов, любите путешествовать. Легко находите друзей. Однако вы часто меняете свои увлечения.

*ЛЛЛЛ* — вам присуще непостоянство и независимость, желание все сделать самому. Способность анализировать помогает вам успешно решать сложные задачи. Обычно вы кажетесь мягким, но становитесь требовательным и даже жестоким, когда речь идет о деле.

## Тема 9

### Профилактика и предупреждение конфликтов

Социальное взаимодействие носит непротиворечивый характер, если оно сбалансировано. Рассмотрим **пять основных балансов**, сознательное

24

или неосознанное нарушение которых может привести к конфликтам.

**1. Баланс ролей.** Каждый из партнеров может играть по отношению к другому различные роли. Если партнер принимает отводимую это, то ролевого конфликта не происходит. Поэтому *в ситуации социального взаимодействия важно понять, какую роль играет партнер и какой роли он ожидает от нас.* Психологически наиболее комфортной для человека нередко является роль старшего. Но эта роль потенциально наиболее конфликтна, поскольку именно она чаще всего не устраивает партнера.

**2. Баланс взаимозависимости в решениях и действиях** людей и социальных групп. Каждому человеку изначально внутренне присуще стремление к свободе и независимости. Каждый в идеале стремится делать то, что он хочет и когда хочет. *Однако свобода каждого из нас не может обеспечиваться за счет, свободы тех, с кем мы взаимодействуем.* Поэтому если человек считает свою зависимость от нас большей, чем он может допустить, это может служить причиной конфликтного поведения с его стороны. Слишком большая зависимость человека от партнера ограничивает его свободу и может спровоцировать конфликт.

**3. Сбалансированность самооценки и внешней оценки.** В процессе социального взаимодействия люди постоянно оценивают друг друга. Человеку свойственна самооценка своего поведения и результатов

деятельности. Наиболее интенсивно процесс самооценки идет в диаде «начальник-подчиненный». Анализ межличностных конфликтов показал, что, оценивая себя и результаты своей деятельности, человек в качестве основы оценки чаще выбирает положительные стороны своей личности и то, *что ему удалось сделать* в результате работы. При оценке работы подчиненного начальником последний чаще оценивает ее по тому, *что подчиненному не удалось сделать* по сравнению с идеалом, нормативными требованиями к деятельности и ее целью.

**4. Баланс взаимных услуг.** В процессе совместной деятельности люди оказывают друг другу услуги. Анализ конфликтов между людьми показывает, что *мы осознанно или подсознательно фиксируем услуги, которые оказали мы и которые оказали нам.* Нарушение баланса услуг во взаимодействии людей чревато напряженностью во взаимоотношениях и возможным конфликтом.

**5. Баланс ущерба.** Нанесение ущерба нарушает сбалансированность межличностного или межгруппового взаимодействия и может стать основой конфликта. Поэтому важным социально-психологическим условием профилактики конфликтов является *ненанесение ущерба окружающим в процессе взаимодействия с ними.*

25

Говоря обо всей системе балансов, необходимо отметить важную особенность. **Речь идет не об объективном, а о субъективно оцениваемом балансе.** Потенциальной предпосылкой конфликта может быть субъективно оцениваемое нарушение баланса, которое превосходит опять-таки субъективно оцениваемую партнерами допустимую величину.

Контрольные тест по конфликтологии

**1. Буквальный перевод с латинского языка слова «конфликт» означает:**

1. столкновение
2. согласие
3. противоположность
4. противоречие

**2. Противоположность конфликта – это:**

1. столкновение
2. согласие
3. противоположность
4. противоречие

**3. Конфликтология призвана:**

1. изучать конфликты и искать способы их урегулирования
2. отрицать конфликты, искать способы их избегания
3. раздувать конфликты. Искать способы их усиления

4. все ответы верны

**4. Содержанием конфликтологии является:**

1. отношения между человеческими представлениями и суждениями
2. поведение и взаимодействие людей при столкновении их представлений и суждений
3. классовая борьба
4. отношения между различными группами людей

**5. По составу участников выделяют следующие типы конфликтов (отметьте лишнее):**

1. внутриличностные
2. межличностные
3. групповые
4. идеологические

**6. Конфликтология как наука возникла:**

1. в XIX в
2. вместе с возникновением человечества
3. в XX в.
4. в ХУШ в.

26

**7. Полный перечень структурных элементов конфликта составляют:**

1. роли оппонентов, объект конфликта, среда конфликта;
2. позиции субъектов, участники конфликта, зона разногласий;
3. стороны конфликта, субъективные и объективные характеристики конфликта
4. зона конфликта, объект конфликта, стороны конфликта

**8. Зона разногласий – это:**

1. место, где произошло столкновение
2. предмет спора, факт или вопрос, вызвавший разногласия
3. противоположные стороны разногласий
4. замкнутая среда, где развиваются разногласия

**9. Выберите наиболее полный и верный список социальных ролей участников конфликта:**

1. судьи, посредники, конфликтанты, инициаторы, жертвы;
2. субъекты, жертвы, подстрекатели, союзники, посредники, организаторы;
3. свидетели, участники, группа поддержки, зрители, оппоненты, управленцы

4. судьи, жертвы, участники, зрители, оппоненты

**10. К этапам конфликта относятся:**

1. эскалация, конфликтная ситуация, речевое противодействие;
2. инициация конфликта, инцидент, деструктивный конфликт;
3. тупик, конфликтная ситуация, инцидент, эскалация, послеконфликтная стадия
4. эскалация, инициация конфликта, деструктивный конфликт

**11. Стратегия поведения в конфликте основывается на:**

1. модели заинтересованности в успехе другого;
2. модели заинтересованности в собственном успехе;
3. модели двойной заинтересованности
4. модели отсутствия заинтересованности

**12. Какое из сочетаний приводимых понятия имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:**

27

1. уступка, уход, сотрудничество,
2. компромисс, критика, борьба,
3. борьба, уход, убеждение
4. уступка, уход, сотрудничество, компромисс

**13. К поведенческим конфликтогенам можно отнести:**

1. проявление агрессии, превосходства, эгоизма;
2. редукция сознательной части психики;
3. общение с конфликтными личностями
4. уход от конфликта

**14. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) В**  
**транзакции Взрослого:**

1. проявляет чувство вины, руководит, уточняет ситуацию;
2. работает с информацией, анализирует, разговаривает на равных;
3. требует, покровительствует, руководит

4. стыдит, уступает, руководит

**15. Существенными характеристиками эскалации конфликта являются:**

1. использование угроз в адрес оппонента;
2. признание реальности конфликта;
3. сужение социальной среды конфликта
4. отсутствие насилия

**16. Стратегия соперничества:**

1. ведет к эскалации конфликта независимо от другой позиции;
2. характеризует человека как эгоиста;
3. ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации
4. демонстрация силы и угроза ее применения

**17. К групповым конфликтам относятся:**

1. личность - группа;
2. группа - группа;
3. личность - группа, группа - группа;
4. микрогруппа - руководитель.

28

**18. Интегративное разрешение конфликта означает:**

1. соглашение, достигаемое, когда стороны конфликта сходятся в срединной точке на некоей очевидной координате;
2. достижение согласия через узаконенные процедуры установления победителя;
3. разрешение конфликта, примиряющее обе стороны или решение без проигравших
4. соглашение, основанное на подавлении одной стороны другой

**19. К информационным технологиям регулирования конфликта принадлежат:**

1. устранение слухов;
2. обеспечение ровного психологического климата;
3. снижение социальной напряжённости

4. распространение слухов

**20. Предупреждение конфликта представляет собой:**

1. управление конфликтом с целью его легитимации;
2. вид деятельности, направленный на ограничение конфликта;
3. превентивную форму управления конфликтом
4. отложенное на какое-либо время решение спора

**21. Снятие избыточной агрессии:**

1. форма предупреждения внутри и межличностных конфликтов;
2. механизм внутриличностной защиты
3. форма самовоспитания личности
4. устранение, уничтожение объекта конфликта

**22. Медиация это:**

1. вмешательство по типу юридического урегулирования конфликта;
2. любое посредничество;
3. ограниченный арбитраж
4. отсутствие посредничества

**23. Содержание управления конфликтом включает в себя:**

1. прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение ;

29

2. прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;
3. диагностику, предупреждение, регулирование, завершение
4. предупреждение, прогнозирование, диагностику

**24. Стимулирование конфликта предполагает:**

1. разрешение текущих проблем;
2. диагностику существующей ситуации в коллективе;
3. форму управления конфликтом
4. вознаграждение за неучастие в конфликте

**25. Легитимизация конфликта - это:**

1. достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных правил и норм поведения в конфликте;
2. создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;
3. обращение к посреднику.
4. реализация конфликта в рамках закона

**26. Институционализация конфликта - это:**

1. определение места и времени переговоров по существу конфликта;
2. создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;
3. достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных правил и норм поведения в конфликте
4. обращение к посреднику

**27. Что относится к форме завершения конфликта:**

1. уступка, компромисс, уход, соперничество
2. перерастание в другой конфликт, отмена, затухание, разрешение
3. разрешение, уход, отмена, убеждение
4. отмена, уступка, затухание, победоносное поражение

**28. Завершение (окончание) конфликта:**

1. тождественно его разрешению
2. тождественно прекращению действий сторон, независимо от причин  
30  
такого прекращения действий
3. тождественно вмешательству в конфликт третьей стороны
4. тождественно достижению компромисса между  
противоборствующими сторонами

**29. Начало конфликта определяется в случае:**

1. когда одна из сторон планирует свои действия против другой стороны
2. когда одна из сторон предпринимает активные действия против другой стороны

3. когда одна из сторон предпринимает активные действия против другой стороны, а эта сторона осознает эти действия как направленные против нее и предпринимает активные ответные действия
4. когда одна из сторон планирует и предпринимает свои действия против другой стороны

**30. Объектом конфликта является:**

1. объективно существующая либо мыслимая проблема, служащая причиной разногласия сторон
2. некоторый дефицитный в данной системе ресурс и контроль над ним
3. противоречия интересов сторон
4. противоборствующие стороны

**31. Латентная стадия развития конфликта это:**

1. синоним конфликтной ситуации
2. выявление внешнего препятствия для реализации собственных интересов
3. особая стадия в развитии конфликта, характеризующаяся отсутствием внешних, практических действий сторон конфликта
4. внешние, практические действия сторон конфликта

**32. Урегулирование разногласий путем взаимных уступок определяется как:**

1. сотрудничество
2. игнорирование
3. компромисс
4. приспособление

**34. Когда к одному человеку предъявляются противоречивые требования, - это:**

1. ролевой конфликт

31

2. межличностный конфликт
3. межгрупповой конфликт
4. деловой конфликт

**35. Совместная выработка решения, удовлетворяющая интересы всех сторон определяется понятием:**

1. сотрудничество
2. компромисс
3. игнорирование
4. приспособление

**36. Субъекты (отдельные личности, группы, организации) непосредственно вовлеченные во все фазы конфликта, называются:**

1. партнеры
2. участники
3. клиенты
4. конкуренты

**37. Стремление выйти из конфликтной ситуации, не решая ее, определяется понятием**

1. соперничество
2. приспособление
3. игнорирование
4. компромисс

**38. Процесс снижения накала борьбы и постепенную гармонизацию взаимоотношений участников конфликта называется**

1. предупреждение конфликта
2. затухание конфликта
3. разрешение конфликта
4. профилактика конфликта

**39. Какой конфликт постоянно сопровождает любые конфликты, участником которых является данная личность**

1. межличностный
2. между личностью и группой
3. межгрупповой
4. внутриличностный

32

**40. Ситуация, для которой характерны скоротечные возникновения или проявления конфликта, высокий накал эмоций называется**

1. провоцирующая
2. полноконфликтная
3. остроконфликтная
4. спонтанная

