

Методические рекомендации по учебной дисциплине

Наименование дисциплины:

Б1.Б.21 «Конфликтология в социальной работе»

**Рекомендуется для направления подготовки
39.03.02 «Социальная работа»**

Содержание

1. Общее содержание дисциплины
2. Общие требования к рекомендациям по изучению дисциплины
3. Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям
4. Методические рекомендации по подготовке докладов и сообщений на семинарах
5. Порядок организации самостоятельной работы студентов
6. Общие принципы и алгоритм построения интерактивного занятия
7. Список рекомендуемых источников

1. Общее содержание дисциплины

Цель – формирование теоретических и практических знаний о сущности конфликтов, взаимозависимости разных видов конфликтов, а также о разных способах управления конфликтами.

Задачи:

1. Овладение системой знаний о конфликтологии как науке;
2. Формирование у студентов основных базовых понятий конфликтологии и представления об основных подходах изучения конфликта;
3. Формирование у студентов представлений о сущности социального конфликта, его структуре, динамике и функциях;
4. Формирование у студентов представлений о сложности разных видов социальных конфликтов и способах их урегулирования и разрешения;
5. Овладение знаниями об общей теории конфликта, применения их в практике социальной работы.

Студенты, приступающие к освоению дисциплины «Конфликтология в социальной работе», должны знать факторы и закономерности, обуславливающие возникновение, протекание и завершение конфликта, основной понятийно-категориальный аппарат дисциплины, методологические основы анализа и разрешения конфликтов, основные приемы ведения переговоров, основы профилактики конфликтов. Студенты должны уметь в соответствии с видом и типом конфликта подбирать методологический аппарат анализа, анализировать многофакторную обусловленность развития конфликта, использовать понятийный аппарат при прогнозировании конфликтных отношений, осуществлять конструктивное межличностное взаимодействие, вносить предложения по устранению причин и условий, способствующих возникновению конфликта, различать стратегии конфликтного поведения, отличать компромисс, консенсус, толерантность и использовать эти умения в процессе управления конфликтами, формировать толерантные, компромиссные и консенсусные отношения.

Студенты должны владеть средствами и способами реализации на практике междисциплинарных методов анализа конфликта, способностью прогнозировать развитие конфликта и мира, стратегией изменения деятельности от конфликтной деструктивной к неконфликтной конструктивной, навыком реализации позитивного потенциала конфликта, навыком поиска потенциальных ресурсов социального компромисса, позитивного консенсуса и толерантности.

2. Общие требования к рекомендациям по изучению дисциплины

Отдельные темы дисциплины бывают трудны для самостоятельного изучения студентами, поэтому необходима методическая переработка материала лектором. При существовании разнообразных концепций по отдельным темам лекции необходимы для их объективного освещения.

Поэтому посещение лекций по дисциплине обязательно для студентов.

Кроме того, для успешного овладения дисциплиной необходимо выполнять следующие требования:

1) посещать все лекционные и практические занятия, поскольку весь тематический материал взаимосвязан между собой и теоретического овладения пропущенного недостаточно для качественного усвоения знаний по дисциплине;

2) все рассматриваемые на лекциях и практических занятиях темы и вопросы обязательно фиксировать (либо на бумажных, либо на машинных носителях информации);

3) обязательно выполнять все домашние задания, получаемые на лекциях или практических занятиях;

4) проявлять активность на интерактивных лекциях и практических занятиях, а также при подготовке к ним. Необходимо помнить, что конечный результат овладения содержанием дисциплины необходим, в первую очередь, самому студенту;

5) в случаях пропуска занятий по каким-либо причинам, необходимо обязательно самостоятельно изучать соответствующий материал.

Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (в дидактических единицах)
1	Предпосылки конфликтологических идей	Эволюция научных воззрений на конфликт. Проблема (не)насилия в религиозных учениях. Отражение конфликтов в искусстве, литературе, СМИ. Практика как источник конфликтологических идей.
2	История отечественной конфликтологии. Отрасли отечественной и зарубежной конфликтологии	Периодизация истории отечественной конфликтологии. Изучение конфликта в военной науке, искусствоведении, истории, математике, педагогике, психологии, политологии, социобиологии, социологии, правоведении. Философский анализ конфликтов. Проблема конфликта в зарубежной психологии. Западная социология конфликта. Зарубежные политологические теории конфликта.
3	Методы исследования социальных конфликтов	Методологические основы конфликтологии. Психологические методы в конфликтологии. Исследование внутригрупповых и межгрупповых отношений.
4	Теоретические основы конфликтологии	Конфликт как тип трудных ситуаций. Причины возникновения конфликтов. Структура, функция и динамика конфликтов. Особенность информационного анализа конфликтов.
5	Внутриличностные конфликты в социальной работе	Природа внутриличностных конфликтов. Особенности переживания и последствия внутриличностных конфликтов. Управление внутриличностными конфликтами.
6	Семейные конфликты в социальной работе	Типичные межличностные конфликты супругов. Конфликты родителей и детей.
7	Конфликты в организациях и социальная работа	Причины конфликтов «по вертикали». Предупреждение и разрешение организационных конфликтов.
8	Конфликты в общеобразовательной школе	Типология школьных конфликтов. Профилактика и регулирование конфликтов в образовании.
9	Предупреждение конфликтов в социальной работе	Прогнозирование и профилактика конфликтов. Технология предупреждения конфликтов. Стресс и конфликт
10	Разрешение конфликтов в социальной работе	Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов. Медиация и разрешение конфликтов. Переговоры как способ разрешения конфликтов.

Примерная тематика лекций по дисциплине

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика лекций	Трудоемкость (час.)
-------	----------------------	-----------------	---------------------

	ины		
1	1	Предпосылки конфликтологических идей	2
2	2	История отечественной конфликтологии. Отрасти отечественной и зарубежной конфликтологии	2
3	3	Методы исследования социальных конфликтов	2
4	4	Теоретические основы конфликтологии	2
5	5	Внутриличностные конфликты в социальной работе	2
6	6	Семейные конфликты в социальной работе	2
7	7	Конфликты в организациях и социальная работа	2
8	8	Конфликты в общеобразовательной школе	2
9	9	Предупреждение конфликтов в социальной работе	2
10	10	Разрешение конфликтов в социальной работе	2

3. Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Для успешного проведения практических занятий с творческой дискуссией нужна целенаправленная предварительная подготовка студентов. Студенты получают от преподавателя конкретные задания на самостоятельную работу в форме проблемно сформулированных вопросов, которые потребуют от них не только поиска литературы, но и выработки своего собственного мнения, которое они должны суметь аргументировать и защищать (отстаивать свои и аргументированно отвергать противоречащие ему мнения своих коллег).

Семинар в сравнении с другими формами обучения требует от студентов высокого уровня самостоятельности в работе с литературой, инициативы, а именно:

- умение работать с несколькими источниками,
- осуществить сравнение того, как один и тот же вопрос излагается различными авторами,
- сделать собственные обобщения и выводы.

Все это создает благоприятные условия для организации дискуссий, повышает уровень осмысления и обобщения изученного материала.

В процессе семинара идет активное обсуждение, дискуссии и выступления студентов, где они под руководством преподавателя делают обобщающие выводы и заключения.

В ходе семинара студент учится публично выступать, видеть реакцию слушателей, логично, ясно, четко, грамотным литературным языком излагать свои мысли, приводить доводы, формулировать аргументы в защиту своей позиции. На семинаре каждый студент имеет возможность критически оценить свои знания, сравнить со знаниями и умениями их излагать других студентов, сделать выводы о необходимости более углубленной и ответственной работы над обсуждаемыми проблемами.

В ходе семинара каждый студент опирается на свои конспекты, сделанные на лекции, собственные выписки из учебников, первоисточников, статей, периодической литературы, нормативного материала. Семинар стимулирует у студента стремление к совершенствованию своего конспекта, желание сделать его более информативным, качественным.

При проведении практических занятий в виде семинара реализуется принцип совместной деятельности студентов. При этом процесс мышления и усвоения знаний более эффективен в том случае, если решение задачи осуществляется не индивидуально, а предполагает коллективные усилия. Поэтому семинарское занятие эффективно тогда, когда проводится как заранее подготовленное совместное обсуждение выдвинутых вопросов каждым участником семинара. При этом приветствуется общий поиск ответов группой, возможность раскрытия и обоснования различных точек зрения у студентов. Такие занятия обеспечивают контроль за усвоением знаний студентами.

Готовясь к семинару, студенты должны:

1. Познакомиться с рекомендуемой преподавателем литературой;
2. Рассмотреть различные точки зрения по изучаемой теме, используя все доступные источники информации;

3. Выделить проблемные области и неоднозначные подходы к решению поставленных вопросов;

4. Сформулировать собственную точку зрения;

5. Предусмотреть возникновение спорных хозяйственных ситуаций при решении отдельных вопросов и быть готовыми сформулировать свой дискуссионный вопрос.

Примерная тематика дискуссий по дисциплине:

1. Конфликт – это

А. объективная реальность

Б. порождение человека

В. субъективная оценка действий других людей

2. Что лежит в основе конфликтов в сфере социальной работы?

А. поведение конкретного индивида;

Б. завышенные ожидания;

В. фундаментальная ошибка атрибуции;

Г. искаженная информация.

3. Как помочь человеку, если изначально между вами возникает конфликт?

А. удалить из лексикона слова-конфликтогены;

Б. сочетание рациональности и иррациональности в общении;

В. эмпатия, как главный инструмент;

Г. соблюдение правил переговоров.

4. Методические рекомендации по подготовке докладов и сообщений на семинарах

При подготовке докладов или сообщений студент должен правильно оценить выбранный для освещения вопрос. При этом необходимо правильно уметь пользоваться учебной и дополнительной литературой. Значение поисков

необходимой литературы огромно, ибо от полноты изучения материала зависит качество научно-исследовательской работы.

Самый современный способ провести библиографический поиск – это изучить электронную базу данных по изучаемой проблеме.

Доклад – вид самостоятельной работы, способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить.

Подготовка доклада требует от студента большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы. Она включает несколько этапов и предусматривает длительную, систематическую работу студентов и помощь педагогов по мере необходимости:

- составляется план доклада путем обобщения и логического построения материала доклада;
- подбираются основные источники информации;
- систематизируются полученные сведения путем изучения наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых, возможно, дает сам преподаватель;
- делаются выводы и обобщения в результате анализа изученного материала, выделения наиболее значимых для раскрытия темы доклада фактов, мнений разных ученых и требования нормативных документов.

К докладу по укрупненной теме могут привлекаться несколько студентов, между которыми распределяются вопросы выступления.

Обычно в качестве тем для докладов преподавателем предлагается тот материал учебного курса, который не освещается в лекциях, а выносится на самостоятельное изучение студентами. Поэтому доклады, сделанные студентами на семинарских занятиях, с одной стороны, позволяют дополнить лекционный материал, а с другой – дают преподавателю возможность оценить умения студентов самостоятельно работать с учебным и научным материалом.

Построение доклада, как и любой другой научной работы, традиционно включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении

обозначается актуальность исследуемой в докладе темы, устанавливается логическая связь ее с другими темами. В заключении формулируются выводы, делаются предложения и подчеркивается значение рассмотренной проблемы.

При проведении семинарских занятий методом развернутой беседы по отдельным вопросам может выступить заранее подготовленное сообщение. Сообщения отличаются от докладов тем, что дополняют вопрос фактическим или статистическим материалом. Необходимо выразить свое мнение по поводу поставленных вопросов и построить свой ответ в логической взаимосвязи с уже высказанными суждениями.

Выполнения определенных требований к выступлениям студентов на семинарах являются одним из условий, обеспечивающих успех выступающих. Среди них можно выделить следующие:

- 1) взаимосвязь выступления с предшествующей темой или вопросом.
- 2) раскрытие сущности проблемы во взаимосвязи с дисциплиной.
- 3) методологическое значение исследуемого вопроса для научной, профессиональной и практической деятельности.

Примерная тематика семинарских занятий по дисциплине:

1. Изучение конфликта в военной науке, искусствоведении, истории, математике, педагогике, психологии, политологии, социобиологии, социологии, правоведении. Философский анализ конфликтов.

2. Проблема конфликта в зарубежной психологии. Западная социология конфликта. Зарубежные политологические теории конфликта.

3. Методологические основы конфликтологии. Психологические методы в конфликтологии. Исследование внутригрупповых и межгрупповых отношений.

4. Конфликт как тип трудных ситуаций. Причины возникновения конфликтов. Структура, функция и динамика конфликтов. Особенность информационного анализа конфликтов.

5. Природа внутриличностных конфликтов. Особенности переживания и последствия внутриличностных конфликтов. Управление внутриличностными конфликтами.

6. Типичные межличностные конфликты супругов. Конфликты родителей и детей.

7. Причины конфликтов «по вертикали». Предупреждение о разрешении организационных конфликтов.

8. Типология школьных конфликтов. Профилактика и регулирование конфликтов в образовании.

5. Порядок организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа бакалавров по данной дисциплине предполагает:

- самостоятельный поиск ответов и необходимой информации по предложенным вопросам;

- выполнение заданий для самостоятельной работы;

- изучение теоретического и лекционного материала, а также основной и дополнительной литературы при подготовке к семинарским занятиям, научным дискуссиям, написании докладов;

- самостоятельное изучение отдельных вопросов, не рассматриваемых на практических занятиях, по перечню, предусмотренному в методической разработке данного курса;

- подготовка к контрольным работам по темам, предусмотренным программой данного курса;

- самостоятельное изучение материалов официальных сайтов для выступления на семинарских занятиях и для подготовки заданий, предусмотренных методической разработкой по данному курсу;

Объём заданий рассчитан максимально на 2- 10 часов в неделю.

Алгоритм самостоятельной работы студентов:

1 этап – поиск в литературе и изучение теоретического материала на предложенные преподавателем темы и вопросы;

2 этап – осмысление полученной информации из основной и дополнительной литературы, освоение терминов и понятий, механизма решения задач;

3 этап – составление плана ответа на каждый вопрос или алгоритма решения задачи.

Содержание самостоятельной работы студентов по темам

№ п/п	Темы дисциплины	Содержание самостоятельной работы студентов	Трудоем кость (час.)
1	Предпосылки конфликтологичес ких идей	Конспектирование	2
2	История отечественной конфликтологии.О трасли отечественной и зарубежной конфликтологии	Анализ научной литературы Разработка интерактивных приемов и методов междисциплинарного анализа конфликта	2
3	Методы исследования социальных конфликтов	Исследование, творческое моделирование и теоретико- социальное конструирование пространства конфликта	4
4	Теоретические основы конфликтологии	Конспектирование	2
5	Внутриличностны е конфликты в социальной работе	Конспектирование Разработка интерактивных приемов и методов междисциплинарного анализа конфликта	2
6	Семейные конфликты в социальной работе	Анализ научно-методической литературы Конспектирование	2
7	Конфликты в организациях и социальная работа	Исследование, творческое моделирование и теоретико- социальное конструирование пространства конфликта	2
8	Конфликты в общеобразователь ной школе	Разработка интерактивных приемов и методов междисциплинарного анализа конфликта	2
9	Предупреждение	Конспектирование	4

	конфликтов в социальной работе	Разработка интерактивных приемов и методов междисциплинарного анализа конфликта	
10	Разрешение конфликтов в социальной работе	Анализ научно-методической литературы Разработка интерактивных приемов и методов междисциплинарного анализа конфликта	4

Примерная тематика для самостоятельной работы студентов:

1. История становления и развития этики.
2. Категории этики.
3. Этическая дилемма.
4. Этические аспекты профессиональной деятельности организации работы с молодежью.
5. Роль молодежи в обществе и проблемы идентичности.
6. Методы формирования нравственной культуры личности.
7. Формы и методы нравственного воспитания.
8. Оргкультура в учреждении для молодежи.

Тестовые задания для промежуточной аттестации

1. Конфликтология как самостоятельное направление в социологии выделилась:

- а) в конце 50-х г. XIX века;
- б) в конце 50-х г. XX века;**
- в) в начале XVII века.

2. В группу методов управления конфликтами входят (исключите лишнее):

- а) структурные методы;
- б) метод картографии;
- в) опрос.**

3. Кому принадлежит фраза: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды»:

- а) Конфуцию;**
- б) Гераклиту;
- в) Платону.

4. Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях (исключить лишнее):

- а) этапы конфликта;
- б) фазы конфликта;
- в) содержание конфликта.**

5. На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:

- а) начальной фазе;**
- б) фазе подъема;
- в) пике конфликта;
- г) фазе спада.

6. Конфликт в переводе с латинского означает:

- а) соглашение;
- б) столкновение;**
- в) существование.

7. Конфликт как особый тип социального взаимодействия рассматривается в:

- а) психологии;
- б) социологии;**
- в) педагогике.

8. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:

- а) конфликтными отношениями;
- б) конфликтной ситуацией;**
- в) инцидентом.

9. Конфликт равен:

- а) конфликтная ситуация + инцидент;**
- б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация;
- в) конфликтные отношения + инцидент.

10. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):

- а) межличностные;
- б) межгрупповые;
- в) классовые;
- г) межгосударственные;
- д) межнациональные;
- е) внутриличностные.**

11. Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется:

- а) конфронтация;
- б) соперничество;
- в) конкуренция.**

12. Основными моделями поведения личности в конфликте являются (исключите лишнее):

- а) конструктивная модель;
- б) деструктивная;
- в) конформистская;
- г) неконформистская.**

13. Какому типу конфликтной личности принадлежат следующие характеристики: неустойчив в оценках и мнениях, обладает легкой внушаемостью, внутренне противоречив, непоследовательность поведения, недостаточно хорошо видит перспективу, зависит от мнения окружающих, не обладает достаточной силой воли, излишне стремится к компромиссу:

- а) ригидному;
- б) сверхточному;
- в) «бесконфликтному».**

14. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:

- а) переговорный процесс;**
- б) сотрудничество;
- в) компромисс.

15. Профессиональный посредник называется:

- а) суггестором;

б) медиатором;

в) коллегой.

16. Классически выделяют три варианта посредничества (исключить лишнее):

а) дизъюнктивный;

б) конъюнктивный;

в) субъективный;

г) смешанный.

17. Вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями, называется:

а) манипуляцией;

б) суггестией;

в) гипнозом.

18. К какой тактике относится прием «закрытая дверь»:

а) ультимативной тактике;

б) тактике выжимания уступок;

в) тактике лавирования.

19. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:

а) конфликтом;

б) конкуренцией;

в) соревнованием.

20. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:

а) конструктивными;

б) деструктивными;

в) реалистическими.

21. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:

а) К. Маркса и Ф. Энгельса;

б) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда;

в) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа;

г) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотта;

д) Р. Фишера, У. Юри, К. Томаса.

22. Методику ПОИР (Постепенных и обоюдных инициатив по разрядке напряженности) разработал:

а) Ч. Освуд;

б) В. Линкольн;

в) Л. Томпсон;

г) Р. Фишер;

д) Ш. и Г. Боуэр.

23. Первый международный центр разрешения конфликтов был создан:

а) в 1972 г. в США;

б) в 1986 г. в Австралии;

в) в 1989 г. в Германии;

г) в 1985 г. Швейцарии;

д) в 1992 г. в России.

24. В России центр по разрешению конфликтов был создан:

а) в Москве в 1992 г.;

б) в Санкт-Петербурге в 1993 г.;

в) в Сочи в 1995 г.;

г) во Владивостоке в 1993 г.;

д) в Твери в 1998 г.

25. Какой из приведенных методов относится к группе методов управления конфликтами:

а) социологический метод;

б) метод тестирования;

в) метод картографии;

г) метод наблюдения;

д) метод эксперимента.

26. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;

б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;

в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;

г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;

д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

27. Конфликтная ситуация — это:

а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;

б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;

в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;

г) причина конфликта;

д) этап развития конфликта.

28. Причина конфликта — это:

а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;

б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;

в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;

г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;

д) то, из-за чего возникает конфликт.

29. Конфликтогены — это:

а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;

б) проявления конфликта;

в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;

г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;

д) поведенческие реакции личности в конфликте.

30. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: «Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка»:

а) снисходительное отношение;

б) негативное отношение;

в) менторские отношения;

г) нарушение этики;

д) нечестность и неискренность.

31. Управление конфликтами — это:

- а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
- б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;**
- в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

32. Содержание управления конфликтами включает:

- а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;**
- б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;
- в) прогнозирование, регулирование, разрешение;
- г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;
- д) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение.

33. Предпосылками разрешения конфликта являются:

- а) достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;**
- б) достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;
- в) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности;
- г) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе.

34. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:

- а) конструктивная, рациональная, деструктивная;
- б) компромисс, борьба, сотрудничество;
- в) рациональная, иррациональная, конформистская;
- г) конструктивная, деструктивная, конформистская;**
- д) борьба, уступка, компромисс.

35. Кто из ниже перечисленных ученых разработал двухмерную модель стратегий поведения личности в конфликте:

- а) К. Томас и Р. Киллмен;**
- б) Х. Корнелиус и Ш. Фейр;
- в) Д. Скотт и Ч. Ликсон;
- г) М. Дойч и Д. Скотт;
- д) Р. Фишер и У. Юри.

36. Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели:

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3;
- г) 4;
- д) 5.

37. Определите тип конфликтной личности по следующим поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование своей деятельности осуществляет ситуативно; кропотливой, систематической работы избегает:

- а) ригидный тип;
- б) неуправляемый тип;
- в) демонстративный тип;**

- г) сверхточный тип;
- д) «бесконфликтный тип».

38. Коммуникативный аспект общения отражает стремление партнеров по общению к:

- а) обмену информацией;**
- б) налаживанию добрых взаимоотношений;
- в) достижению взаимопонимания;
- г) расширению темы общения;
- д) усилению информационного воздействия на партнера.

39. Технологии рационального поведения в конфликте — это:

- а) совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтов на основе самоконтроля своих эмоций;**
- б) совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте;
- в) вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями;
- г) поддержание высокой самооценки в переговорном процессе;
- д) спокойная реакция на эмоциональные действия соперника.

40. Какие из перечисленных ниже способов избавления от гнева разработаны Д. Скотт:

- а) визуализация, «заземление», проецирование, очищение ауры;**
- б) визуализация, сублимация, проецирование, «заземление»;
- в) регрессия, сублимация, визуализация;
- г) визуализация, выдержка, сублимация, очищение ауры;
- д) сублимация, рационализация, регрессия, визуализация.

41. Сколько моделей поведения партнеров в переговорном процессе выделяют в литературе по конфликтологии:

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3;
- г) 4;**
- д) 5.

42. В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – выигрыш за счет проигрыша оппонента:

- а) «выигрыш – выигрыш»;
- б) «выигрыш – проигрыш»;**
- в) «проигрыш – проигрыш»;
- г) «проигрыш – выигрыш»;
- д) «выигрыш – проигрыш» и «проигрыш – выигрыш».

43. Внутриличностный конфликт – это:

- а) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач;
- б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;
- в) столкновение противоположно направленных мотивов личности;**
- г) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности;
- д) внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели.

44. Кому из ученых принадлежит разработка учения о борьбе между эросом и танатосом, как природной основе внутриличностных конфликтов:

- а) З. Фрейду;**
- б) А. Адлеру;

- в) К. Юнгу;
- г) Э. Фромму;
- д) К. Левину.

45. Кому из ученых принадлежит разработка учения об экстраверсии и интроверсии, как объективной природе внутриличностных конфликтов:

- а) З. Фрейду;
- б) А. Адлеру;
- в) К. Юнгу;**
- г) Э. Фромму;
- д) К. Левину.

46. Формами проявления внутриличностных конфликтов являются:

- а) неврастения, эйфория, сублимация, идеализация, номадизм, рационализация;
- б) неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, рационализация;**
- в) неврастения, эйфория, идеализация, проекция, рационализация, вытеснение;
- г) неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, переориентация;
- д) компромисс, уход, переориентация, сублимация, идеализация, вытеснение.

47. Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления как: верование и поведение (предрассудки, предпочтения, приоритеты); приверженность к групповым традициям, ценностям, нормам; религиозные, культурные, политические и другие ценности; нравственные ценности (представления о добре и зле, справедливости и несправедливости и т. п.):

- а) информационные факторы;
- б) поведенческие факторы;
- в) факторы отношений;
- г) ценностные факторы;**
- д) структурные факторы.

48. Определите тип межличностного конфликта по модели межличностных отношений: + ±

- а) взаимно-положительный;
- б) взаимно-отрицательный;
- в) односторонне положительно-отрицательный;
- г) односторонне противоречиво-положительный;**
- д) взаимно-противоречивый.

49. К групповым конфликтам относятся конфликты:

- а) личность – группа;
- б) группа – группа;
- в) личность – группа и группа – группа;**
- г) руководитель – коллектив;
- д) микрогруппа – микрогруппа внутри коллектива.

50. Конфликт в обществе – это:

- а) конфликты в любых социальных группах;
- б) конфликты в больших социальных группах;
- в) конфликты между государствами;
- г) конфликты в различных сферах общественной жизни (экономической, политической, социальной и духовной);**
- д) конфликты, субъектами которых выступают нации, государства, классы, партии, союзы и т. д.

51. Политические конфликты – это:

- а) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе стремления к захвату политической власти;
- б) противоборство субъектов социального взаимодействия в период решения вопроса о политической власти;

в) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением и ролью в системе власти;

г) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением в обществе;

д) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением в сфере политических отношений.

52. Основным предметом политических конфликтов является:

а) политический интерес;

б) политическая власть в различных социальных структурах;

в) государственная власть;

г) политическое сознание людей;

д) политические партии.

53. Социальные конфликты – это:

а) конфликты между государственными структурами по поводу реализации социальных гарантий граждан;

б) конфликты между государственными и общественными структурами по поводу социальных гарантий граждан;

в) особая форма противоборства граждан с властями, обусловленная ущемлением интересов граждан, а также нарушением прав и гарантий в социальной сфере;

г) особая форма противоборства граждан с властями за улучшение их социально-экономического положения;

д) конфликт между гражданами и властями, выражающийся в гражданском неповиновении.

54. Наиболее распространенными и острыми конфликтами духовной среды являются:

а) религиозные конфликты; психологические конфликты; конфликты в сфере искусства;

б) психологические конфликты; конфликты в сфере общественного сознания; религиозные конфликты;

в) конфликты в сфере идеологии; конфликты в сфере общественной психологии; конфликты в массовом сознании;

г) религиозные конфликты; идеологические конфликты; конфликты в сфере искусства;

д) психологические конфликты; конфликты в сфере идей; конфликты на основе эстетических противоречий.

55. Конфликт в организации – это:

а) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации;

б) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации и за ее пределами;

в) конфликты между руководством организации и ее сотрудниками;

г) конфликты между различными структурными элементами организации;

д) конфликты по поводу организационной структуры коллектива.

56. Семейный конфликт – это:

а) конфликт между супругами;

б) конфликт между родителями и детьми;

в) конфликт родственников;

г) конфликт между различными семьями;

д) конфликт между любыми членами семьи.

57. Сколько кризисных периодов в развитии семьи выделяют социологи:

- а) 2;
- б) 3;
- в) 4;**
- г) 5;
- д) 6.

58. Под конфликтами в сфере управления понимают:

- а) конфликт между субъектами и объектами управления;
- б) конфликты, которые возникают в системах социального взаимодействия субъектов и объектов управления;**
- в) конфликты между субъектами управления различных уровней;
- г) конфликты между руководителем и подчиненными;
- д) конфликты в процессе принятия управленческих решений.

59. Под глобальными конфликтами понимают:

- а) конфликты между регионами;
- б) конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности, затрагивающие интересы всего человечества и несущие угрозу существованию цивилизации;**
- в) конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности и возникающие между мировыми сообществами;
- г) конфликты, связанные с природными катастрофами;
- д) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации.

60. Предметом конфликтологии являются:

- а) конфликты;
- б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов,**
- а также принципы и технологии управления ими;
- в) любые столкновения.

61. Социо-биологическая теория конфликта выводит его причину из:

- а) социального неравенства людей
- б) естественной агрессивности человека вообще**
- в) несовершенства человеческой психики

62. Что является универсальным источником всех экономических конфликтов:

- а) нехватка средств к существованию**
- б) деньги
- в) престиж
- г) власть

63. Заблаговременная подготовка возможного отступления на подготовленные позиции — это:

- а) рефлексивная защита**
- б) рефлексивное управление
- в) рефлексивный прогноз

64. Какая дилемма выбора модели поведения более всего типична для конфликта:

- а) стремление — избегание»
- б) двойное «стремление — избегание»**
- в)»избегание — избегания»

65. Стратегические методы разрешения конфликта:

- а) планирование социального развития**
- б) конкретные требования к работе каждого**
- в) система поощрения за инициативу**
- г) добросовестность

66. В каком случае конфликт рассматривается на психологическом уровне:

- а) когда в его основе лежат личные противоречия**

б) таких случаев нет

в) когда в его основе лежат групповые противоречия

67. Поддержание сотрудничества как форма предупреждения конфликтов представляет собой деятельность:

а) по укреплению нейтральных или дружеских взаимоотношений

б) по регуляции взаимоотношений

в) по выдвиганию контрмотивов, способных заблокировать агрессивные намерения

68. Чередование этапов развития конфликтной ситуации:

а) произвольно

б) не обязательно

в) обязательно последовательно

69. Забастовочный комитет можно определить как:

а) организатор конфликта

б) подстрекатель конфликта

в) пособник конфликта

70. Ролевое поведение участников конфликта детерминировано:

а) своими социальными функциями и ролью

б) личностными особенностями

в) своими интересами

г) ситуацией

д) намерениями оппонентов

71. Норма как фактор предупреждения конфликтов предполагает определенное воздействие. Какое:

а) ценностное

б) принудительное

в) информационное

72. Изживание «субкультуры насилия» как метод предупреждения конфликтов является:

а) социальным

б) психологическим

в) культурным

73. Современная теория конфликта исходит из ряда посылок:

а) конфликт — есть напряженность, деформация внутри системы, социальное бедствие

б) конфликт присущ человеку как и всем животным

в) конфликт функционален для социальных систем,

г) созидателен

д) конфликт происходит из-за разделения людей на классы

74. Подкуп, кулуарные переговоры, обман характерны для какого метода разрешения конфликта:

а) «сглаживание»

б) «скрытых действий»

в) «быстрого решения»

75. Лицо, которое подталкивает других участников к конфликту называется:

а) посредник

б) пособник

в) подстрекатель

76. Стресс, сопровождающий любой конфликт, накладывает отпечаток на его протекание. Это суждение:

а) не верно

б) верно

в) отчасти верно

77. Метод практической эмпатии означает:

- а) многообразное воздействие на оппонента
- б) использование личностных особенностей оппонента
- в) психологическую «настройку» на оппонента**

78. К простой форме паталогической конфликтности относят:

- а) саботаж**
- б) протест
- в) бойкот**

79. Градиент избегания растет быстрее градиента стремления. Это суждение:

- а) не верно
- б) верно**
- в) отчасти верно

80. Возможность «беспредметного» конфликта:

- а) реальна в ряде случаев**
- б) исключен
- в) реальна

Примерная тематика рефератов

1. Типология конфликтов по различным сферам человеческого взаимодействия.
2. Конфликт в теориях социальной стратификации.
3. Особенности развития конфликтов в современных обществах.
4. Конфликтологические представления об общественном развитии Аристотеля и Платона
5. Консенсусная доминанта социального порядка Т. Парсонса
6. Конфликт в теориях социального изменения.
7. Конфликтные модели общества Р. Дарендорфа.
8. Позитивно-функциональный конфликт Л. Козера.
9. Проблема противоречий и конфликта и их разрешение по К. Марксу
10. Анализ конфликтной ситуации и прогнозирование выхода из нее.
11. Внутриличностный конфликт и способы его предотвращения.
12. Внутригрупповой конфликт и проблема сплоченности группы.
13. Глобальные противоречия современности как основа международного конфликта.
14. Исследования конфликтных черт личности.
15. Субъективные и объективные основы конфликта.
16. Прогнозирование и анализ конфликтной ситуации.
17. Конфликтогенный потенциал сферы управления.
18. Инновационные конфликты в организации.
19. Ресурсные конфликты в организации.
20. Сигналы межличностных конфликтов.
21. Методы моделирования социальных конфликтов

Вопросы к зачету

1. Понятие «конфликт». Социальный конфликт. Актуальность исследования конфликтов.
2. Возникновение и развитие конфликтологии в философский период. Развитие конфликтологии в рамках социологии и психологии.
3. Становление общей теории конфликта в 20 веке. Конфликтологическая практика. Конфликтология в системе наук. Основные проблемы конфликтологии в социальной работе.
4. Подходы к определению конфликта. Признаки конфликта в зарубежной и отечественной конфликтологии.
5. Структурный подход к конфликту. Структурные элементы конфликта. Динамический подход к конфликту. Стадии развития конфликта. Функциональный подход к конфликту. Основные функции конфликта.
6. Классификация конфликтов по масштабу и количеству участников, по содержанию, предмету конфликта, по их формально-динамическим характеристикам.
7. Теории конфликтных черт характера как объяснительный подход к возникновению социального конфликта.

8. Теория авторитарной личности как объяснительный подход к возникновению социальных конфликтов.
9. Концепция Томаса-Килмена о стратегиях поведения в конфликтной ситуации. Модели развития конфликта в трудовом коллективе в концепции Н.Гришиной.
10. Сигналы конфликта в социальной работе. Социальные конфликтогены. Преобразующие вопросы. Техника выравнивания эмоциональной напряженности.
11. Критерии разрешения конфликта. Основные формы завершения конфликта. Формы завершения конфликта с помощью третьей стороны.
12. Внутриличные конфликты: определение, особенности, виды, источники.
13. Межличностные конфликты: определение, особенности, виды, источники. Взаимосвязь межличностных, групповых и внутриличных конфликтов.
14. Социальные конфликты: определение, особенности, виды, источники.
15. Конфликты в организациях: определение, особенности, виды, источники. Конфликты в общеобразовательной школе.
16. Семейные конфликты: определение, особенности, виды, источники
17. Теории конфликтных черт характера как объяснительный подход к возникновению конфликта. Теория авторитарной личности как объяснительный подход к возникновению конфликта. Типы конфликтных личностей (по С.М. Емельянову).
18. Концепция К. Томаса - Р. Киллмена о стратегиях поведения в конфликтной ситуации.
19. Модели развития конфликта в трудовом коллективе в концепции Н.В. Гришиной.
20. Сигналы конфликта в социальной работе. Социальные конфликтогены. Преобразующие вопросы. Техника выравнивания эмоциональной напряженности. Катализаторы общения. Активное восприятие информации.
21. Прогнозирование и профилактика конфликтов. Технология предупреждения конфликтов. Оценка результатов деятельности и профилактика конфликтов.
22. Управление конфликтами: определение, элементы. Методы управления конфликтами. Методы управления конфликтами в социальной работе. Рекомендации поведения в конфликтной ситуации.
23. Понятие спора, цели и подходы. Спор в социальной работе. Принципы ведения спора. Критика и агрессия во время спора.

6. Общие принципы и алгоритм построения интерактивного занятия

5.1. Основные правила организации интерактивного обучения.

Правило первое. В работу должны быть вовлечены все участники. С этой целью полезно использовать технологии, позволяющие включить всех участников в процесс обсуждения.

Правило второе. Надо позаботиться о психологической подготовке участников. Речь идет о том, что не все, пришедшие на занятие, психологически готовы к непосредственному включению в те или иные формы работы. В этой связи полезны разминки, постоянное поощрение за активное участие в работе, предоставление возможности для самореализации.

Правило третье. Обучающихся в технологии интерактива не должно быть много. Количество участников и качество обучения могут оказаться в прямой зависимости. Оптимальное количество участников – до 25 человек.

Правило четвертое. Помещение должно быть подготовлено с таким расчетом, чтобы участникам было легко пересаживаться для работы в больших и малых группах.

Правило пятое. Четкое закрепление (фиксация) процедур и регламента. Об этом надо договориться в самом начале и постараться не нарушать его. Например: все участники будут проявлять терпимость к любой точке зрения, уважать право каждого на свободу слова, уважать его достоинства.

Правило шестое. Отнеситесь с вниманием к делению участников семинара на группы. Первоначально его лучше построить на основе добровольности. Затем уместно воспользоваться принципом случайного выбора.

5.2 Обязательные условия организации интерактивного обучения:

- доверительные, позитивные отношения между обучающим и обучающимися; демократический стиль;
- сотрудничество в процессе общения обучающего и обучающихся между собой;
- опора на личный («педагогический») опыт обучающихся, включение в учебный процесс ярких примеров, фактов, образов;

- многообразие форм и методов представления информации, форм деятельности обучающихся, их мобильность;

- включение внешней и внутренней мотивации деятельности, а также взаимомотивации обучающихся.

Интерактивные формы обучения обеспечивают высокую мотивацию, прочность знаний, творчество и фантазию, коммуникабельность, активную жизненную позицию, командный дух, ценность индивидуальности, свободу самовыражения, акцент на деятельность, взаимоуважение и демократичность

Результативность интерактивного обучения:

- развитие активно-познавательной и мыслительной деятельности;
- вовлечение студентов в процесс познания, освоения нового материала не в качестве пассивных слушателей, а в качестве активных участников;

- развитие умений и навыков анализа и критического мышления;

- усиление мотивации к изучению дисциплин, учебного плана;

- создание благоприятной, творческой атмосферы на занятии;

- развитие коммуникативных компетенций студентов;

- сокращение доли традиционной аудиторной работы и увеличение объема самостоятельной работы;

- развитие умений и навыков владения современными техническими средствами и технологиями обработки информации;

- формирование и развитие умений и навыков самостоятельно находить

- информацию и определять уровень ее достоверности;

- гибкость и доступность процесса обучения – студенты могут подключаться к учебным ресурсам и программам с любого компьютера, находящегося в сети;

- использование таких форм контроля, как электронные тесты (текущие, рубежные, промежуточные), позволяет обеспечить более четкое администрирование учебного процесса, повысить объективность оценки знаний, умений и компетенций студентов;

- интерактивные технологии обеспечивают постоянный, а не эпизодический (по расписанию) контакт студента с преподавателем.

5.3 Интерактивные методы, формы и средства обучения

1. Бинарная лекция (лекция–диалог).

Предусматривает изложение материала в форме диалога двух преподавателей, например, ученого и практика, представителей двух научных направлений. Необходимы:

демонстрация культуры дискуссии, вовлечение в обсуждение проблемы студентов.

2. Дебаты.

Это чётко структурированный и специально организованный публичный обмен мыслями между двумя сторонами по актуальным темам. Это разновидность публичной дискуссии участников дебатов, направляющая на переубеждение в своей правоте третьей стороны, а не друг друга. Поэтому вербальные и невербальные средства, которые используются участниками дебатов, имеют цель получить определённый результат — сформировать у слушателей положительное впечатление от собственной позиции.

3. Диспут.

Происходит от латинского *disputare* — рассуждать, спорить. В тех ситуациях, когда речь идет о диспуте, имеется в виду коллективное обсуждение нравственных, политических, литературных, научных, профессиональных и других проблем, которые не имеют общепринятого, однозначного решения. В процессе диспута его участники высказывают различные суждения, точки зрения, оценки на те или иные события, проблемы. Важной особенностью диспута является строгое соблюдение заранее принятого регламента и темы.

4. Имитационные игры.

Известные также как «микромиры» (*microworlds*) - представляют собой своеобразные «тренажеры», которые развивают системное мышление, навыки

принятия решений в динамично меняющейся окружающей среде в условиях стресса и неопределенности. Микромиры позволяют за несколько часов промоделировать ситуации протяженностью в несколько месяцев, лет или десятилетий, что позволяет оценить долгосрочные последствия принятия решений и вероятные побочные эффекты. Имитационные игры представляют собой своеобразную «лабораторию обучения», в которой моделируется реальная ситуация из области юриспруденции или государственного управления, и участники эксперимента могут применить свои навыки принятия решений к моделируемой ситуации. В основе данных игр лежат сложные имитационные модели по системной динамике, агентному моделированию или же комбинированному подходу.

5. Кейс-метод (анализ конкретных ситуаций).

Кейс-метод (от английского case – случай, ситуация) – усовершенствованный метод анализа конкретных ситуаций, метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (решение кейсов).

Метод кейсов представляет собой изучение, анализ и принятие решений по ситуации (проблеме), которая возникла в результате происшедших событий, реальных ситуаций или может возникнуть при определенных обстоятельствах в тот или иной момент времени. Таким образом, различают *полевые* ситуации, основанные на реальном фактическом материале, и *кресельные* (вымышленные) ситуации, кейсы. Обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них.

6. Коллоквиум.

Коллоквиум - вид учебно-теоретических занятий, представляющий собой групповое обсуждение под руководством преподавателя достаточно широкого круга проблем (ситуаций). Одновременно это и форма контроля, разновидность устного экзамена, массового (фронтального) опроса, позволяющая преподавателю в сравнительно небольшой срок выяснить

уровень знаний, умений студентов целой академической группы по данному разделу курса.

Коллоквиум, как правило, проходит в форме дискуссии, в ходе которой обучающимся предоставляется возможность высказать свою точку зрения на рассматриваемую проблему (ситуацию), учиться обосновывать и защищать ее. Аргументируя и отстаивая свое мнение, обучающиеся в то же время демонстрируют, насколько глубоко и осознанно они усвоили изученный материал.

7. Коучинг (Тренинг).

Коучинг - раскрытие потенциала человека с целью максимального повышения его эффективности; искусство создания, с помощью беседы и поведения, среды, которая облегчает движение человека к желаемым целям, так, чтобы оно приносило удовлетворение; система реализации совместного социального, личностного и творческого потенциала участников процесса развития с целью получения максимально возможного эффективного результата.

Тренинг - форма интерактивного обучения, целью которого является развитие компетентности межличностного и профессионального поведения в профессиональном общении.

Задания интерактивного характера

1. Решение проблемной ситуации.

Цель: дать возможность проанализировать свои личностные качества и соотнести их с качествами «неконфликтной» личности, т.е. личности, способной к эффективному взаимодействию в различных ситуациях.

Инструкция: перед вами стоит задача выработать сообща перечень качеств личности, способной к эффективному межличностному взаимодействию, в том числе в конфликтных ситуациях. Разделимся на 4 микрогруппы. Обсудите и предложите не более 10 качеств личности, являющихся важными для эффективного межличностного общения. Зачитываем качества с обоснованием. Ведущий записывает на доске. Оценим степень

сформированности каждого качества по 5 балльной системе (каждый у себя в тетради).

Вариант перечня качеств личности, важных для межличностного общения.

- Эмпатия – постижение эмоционального состояния, проникновение в переживания другого; в то же время – способность сказать другому о своем понимании и дать возможность подтвердить или опровергнуть эти представления.
- Доброжелательность – способность не только чувствовать, но и демонстрировать партнерам свое расположение, симпатию
- Аутентичность – естественность в отношениях, способность быть самими собой, не прятаться за масками в межличностном взаимодействии
- Конкретность – отказ от общих рассуждений, умение говорить в русле заданной темы, говорить о своих переживаниях, действиях, готовность однозначно отвечать на вопросы.
- Инициативность – склонность к деятельной позиции в отношениях с людьми, способность устанавливать контакты, не дожидаясь инициативы с другой стороны
- Открытость – способность открывать другим свой внутренний мир, твердая убежденность в том, что открытость способствует установлению здоровых и прочных отношений; открытость – это не обнародование интимных секретов, она скорее означает искренность в обсуждаемом вопросе.
- Умение слушать – способность личности переключиться на другого человека, демонстрация ему своей заинтересованности обсуждаемым вопросом с учетом его позиции (предполагает владение методами активного слушания).
- Тактичность – соблюдение этических норм во взаимодействии
- Конфронтация – противостояние мнению другого человека с полным осознанием своей ответственности и заинтересованности, а в случае

несходства мнений – готовность пойти на конфликт, но не с целью – испугать и покорить, а с надеждой на установление подлинных и искренних отношений.

- Гибкость – способность применять разнообразные стратегии при решении проблем.

7. Список рекомендуемых источников

а) основная литература

1. Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е. и др./ред., Конфликтология, М, ИНФРА-М, 2006 , 240 с. (32 экз.)
2. Ратников В.П./ред., Конфликтология, М, Юнити-Дана, 2007, 511с. (36 экз.)
3. Сорокина Е.Г., Конфликтология в социальной работе, М, Академия, 2009, 208с
Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях– СПб, 2007 (20 экз.)

Б) дополнительная литература

1. Анцупов А.Я., Баклановский С.В., Конфликтология в схемах и комментариях, СПб, Питер, 2009, 304с
Горбунова М.Ю. Конфликтология. Конспект лекций. – Ростов н/Д.: Феникс, 2005. (10 экз.)
2. Ратников В.П./ред., Конфликтология. Вопросы-ответы, М, ЮНИТИ-ДАНА, 2004, 240 с. (16 экз.)