

Министерство образования и науки Российской Федерации  
ФГБОУ ВПО «Удмуртский государственный университет»  
Институт права, социального управления и безопасности

**Ф.К. Сараева**

**КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

Учебно-методическое пособие

Ижевск 2014

УДК 343.1  
ББК 67.99  
С 20

*Рекомендовано к изданию учебно-методической комиссией  
ИПСУБ*

Рецензент доцент кафедры криминалистики и СЭ А.В. Любвицкий

**Сараева Ф.К.**

С 20 Конфликтология : учеб.-метод. пособие. Ижевск: *Иис est*, 2014. 60 с.

Учебно-методическое пособие по курсу «Конфликтология» разработано на основе опыта преподавания данной дисциплины и современных методик обучения. Содержит тематический план курса, краткий теоретический материал, планы практических занятий по курсу, методические рекомендации по проведению практических занятий на основе современных педагогических технологий, а также методические рекомендации для студентов при подготовке к практическим занятиям. Тщательно подобранный проверочный материал учебно-методического пособия предназначен для оказания помощи студентам бакалавриата, изучающим курс «Конфликтология».

Пособие предназначено для студентов, обучающихся по специальности 030900 «Юриспруденция».

УДК 343.1  
ББК 67.99

© Ф.К. Сараева, 2014  
© Институт права, социального  
управления и безопасности, 2014

## Предисловие

Учебно-методическое пособие адресовано студентам бакалавриата по направлению подготовки 030900 «Юриспруденция», 1-й год обучения составлено в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования (ФГОС ВПО), представляющего собой совокупность требований, обязательных для реализации основных образовательных программ бакалавриата по направлению подготовки 030900 «Юриспруденция» образовательными учреждениями высшего профессионального образования (высшими учебными заведениями, вузами) на территории Российской Федерации. Дисциплина входит в цикл ГСЭ, профессиональная часть ООП бакалавриата, изучается на основе и в тесной связи с учебными дисциплинами гуманитарного, социального и экономического цикла, раскрывающими конфликтологические аспекты в правовой, управленческой и педагогической сферах.

Основная цель изучения курса - систематизация междисциплинарных конфликтологических представлений студентов; формирование базовых представлений о конфликте как социальном явлении, его природе и механизмах возникновения, развитии и завершении; целостный анализ вопросов сущности и содержания конфликтов, причин их возникновения в различных социальных сферах, обоснование путей и условий их предупреждения и конструктивного разрешения в профессиональной деятельности современного юриста; приобретение необходимых знаний, навыков и умения управления конфликтами для успешного осуществления нормотворческой, правоприменительной, педагогической, правоохранительной, экспертно-консультационной, профессиональной деятельности.

Курс готовит студентов моделировать развитие конфликтной ситуации, применять на практике методы и приемы профилактики, управления и разрешения конфликтов. Успешное освоение дисциплины позволяет перейти к изучению следующих дисциплин: Профессиональная этика, безопасность жизнедеятельности.

тельности в цикле ГСЭ (базовая и вариативная части), гражданское право, трудовое право, уголовное право, административное право, экологическое право, международное право, криминалистика в профессиональном цикле ООП (базовая и вариативная части).

### **Задачи курса**

Выпускник должен обладать следующими общекультурными компетенциями (ОК):

- осознавать социальную значимость своей будущей профессии, обладать достаточным уровнем профессионального правосознания (ОК-1);
- владеть культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения (ОК-3);
- способностью логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь (ОК-4);
- обладать культурой поведения, готовностью к кооперации с коллегами, работе в коллективе (ОК-5);
- иметь нетерпимое отношение к коррупционному поведению, уважительно относиться к праву и закону (ОК-6);
- стремиться к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства (ОК-7);
- способностью использовать основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач (ОК-8);
- способностью анализировать социально значимые проблемы и процессы (ОК-9);
- способностью понимать сущность и значение информации в развитии современного информационного общества (ОК-10);

### **знать:**

- о природе конфликта, научных основах междисциплинарного подхода к изучению конфликта;

- о причинах различных социальных конфликтов и особенностях их протекания;
- о закономерностях конфликтного и неконфликтного поведения;
- об истории медиации как методе альтернативного разрешения споров и его правовом регулировании в России и зарубежных странах;
- о возможностях управления нестандартной ситуацией и оказания позитивного влияния на окружающих;
- нормативно-правовую базу, регулирующую процессы управления конфликтами;

**уметь:**

- распознавать модели поведения, закономерно приводящие партнеров по общению к эскалации противоборства;
- прогнозировать развитие внутри и межкорпоративных конфликтных ситуаций;
- предупреждать появление нежелательных конфликтов;
- выбирать наиболее эффективную тактику поведения в нестандартной ситуации;

**владеть навыками:**

- научного анализа конфликтов различных уровней;
- позитивного влияния на партнеров и успешного ведения переговоров;
- постановки управленческих целей и их эффективного достижения;
- оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения конфликтности;
- неконфликтного поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета;
- управления эмоциональными переживаниями;
- профилактики, управления, конструктивного подхода к разрешению конфликтов;
- поведения в стрессовой ситуации.

**Программа дисциплины построена** в виде последовательного изложения теоретического материала, закрепляемого на практических занятиях.

Основу курса составляют 2 модуля.

Модуль 1. Теоретические основы и методы конфликтологии. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия.

Модуль 2. Поведение личности в межличностных и внутриличностных конфликтах. Технология предупреждения и управления конфликтами.

**Технология обучения** ориентирована на сочетание теоретических занятий с закреплением пройденного материала и отработкой навыков его использования на практических занятиях.

При проведении занятий и организации самостоятельной работы студентов используются:

**ТРАДИЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ОБУЧЕНИЯ**, предполагающие передачу информации в готовом виде, формирование учебных умений по образцу: лекция - изложение, лекция - объяснение, практические работы, контрольные работы и др.

Использование традиционных технологий обеспечивает ориентирование студента в потоке информации, связанной с различными подходами к определению сущности, содержания конфликта, методов, форм его завершения, самоопределение в выборе оптимального пути и способов конструктивного разрешения конфликтов, личностно-профессионального развития; систематизацию знаний, полученных студентами в процессе аудиторной и самостоятельной работы.

Практические занятия обеспечивают развитие и закрепление умений и навыков поведения в конфликтных ситуациях и его конструктивного завершения и принятия наиболее эффективных методов воздействия на оппонента; анализ современных подходов к институту медиации в современной России.

**ИНТЕРАКТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ОБУЧЕНИЯ**, предполагающие организацию обучения как продуктивной творческой деятельности в режиме взаимодействия студентов друг с другом и с преподавателем.

Оценка знаний и умений студентов проводится путем проведения текущего контроля в виде выборочных экспресс-опросов, рубежных контрольных работ и с учетом работы на лекционных, практических занятиях, самостоятельной работы студентов; аттестации по итогам освоения дисциплины предполагает проведение тестирования: аттестационная оценка: «зачтено», «не зачтено».

## Учебно-тематический план

№ п./п.	Разделы, темы дисциплины	Виды учебной работы, часы		
		Лек-ции	Практ. раб.	Самост. раб.
1.	<b>Модуль 1.</b> Теоретически основы и методы конфликтологии. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия			
1.1.	<b>Тема 1.</b> Сущность и содержание науки конфликтологии. История развития науки конфликтологии	2	2	2
1.2.	<b>Тема 2.</b> Механизм возникновения конфликта, его динамика и структура. Типология и диагностика конфликтов	2	4	2
1.3.	<b>Тема 3.</b> Социальные конфликты	2	4	4
1.4.	<b>Тема 4.</b> Конфликты в организации и в сфере управления	2	2	4
1.5.	<b>Тема 5.</b> Социально-трудовые конфликты	—	2	2
2.	<b>Модуль 2.</b> Поведение личности в межличностных и внутриличностных конфликтах. Технология предупреждения и управления конфликтами			
2.1.	<b>Тема 1.</b> Насилие в конфликтах. Поведение личности в конфликте	—	2	2
2.2.	<b>Тема 2.</b> Межличностные конфликты. Конфликтные личности	2	2	2
2.3.	<b>Тема 3.</b> Внутриличностные конфликты. Суицидальное поведение	2	2	4
2.4.	<b>Тема 4.</b> Технология управления конфликтом. Переговоры в конфликтных ситуациях	2	2	4
2.5.	<b>Тема 5.</b> Медиация, ее основные принципы и методы	2	2	4



## **Методические рекомендации к лекциям для студента**

Известно, что лекция относится к числу наиболее важных форм учебного процесса. Исключительную значимость лекции имеют для студентов-первокурсников. Практически с записи лекций начинается их самостоятельная работа. Студенты должны вести конспект, быть не пассивными слушателями, а активно воспринимать лекционный материал. Однако научиться правильно записывать лекцию не так просто, необходимо не только внимательно слушать лекцию, но и выделять, понимать и запоминать основные мысли лектора.

Для студентов - первокурсников лекция обычно начинается с озвучивания не только темы, но и плана предстоящей лекции, что помогает структурировать и запомнить информацию в логической последовательности. Лектор читает несколько медленнее, использует паузы, акцентируя внимание студентов непосредственно или опосредованно (интонацией, голосом) на главном, использует иные приемы, с помощью которых в ходе лекции подчеркиваются ее главные положения. Лекция содержит наиболее сложные (исходные) положения по теме, включает методические советы по поиску нового сопутствующего материала (законодательного, связанного с юридической практикой и др.). Все это способствует расширению правового кругозора студентов, программного учебного материала. Цель конспектирования в ходе лекции не ограничивается тем, чтобы иметь в тетради какие-то истины, сообщенные преподавателем. Конспектирование помогает студенту сосредоточиваться, не отвлекаться. Конспект должен представлять собой извлечение, экстракт из содержания лекции, причем в него должно войти все важное, существенное и не должно входить второстепенное. Студент должен постепенно научиться отличать важное от неважного, существенное от малосущественного, а для этого ему надо участвовать в лекции, а не просто присутствовать на ней. На экзаменах чаще всего снижается оценка именно за то, что студент запомнил детали и не увидел общего, основного, принципиально важного. Помимо всего прочего конспект дает возможность студенту после лекции восстановить в памяти основные положения, сравнить их с дан-

ными в учебниках и специальной литературе. Вместе с тем работа студентов в ходе лекций не сводится только к конспектированию лекции. Крайне важно в процессе лекционного курса сформировать соответствующую мотивацию - положительное отношение к познаваемому содержанию и потребность к постоянному расширению и углублению знаний в области права и правоприменительной деятельности. Лекция может быть своеобразной школой научного мышления, если она побуждает студентов размышлять над предметом науки, искать ответы на возникающие во время лекции вопросы. Этому помогает, в частности, осмысливание тех или иных несложных теоретических положений, вопросов, рассматриваемых в юридической литературе, периодических и специализированных изданиях, а также юридической практики с различных позиций. Уже на первом курсе это побуждает творческие силы, познавательные возможности, способности студента и готовит к успешной практической деятельности.

## **Содержание лекционных занятий**

### **Модуль 1**

**Лекция 1.1.** Наука конфликтология: история возникновения и развития, предмет, задачи, методы. Связь конфликтологии с другими науками (2 часа)

Общее понятие конфликта. Древние философы (Хилон, Перианд, Гераклит). О конфликте, интерес к разработке общей концепции конфликта в социологии к концу 1950-х гг. Развитие конфликтологии в США и Европе в конце XX в.

Конфликтология в России. Этапы развития конфликтологии в России. Конфликтология в настоящее время как самостоятельная научная дисциплина. Объект и предмет науки конфликтологии. Задачи конфликтологии - познавательно-теоретические и утилитарно-практические. Основные вопросы конфликтологии, комплекс понятий и проблем. Комплексный характер конфликтологии, связь с другими науками. Задачи курса конфликтологии для бакалавров юридического факультета в вузе.

### **Методические рекомендации для СРС**

Проработка материала по учебникам, учебным пособиям и другим источникам информации, рекомендованным преподавателем.

### **Задания для самоконтроля**

#### **Контрольный тест**

1. Предметом науки конфликтологии являются:
  - а) конфликты;
  - б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими;
  - в) любые столкновения.
2. Конфликтология как наука возникла:
  - а) в XIX в;

б) вместе с возникновением человечества;

в) в XX в.

д) в XVIII в.

3. Наиболее распространённая форма классификация конфликтов в современной российской конфликтологии –

**Лекция 1.2.** Механизм возникновения конфликта, его динамика и структура. Типология конфликтов (2 часа)

Теории механизмов возникновения конфликтов. Формулы конфликта. Понятия: конфликтогены, конфликтная ситуация, инцидент. Динамика конфликта, ее основные формы. Объективные и субъективные факторы в конфликте. Процесс развития конфликта. Стадии конфликта: предконфликтная, инцидент, эскалация, кульминация, завершение. Постконфликтная ситуация, ее характеристика и особенности. Структурные элементы конфликта. Типология конфликтов.

### **Методические рекомендации для СРС**

Доработка и оформление записей по лекционному материалу. Проработка материала по учебникам, учебным пособиям и другим источникам информации, решение задачи, подготовка к рубежному контролю.

### **Задания для самоконтроля**

#### **Контрольный тест**

1. Конфликт — это:

а) борьба мнений;

б) спор, дискуссия по острой проблеме;

в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;

г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;

д) столкновение противоположных позиций.

2. Стадии развития конфликта:

а) осознание ситуации как конфликтной;

б) инцидент;

в) столкновение;

г) кульминация;

д) примирение;

3. Инцидент — это:

а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;

б) истинная причина конфликта;

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

г) то, из-за чего возникает конфликт;

д) необходимое условие конфликта.

4. Периоды развития конфликта:

а) волнообразный период;

б) латентный период;

в) открытый период;

г) вялый период.

## **ЗАДАЧА**

Рабочие одного из цехов предприятия неоднократно заявляли о неудовлетворительных условиях труда, высказывали опасение за свое здоровье (в цехе не уделялось должного внимания обеспечению безопасности труда). Им уже более трех месяцев с существенной задержкой выплачивали заработную плату. Два дня назад с одним из рабочих на производстве произошел несчастный случай. Это переполнило чашу терпения рабочих. Они отказались от работы и пригласили на собрание руководство предприятия.

1. Дайте классификацию конфликта (не менее чем по пяти признакам).

2. По какой формуле развивался конфликт исходя из теории В.П. Шейнова?

3. Что является предметом конфликта?
4. Кто является субъектами в конфликте?
5. Какова оптимальная форма завершения конфликта?

### **Лекция 1.3. Социальные конфликты (2 часа)**

Понятие конфликтов в обществе. Нормативное регулирование конфликтов. Общество и природа. Социальный конфликт: его субъекты, предмет, управление. Экономический конфликт: субъекты, предмет, управление. Политический конфликт: субъекты, предмет, управление. Конфликты в духовной сфере общества (духовные конфликты): субъекты, предмет, управление. Юридические конфликты.

#### **Методические рекомендации для СРС**

Работа по учебникам, учебным пособиям и другим источникам информации.

#### **Задания для самоконтроля**

##### **Контрольный тест**

1. 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 противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
- в) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
- г) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

2. 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.

3. Экономические конфликты — это:

а) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных экономических интересов, обусловленных их положением и ролью в системе общественных отношений;

б) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных экономических интересов, обусловленных их положением в системе отношений собственности;

в) противоборство субъектов социального взаимодействия по поводу процесса производства материальных благ;

г) противоборство субъектов социального взаимодействия в среде рыночных отношений;

д) противоборство субъектов социального взаимодействия в среде производства и потребления материальных благ.

4. Стороны конфликта — это:

а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии

конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;

б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;

в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;

г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта, и посредник (медиатор);

д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.

**Лекция 1.4.** Конфликты в организации и в сфере управления (2 часа)

Понятие «организация», внешняя и внутренняя среда организации. Конфликт в организации и его субъекты. Классификация и анализ конфликта по составу сторон (межличностные, межгрупповые, группа—личность). Источники конфликта в организации и в сфере управления. Структурные конфликты. Инновационные конфликты. Позиционные конфликты. Конфликты справедливости. Конфликт ресурсов. Динамические конфликты. Профилактика и управление конфликтами в организации и в сфере управления. Способы разрешения конфликтов данной категории.

### **Методические рекомендации для СРС**

Проработка материала по учебникам, учебным пособиям и другим источникам информации, рекомендованным преподавателем.

### **Задания для самоконтроля**

#### **Контрольный тест**

1. В зависимости от характера отношений подчиненности между оппонентами конфликты можно классифицировать –

- а) по диагонали;
- б) по иерархии;
- в) по взаимоподчиненности;
- г) по вертикали;
- д) по горизонтали;
- е) по смежности.

2. К структурно-организационным причинам конфликтов относятся:

- а) заметные отклонения от экологических нормативов в среде обитания людей;
- б) ошибки при проектировании структуры организации;



в) неоптимальность функциональных связей организации с внешней средой;

г) значительные потери и искажения информации в процессе коммуникации ;

д) низкий уровень социально-психологической компетентности .

3. Динамические конфликты в организации — это:

а) конфликты между структурными подразделениями;

б) конфликты, связанные с изменением организационной структуры;

в) конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации;

г) конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации;

д) конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов.

4. Инновационные конфликты в организации — это:

а) конфликты между структурными подразделениями;

б) конфликты, связанные с изменением организационной структуры;

в) конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации;

г) конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации;

д) конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов.

## **Модуль 2**

**Лекция 2.2.** Межличностные конфликты. Конфликтные личности (2 часа)

Понятие межличностного конфликта и его особенности. Содержательный и психологический аспекты межличностного конфликта. Причины межличностных конфликтов. Классификация межличностных конфликтов: по сферам существования, по своему эффекту и функциональным последствиям, по критерию реальности. Конфликтные личности. Конфликты на предварительном следствии, анализ типичных следственных ситуаций конфликта. Конфликты в организованной преступной группировке (ОПГ). Профилактика и управление межличностными конфликтами.

### **Методические рекомендации для СРС**

Проработка материала по учебникам, учебным пособиям и другим источникам информации, рекомендованным преподавателем. Подготовка вопросов к преподавателю по интересующей теме.

### **Задания для самоконтроля**

#### **Контрольный тест**

1. Пассивная защита от манипулятора означает:

- а) избегать взаимодействия, общения;
- б) «остановить агрессора»;
- в) разоблачить его.

2. Активная защита от манипулятора означает:

- а) избегать взаимодействия, общения;
- б) «остановить агрессора»;
- в) разоблачить его.

3. К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности; в его основе лежат объективные противоречия и он способствует развитию соответствующей социальной системы?

- а) межличностному бурному и быстротекущему;

- б) межличностному конструктивному;
- в) межличностному экономическому;
- г) острому и длительному;
- д) деструктивному.

4. Для конфликтного поведения не характерно:

- а) осознание своих целей и интересов как противоположных другой стороне;
- б) неосознанное накопление противоречий в системе межличностных и групповых отношений;
- в) формирование установки на борьбу, психологической готовности к ней.

### **ЗАДАЧА**

Встреча двух друзей. Один учится на юридическом факультете, а другой - на факультете информационных систем. Завязался спор о том, что интересней, какие науки важнее - гуманитарные или технические. В ходе спора, утверждая и отстаивая свою позицию, спорщики перешли на повышенные тона и едкие замечания не только о значении гуманитарных и технических наук, но и на личные характеристики.

В результате спора друзья поссорились и разошлись.

1. Есть ли здесь конфликт?
2. Если да, какой он? (Дать классификацию не менее чем по пяти признакам.)
3. По какой формуле развивался конфликт (если он есть) исходя из теории В.П. Шейнова?
4. Какова форма завершения конфликта (если он был)?

### **Лекция 2.3. Внутриличностные конфликты (2 часа)**

Понятие внутриличностного конфликта, его особенности и специфика. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов. Постфрейдистские концепции внутриличностных конфликтов: А. Адлер, К. Юнг, Э. Фромм. Стадии психосоциального развития по Э. Эриксону. Ролевые конфликты.

Уровень притязаний. Когнитивный диссонанс. Внутриличностный конфликт и защитные механизмы при его возникновении. Внутриличностный конфликт и суицидальное поведение. Способы разрешения внутриличностных конфликтов.

### **Методические рекомендации для СРС**

Работа по учебникам, учебным пособиям и другим источникам информации. Подготовка вопросов к преподавателю по интересующей теме.

### **Задания для самоконтроля**

#### **Контрольный тест**

1. Внутриличностный конфликт — это:
  - а) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач;
  - б) состояние тревоги, вызванное 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.
2. 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.
3. К личностным причинам конфликтов относятся:
  - а) ошибки при проектировании структуры организации;
  - б) значительные потери и искажения информации в процессе межличностной и межгрупповой коммуникации ;

- в) несбалансированное ролевое взаимодействие двух людей;
  - г) завышенный или заниженный уровень притязаний.
- 4) Как называется реакция ребенка на конфликтные действия родителей, выражающаяся в демонстративных действиях негативного характера?
- а) реакция отказа;
  - б) реакция изоляции;
  - в) реакция оппозиции.

### **ЗАДАЧА**

Студентка Р. мечтает прыгнуть с парашютом и приложила к этому уже массу усилий: нашла средства, выделила время, нашла место, где осуществляются такие мечты, но есть один фактор, который не позволяет ей осуществить свою мечту. Проблема в том, что она страдает акрофобией — боязнью высоты.

1. Есть ли здесь конфликт?
2. Если да, какой он? (Дать классификацию не менее чем по пяти признакам.)
3. Каковы ваши рекомендации по разрешению ситуации?

**Лекция 2.4.** Поведение личности в конфликте. Технология управления конфликтом (2 часа)

Поведение личности с точки зрения конфликтологии. Основные модели поведения личности в конфликтной ситуации: конструктивная, деструктивная и конформистская. Поведенческие стратегии мужчин и женщин в конфликтных ситуациях. Гендерный аспект речевого поведения в конфликте. Пять основных стратегий человеческого поведения в конфликтной ситуации, их характеристика и анализ тактики поведения. Технологии рационального поведения в конфликте. Приемы и правила управления эмоциями в процессе разрешения конфликта.

## **Методические рекомендации для СРС**

Домашняя учебная работа по изучению нормативно-правовых актов. Проработка материала по учебникам, учебным пособиям и другим источникам информации, рекомендованным преподавателем.

### **Задания для самоконтроля**

#### **Контрольный тест**

1. Управление конфликтом — это:

а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;  
б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;

в) целенаправленное воздействие на конфликтующие стороны, 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 сторон.

2. Управление конфликтом предполагает следующие виды деятельности:

а) прогнозирование, предупреждение и ограничение;

б) прогнозирование, предупреждение, ограничение, завершение конфликта;

в) прогнозирование, предупреждение, ограничение.

3. Переговоры, ориентированные на сотрудничество:

а) исключают возникновение у сторон серьезных разногласий;

б) не исключают возникновение у сторон серьезных разногласий;

в) оба варианта верны.

4. Окончание переговоров означает прекращение взаимодействия сторон:

- а) да;
- б) нет.

**Лекция 2.5.** Медиация: история возникновения, основные принципы и методы. Стадии медиации (2 часа)

Понятие медиации. История медиации как метода альтернативного разрешения споров. Особенности и различия между разрешением конфликтов в суде и их разрешение с помощью медиации. Правовое регулирование медиации в России и зарубежных странах. Основные методы и принципы медиации. Функции медиатора. Стадии медиации. Работа медиатора по разрешению конфликта в организации. Медиация в межгрупповых конфликтах.

### **Методические рекомендации для СРС**

Проработка материала по учебникам, учебным пособиям и другим источникам информации, рекомендованным преподавателем. Изучение, анализ нормативно-правовых актов и комментариев к ним о правовом регулировании процедуры медиации в России и зарубежных странах.

### **Задания для самоконтроля**

#### **Контрольный тест**

1. Основные принципы медиации:
  - а) добровольность;
  - б) законность;
  - в) конфиденциальность;
  - г) научность;
  - д) нейтральность медиатора;
  - е) равноправие сторон;
  - ж) все ответы верны.
2. Сколько этапов предполагает классическая процедура медиации:
  - а) 4;

- б) 5;
- в) 6;
- д) 7;
- е) 8.

3. Что такое «кокус»?

а) предварительное собеседование медиатора с участниками медиации;

- б) консультация медиатора для инициатора медиации;
- в) конфиденциальная беседа медиатора с оппонентами.

4. Функция медиатора:

- а) разрешить конфликт;
- б) быть активным слушателем;
- в) контролировать;
- г) определить предмет конфликта;

д) б, в;

е) а, д;

ж) нет правильного ответа.

### **Контрольный кроссворд**

#### **По горизонтали:**

1. Вид эскалации в конфликте.
2. Конфликт, возникший на основе потребности в перераспределении традиционных женских и мужских ролей.
3. Конфиденциальная беседа медиатора с оппонентами.
4. Конфликт по поводу средств жизнеобеспечения, реального доступа к различным благам и ресурсам.
5. Конфликт между родителями и детьми.

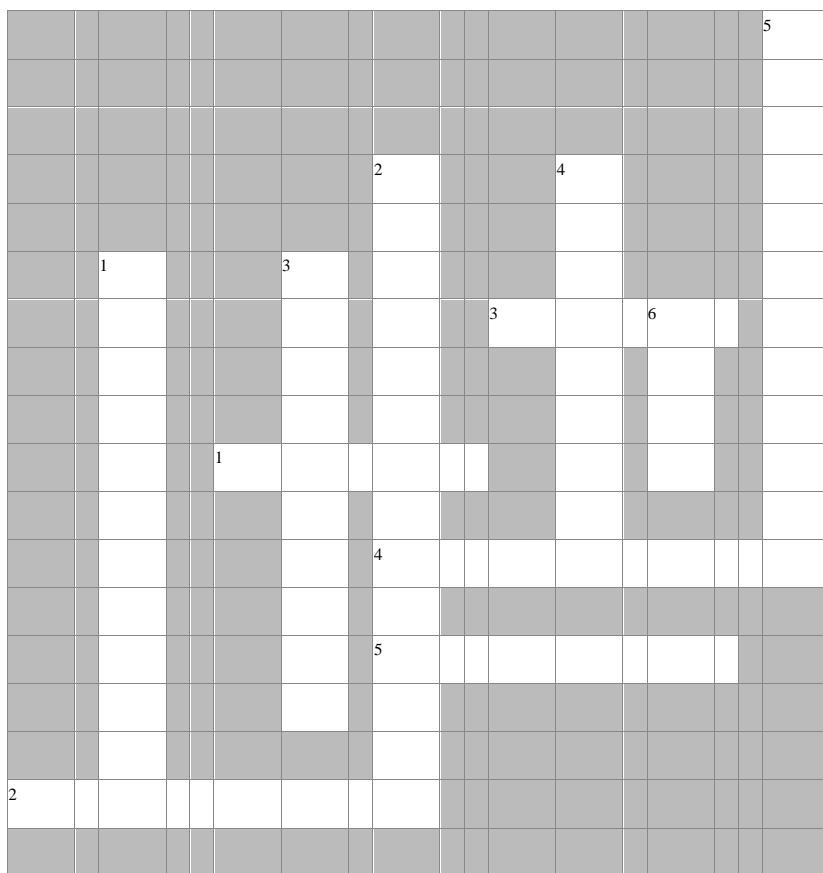
#### **По вертикали:**

1. Как называется ответное действие, бездействие, слово которое может вызвать конфликт?
2. Вид этнического конфликта по цели.
3. Одна из стратегий торгового стиля в ходе ведения переговоров.
4. Одна из форм проявления социальных конфликтов.



5. Конфликт субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением в системе власти.

6. Характерная тактика, используемая в стратегии «избегания» в ходе конфликта.



### **Вопросы для самостоятельного изучения**

1. Наука конфликтология в современной России.
2. Теории механизмов возникновения конфликта.
3. Конфликты в обществе.
4. Экономические конфликты.
5. Конфликты в духовной сфере.
6. Феномен толпы и его роль в конфликтных ситуациях.
7. Гендерные конфликты.
8. Конфликты в организациях и сфере управления.
9. Конфликты в ОПГ.
10. Конфликтные ситуации на стадии предварительного расследования.
11. Внутриличностный конфликт.
12. Поведение личности в конфликте.
13. Переговоры в конфликтных ситуациях.
14. Насилие в конфликтах.
15. Нормативно-правовое регулирование деятельности медиаторов в России.

### **Список учебно-методических материалов для СРС**

1. Анцупова А.Я. Конфликтология в схемах и таблицах: учеб пособие. СПб.: Питер, 2009.
2. Вершинин М.С. Конфликтология : конспект лекций. СПб.: Изд-во Михайлова В.А., 2000.
3. Гришина Н. В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2000.
4. Громова О. Н. Конфликтология: курс лекций. М.: ЭКСМО, 2000.
5. Дружинин В. Н. Психология семьи. М., 1996.
6. Конфликтология (Электронный ресурс) / под ред. И.Е. Ворожейкина, А. Я. Кибанова, Д. К. Захарова. М.: Термика, 2003.
7. Леонов Н. И. Конфликтология. М.; Воронеж: МПСИ; НПО «МОДЭК», 2002.
8. Лоренц К. Агрессия (так называемое «зло»). М., 1994.

9. Сараева Ф. К. Конфликтология: учеб.-метод. комплекс. Ижевск: Детектив - информ, 2007.

10. Шуман С. Г., Шуман В. П. Семейные конфликты. Брест, 1992.

## **Ответы к тестам**

### **Модуль 1**

**Тема 1.1.** 1-б; 2-в; 3 - типология.

**Тема 1. 2.** 1-в; 2-а, б, г; 3-а;4-б, в.

**Тема 1.3.** 1-б; 2-г; 3-б; 4-а.

**Тема 1.4.** 1-а, г, д; 2-б; 3-г; 4-б.

### **Модуль 2**

**Тема 2. 2.** 1-б; 2-в; 3-б; 4-б.

**Тема 2.3.** 1-в; 2-а; 3-г; 4-в.

**Тема 2. 4.** 1-б; 2-б; 3-б; 4б.

**Тема 2.5.** 1-а, в, д, е; 2-д; 3-в; 4-е.

## **Ответы к кроссворду**

<b>По горизонтали:</b>	<b>По вертикали:</b>
1. кругая	1. конфликтоген
2. гендерный	2. сепаратистский
3. кокус	3. компромисс
4. социальный	4. голодовка
5. семейный	5. политический
	6. уход

## **Методические рекомендации к практическим (семинарским) занятиям**

Выбор методов обучения и закрепления практических навыков в ходе практических занятий основан на требованиях ФГОС ВПО бакалавриата по направлению 030900, задачами которого является развитие общекультурной и профессиональной компетенции, самостоятельности при решении социальных и профессиональных задач.

Организация семинарских (практических) занятий зависит не только от содержания, цели, формы и организации занятия. Необходимо учитывать также двухсторонний характер процесса обучения: совместная деятельность преподавателя и студентов. Темы практических занятий должны быть в свободном доступе для студентов, то есть находиться на кафедре в печатной либо электронной форме.

При рассмотрении теоретических вопросов на семинарских занятиях студентам за одну-две недели сообщается тема и цель занятия, указывается литература для самостоятельного изучения. Студентам рекомендуется ознакомиться со списком литературы, изучить ряд первоисточников, уяснить основные понятия, принципы и категории предмета. Большую помощь в этом может оказать конспектирование. Конспектируются фундаментальные, основополагающие источники, оригинальные произведения выдающихся философов, психологов, правоведов, конфликтологов.

Не рекомендуется увлекаться ксерокопированием статей, книг, чужих конспектов. Кроме конспектирования, желательно, готовясь к занятиям, ознакомиться с публикациями в периодических изданиях, журналах, посвященных изучаемой теме, а также воспользоваться Интернетом. В ходе практических занятий приветствуются вопросы и высказывания студентами своих суждений.

Практические занятия в форме ролевой, деловой игры требуют более тщательной подготовки. За две недели студенты получают установку на проведение игры. Им сообщается тема и цель занятия, а также тема и цель игровой ситуации, указывают-

ся литература, нормативно-правовые акты для подготовки к занятию.

Студенты должны ознакомиться с рекомендуемой литературой и нормативно-правовыми актами, изучить сценарий и усвоить порядок проведения игры, подготовить вопросы и свои предложения, если таковые возникли.

За несколько дней до игры преподаватель собирает учебную группу и разъясняет студентам цель, задачи, условия, процедуру, время и место проведения, сущность подготовки к ней, особенности предлагаемых ролей, распределяет роли. По предложению студентов вводятся новые роли, вносятся изменения и дополнения в ситуацию. Не исключается, более того, поощряется самовыдвижение студентов на роли. По завершению деловой игры проводится ее разбор и подведение итогов, которые осуществляют не только преподаватель, но и эксперты из числа студентов группы. Эксперт рассматривает уровень подготовленности студентов к деловой игре, кратко анализирует выступления всех участников, отмечая положительные и отрицательные моменты, дает им оценку. Для того чтобы обеспечить объективность и критичность, экспертам желательно заранее подготовить схему анализа, в которой учитываются:

- активность и творчество студентов;
- знание основных конфликтогенов и умение управлять своим поведением;
- умение предупреждать появление конфликтов;
- владение навыками эффективной тактики поведения в конфликтной ситуации в ходе ведения совещания;
- наличие навыков управления собственными эмоциями;
- навыки позитивного влияния на партнеров и умение правильно строить отношения в коллективе.

Экспертом выставляется также оценка учебной группе в целом, она должна быть обоснованна и аргументирована. Остальные эксперты могут согласиться с ней или же высказать свою точку зрения.

Для закрепления знаний, навыков и осуществления текущего контроля преподаватель в практические занятия включает решение ситуативных задач по конфликтологии. Для успешного их решения студентам рекомендуется накануне просмотреть теоретический лекционный материал, поскольку задачи даются именно по данной тематике.

## **Планы практических занятий**

### **Модуль 1**

**Тема 1.1.** Социально-исторические предпосылки, предшествовавшие возникновению конфликтологии. Современные проблемы развития конфликтологии (2 часа)

1. Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения конфликтологии.
2. В чем суть междисциплинарного подхода к изучению конфликтов.
3. Методы и методологии конфликтологии.
4. Современные проблемы развития конфликтологии.

### **Методические рекомендации студентам**

При подготовке к семинарскому занятию следует уяснить и четко сформулировать особенности отдельных этапов развития науки конфликтологии; необходимость определенного уровня теоретического и эмпирического материала для определения объекта и предмета науки; социальную природу предпосылок возникновения науки конфликтологии.

Обратить внимание и уяснить связь между особенностями в истории формирования науки и междисциплинарным подходом к изучению объекта и предмета науки конфликтологии; влияние ее связи с другими науками, комплексного характера, задач (познавательно-теоретических и утилитарно-практических) на формирование методологии и методов науки конфликтологии. Следует учесть, что каждая наука использует комплекс методов. Среди них методы, общие для всех наук, и методы, характерные

для отдельной науки, в данном случае для конфликтологии. Рассматривая современные проблемы развития конфликтологии, рекомендуется исходить из того, что конфликтология относительно молодая наука, обратить внимание на особенности ее развития в России, комплекс проблем, связанных с социальными процессами в обществе, и практического применения разработанных рекомендаций профессиональных конфликтологов (медиаторов).

### **Практическое задание**

Ответьте на вопросы:

1. Почему наука конфликтология стала активно развиваться только в конце XX в.?
2. В чем особенность использования метода наблюдения в конфликтологии?

### **Список рекомендуемой литературы**

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. М.: ЮНИТИ, 2004.
2. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. М., 2000.
3. Гришина Н. В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2000.
4. Дмитриев А., Кудрявцев В., Кудрявцев С. Введение в общую теорию конфликтов. М., 1998.
5. Зеркин Д. П. Основы конфликтологии. Ростов н/Д, 1998.
6. Здравомыслов А. Г. Социология конфликта. М.: Аспект Пресс, 1996.
7. История философии в кратком изложении. М.: Мысль, 1991.
8. Конфликтология / под ред. А. С. Кармина. СПб.: Лань, 1999.
9. Конфликтология / сост. И.М. Вельм, Н.Б. Пугачева / УдГУ. Ижевск, 2006.
10. Конфликтология / под ред. А. Я. Кибанов. М.: ИНФРА-М, 2006.
11. Конфликтология. Социальные конфликты / под ред. Т. Н. Кильмашкина. М.: ЮНИТИ, 2004.

**Тема 1.2.** Диагностика конфликта (Решение задач по выявлению структурных элементов конфликта; «КФГ», «КФС», «И» и т.д. (4 часа)

### **Примерная задача**

Студенческая группа 3-го курса по результатам учебы была признана лучшей группой института и приказом ректора награждена премией. Через пару дней после этого ректор института застал четырех студентов этой группы курящими на лестничной площадке. Курение в стенах учебного заведения запрещалось. Ректор приказом вынес всем четверым курильщикам выговор за нарушение дисциплины. Когда пришел срок получения премии, оказалось, что этих четырех студентов (кстати, круглых отличников) в списке премированных нет. Четверка возмутилась. Группа поддержала своих обиженных товарищей и решила отправить к декану делегацию с просьбой выдать им премию. Декан сказал, что он не может удовлетворить их просьбу. Делегация направилась к ректору. Ректор делегацию принял, но удовлетворить просьбу отказался. Через некоторое время на предпраздничном институтском вечере студенты в капустнике разыграли скетч, в котором декан и ректор были представлены в смешном и глуповатом виде. Вскоре после этого староста группы Семенов был снят. Вмененное ему в вину нарушение было незначительным, и студенты решили, что снят он в связи со всей этой историей. Их попытки добиться, чтобы Семенова оставили старостой, ни к чему не привели.

Конфликт налицо. Проанализируем эту ситуацию.

### **Методические рекомендации студентам**

В ходе подготовки к занятию рекомендуется просмотреть лекционный материал по теме **«Механизм возникновения конфликта, его динамика и структура. Типология конфликтов»**, обратить внимание на формулы, предложенные В.П. Шейновым, по определению вида конфликта в зависимости от его динамики. Уяснить понятия «конфликтоген», «конфликтная ситуация», «инцидент».



### **Практическое задание**

1. Дайте определение конфликта.
2. Сформулируйте необходимые и достаточные условия возникновения конфликта.
3. Чем характеризуется противоборство субъектов социального взаимодействия?
4. Изобразите графически структуру конфликта.
5. Дайте определения основных структурных элементов конфликта: «стороны конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиции конфликтующих сторон».
6. Классифицируйте данный конфликт.

### **Список рекомендуемой литературы**

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. М.: ЮНИТИ, 2004.
2. Гришина Н. В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2000.
3. Конфликтология / под ред. А. С. Кармина. СПб.: Лань, 2000.
4. Самыгин С. И., Столяренко Л. Д. Психология управления: учеб. пособие. Ростов н/Д: Феникс, 1997.

### **Тема 1.3 . Социальные конфликты (4 часа)**

#### **Занятие 1. Политические конфликты (2 часа)**

1. Понятие и типология политического конфликта.
2. Политический режим и социально-политические противоречия в обществе.
3. Основные способы урегулирования политического конфликта.

#### **Методические рекомендации студентам**

В ходе подготовки к теоретическому семинару рекомендуется: уяснить природу политических конфликтов; иметь четкое представление о предмете конфликта и его отличии во внутри-политических и межгосударственных политических конфликтах; обратить внимание на субъектов данных конфликтов и их осо-

бенности; влияние политических режимов на характер и ход политических конфликтов. Особое внимание следует уделить субъектам, участвующим в урегулировании политических конфликтов, и способам воздействия на конфликтантов.

**Практическое задание.** Подготовить примеры и дать характеристику существующим на данный момент в современном сообществе политическим конфликтам.

### **Список рекомендуемой литературы**

1. Анискевич А. С. Политический конфликт. Владивосток, 1994.
1. Ворожекин И. Е., Кибанов А. Я., Захаров Д. К. Конфликтология. М., 2004.
2. Здравомыслов А. Г. Социология конфликта. М., 1995.
3. Конфликтология / под ред. В. П. Ратникова. М., 2004.
4. Овчинников В. С. Политические конфликты в международных отношениях и пути их разрешения. М., 1990.
5. Социально-политические конфликты в сфере межнациональных отношений и пути их разрешения. М., 1990.

### **Занятие 2. Межэтнические конфликты ( 2 часа)**

1. Понятие «этнос» в социологическом измерении.
2. Источники возникновения межэтнических конфликтов.
3. Нормативные способы урегулирования межэтнических конфликтов.

### **Методические рекомендации студентам**

В рамках данной темы необходимо не только выявить основные отличительные признаки межэтнических конфликтов и уяснить их особенности, связанные с влиянием подсознательно на динамику и механизмы возникновения данной категории конфликтов, сложность урегулирования и важность их предупреждения, поскольку деструктивная функция довольно значительна. Следует обратить внимание не только на правовые способы управления и регулирования конфликтов, но и на другие социальные нормы.

**Практическое задание.** Подготовить примеры и дать характеристику существующих на данный момент в современном обществе межэтнических конфликтов.

### **Список рекомендуемой литературы**

1. Авксентьев В. А. Этнические конфликты: история и типология // Социологические исследования. 1996. № 12.
2. Ворожекин И. Е., Кибанов А. Я., Захаров Д. К. Конфликтология. М., 2004.
3. Джунусов М. С. Национализм в различных измерениях. Алма-Ата, 1990.
4. Мацнев А. А. Этнополитические конфликты: природа, типология и пути урегулирования // Социально-политический журнал. 1996. № 4.
5. Михайлов В. А. Принцип «воронки», или механизм развертывания межэтнического конфликта // Социологические исследования. 1993. № 5.
6. Конфликтология / под ред. В. П. Ратникова. М., 2004.

**Тема 1.4.** Конфликты в организации и в сфере управления (решение ситуативных задач по конфликтологии) (2 часа)

1. Анализ и обсуждение результатов домашней работы по разрешению конфликтной ситуации.

### **Ситуация № 1**

Григорьев С. был офис-менеджером в компании. Под его руководством было восемь сотрудников. Начальника Григорьева – В. Стерхову, вице-президента корпорации — постепенно стало беспокоить отсутствие Громова в офисе в середине рабочего дня. Она знала, что Григорьев глубоко погрузился в дела, связанные с рекламой компании и связями с общественностью и не возражала против этого до тех пор, пока это не мешало ему выполнять свои служебные обязанности. Впоследствии, однако, у Стерховой возникло ощущение, что сотрудники офиса нуждаются в более систематическом и постоянном руководстве при

выполнении своей повседневной работы. В один прекрасный день Стерхова решил вызвать Григорьева и выразить ему свою озабоченность. Произошла следующая беседа:

Стерхова: Сергей, я хочу прямо перейти к делу. Думаю, ты слишком часто отсутствуешь в офисе в рабочее время. Я считаю, тебе нужно находиться здесь, чтобы давать указания своим сотрудникам.

Григорьев: А что, сотрудники жалуются?

Стерхова: Нет, но у меня ощущение, что дела шли бы более гладко, если бы ты был здесь.

Григорьев: Разве работа сотрудников не отвечает требованиям?

Стерхова: Отвечает, но я думаю, они бы работали еще лучше, если бы ты находился здесь весь день.

Григорьев: Я этого не понимаю. Персонал очень опытен. Люди определенно не были бы мне благодарны, если бы я целый день заглядывал бы им через плечо.

Стерхова: Я этого и не предлагаю. Просто я считаю, что твой интерес к работе за последнее время снизился. Я бы хотела видеть тебя в такой же степени интересующимся работой здесь, как и прежде. Если бы ты находился на рабочем месте, возможно, у тебя бы появились идеи о том, как поднять эффективность работы сотрудников.

Григорьев: Я не думаю, что моя общественная деятельность имеет отношение к обсуждаемому вопросу. Единственное, о чем тебе следует беспокоиться, это — удовлетворяет ли руководство моя работа и работа моих сотрудников.

2. Решение задач в ходе практического занятия по разрешению и выходу из конфликтных ситуаций.

## **Примерные задачи**

### **Ситуация № 1**

Каждый раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это

неприятно, вы не понимаете, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что же можно предпринять, чтобы изменить ситуацию ?

### **Ситуация № 2**

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз прекращать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний она расплакалась. Как довести до нее свои соображения?

### **Ситуация № 3**

У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

### **Ситуация № 4**

Вы приняли на работу молодого способного юриста (только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права), который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

### **Ситуация № 5**

Во время деловой встречи с вами ваш сотрудник из отдела рекламы «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь он подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

## **Ситуация № 6**

Ваш заместитель очень опытный специалист, он действительно знает работу как свои пять пальцев, практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он — бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявления об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересуют только план и прибыль. Как нужно воздействовать на вашего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

## **Методические рекомендации студентам**

Приступая к выполнению домашнего задания, следует еще раз внимательно просмотреть лекции по темам «Механизм возникновения конфликта, его динамика и структура. Типология конфликтов», «Конфликты в организации и в сфере управления». Уяснить отличие конфликтной ситуации (КС) от конфликта (К), виды конфликтов по предмету и по субъектам. В ходе решения задачи пользоваться не только классификацией предложенной преподавателем, но и иными классификациями, предлагаемыми учеными конфликтологами, для этого необходимо самостоятельно изучить дополнительную литературу по данной теме. Задачи на практическом занятии решаются подгруппами в составе 2-3 студентов.

## **Практическое задание**

Определите формулу, по которой развиваются события, выскажите ваши предложения по конструктивному способу разрешения.

## **Список рекомендуемой литературы**

1. Зайцев А. К. Социальный конфликт на предприятии. Калуга, 1993.

2. Конфликтология / под ред. Б. С. Волкова, Н. В. Волковой. М.: Академ. проект; Трикста, 2005.
3. Конфликтология / сост. И. М. Вельм, Н. Б. Пугачева; УдГУ. Ижевск, 2006.
4. Конфликтология / под ред. А. Я. Кибанова. М.: ИНФРА-М, 2006.
5. Конфликтология. Социальные конфликты / под ред. Т.Н. Кильмашкина. М.: ЮНИТИ, 2004.
6. Самыгин С. И., Столяренко Л. Д. Психология управления. Ростов н/Д: Феникс, 1997.

### **Тема 1.5. Социально-трудовые конфликты (2 часа)**

1. Сущность, виды, функции трудовых конфликтов.
2. Способы предупреждения и урегулирования социально-трудовых конфликтов
3. Правовое обеспечение конфликтного взаимодействия в трудовых спорах и основные пути их разрешения.

#### **Методические рекомендации студентам**

В рамках подготовки к данной теме необходимо не только внимательно прочитать соответствующие разделы в учебниках по конфликтологии, изучить нормативно-правовую базу обеспечения конфликтного взаимодействия в трудовых спорах, но особое внимание уделить статье Андреевской Н. В. и Воронченко Г. А. «Развитие трудовых конфликтов в России в период перехода к рыночной экономике» (Социологические исследования. 1993. № 8). Уяснить основные признаки и специфику данных конфликтов, важность и необходимость своевременного прогнозирования и эффективного, конструктивного урегулирования социально-трудовых конфликтов. Особое внимание уделить тому, что говорит ФЗ от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» об урегулировании трудовых споров.

### **Практическое задание**

Определить и объяснить позитивные функции трудовых конфликтов.

### **Список рекомендуемой литературы**

1. Андреевкова Н. В., Воронченкова Г. А. Развитие трудовых конфликтов в России в период перехода к рыночной экономике // Социологические исследования. 1993. № 8.

2. Зайцев А. К. Социальный конфликт на предприятии. Калуга, 1993.

3. Конфликтология / под ред. О. В. Аллахвердова. СПб.: Лань, 2001.

4. Конфликтология / под ред. А. Я. Анцупова, А.И. Шипилова. М.: ЮНИТИ, 2004.

5. Конфликтология / под ред. Б. С. Волкова, Н. В. Волковой. М.: Академ. проект; Трикста, 2005.

6. Конфликтология / сост. И. М. Вельм, Н. Б. Пугачева; УдГУ. Ижевск, 2006.

7. Конфликтология / под ред. А. В. Дмитриева. М.: Гардарики, 2000.

8. Конфликтология / под ред. А. Я. Кибанова. М.: ИНФРА-М, 2006.

9. Конфликтология. Социальные конфликты / под ред. Т.Н. Кильмашкина. М.: ЮНИТИ, 2004.

### **Нормативные акты**

1. Конституция РФ 1993 г.

2. Трудовой кодекс РФ от 30.12.2001 г.с изм. и доп. на текущий момент.

3. Федеральный закон от 1 мая 1999 г. № 92-ФЗ «О Российской трехсторонней комиссии по регулированию социально-трудовых отношений».

4. Федеральный закон от 27.06.2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».



## **Модуль 2**

**Тема 2.1.** Насилие в конфликтах. Поведение личности в конфликте (2 часа)

1. Природа человеческой агрессивности.
2. Насилие как средство доминирования и господства.
3. Насилие как средство защиты.
4. Механизмы ограничения применения насилия в конфликтах.

### **Методические рекомендации студентам**

В процессе подготовки к теоретическому семинару особое внимание уделить работе Лоренца К. «Агрессия (так называемое “зло”)». Необходимо уяснить различия в понятиях «насилие» и «агрессивность». Желательно при обсуждении вопроса «Механизмы ограничения применения насилия в конфликтах» познакомиться с приемами управления негативными эмоциями или даже провести тест с сокурсниками по выявлению данных навыков.

### **Практическое задание**

Дайте аргументированный ответ на вопрос: Может ли проявление агрессии носить положительный характер?

### **Список рекомендуемой литературы**

1. Залысин И. Ю. Насилие как средство власти в контексте конфликтологии. М., 1997.
2. Лоренц К. Агрессия (так называемое «зло»). М., 1994.
3. Конфликтология / под ред. Б.С. Волкова, Н.В. Волковой. М.: Академ. проект; Триста, 2005.
4. Конфликтология / под ред. А.В. Дмитриева. М.: Гардарики, 2000.
5. Назаретян А. П. Агрессия, мораль и кризисы в развитии мировой культуры. М., 1995.

## **Тема 2.2. Семейные конфликты (2 часа)**

1. Причины возникновения, типология и структура семейных конфликтов.
2. Причины и источники супружеских конфликтов.
3. Способы разрешения супружеских конфликтов.

### **Методические рекомендации студентам**

В ходе изучения и подготовки к данному занятию рекомендуется вспомнить лекцию «Межличностные конфликты», обратить внимание на содержательный и психологический аспекты семейных конфликтов. Рассматривая супружеские конфликты, уделить внимание гендерным причинам их возникновения. Способы разрешения данной категории конфликтов оценить по их критерию реальности и эффективности.

### **Практическое задание**

Подготовить пример семейного конфликта и способа конструктивного его разрешения.

### **Список рекомендуемой литературы**

1. Антонов А. И. Жизненность семьи. М., 1990.
2. Антонов А. Н., Борисов В. А. Кризис семьи и пути его преодоления. М., 1990.
3. Дружинин В. Н. Психология семьи. М., 1996.
4. Гурко Т. А. Трансформация института современной семьи // Социологические исследования. 1995. № 10.
5. Конфликтология организаций / под ред. А.Г. Большакова. М.: Пресс, 2001.
6. Сысоенко В. А. Супружеские конфликты. М., 1989.
7. Шуман С. Г., Шуман В. П. Семейные конфликты. Брест, 1992.

## **Тема 2.3. Внутриличностный конфликт (2 часа)**

### **Деловая игра-тренинг**

#### **Цель:**

- показать студентам механизмы вовлечения человека в состояние внутриличностного конфликта;
- развивать и совершенствовать умения прогнозировать развитие конфликтных ситуаций;
- совершенствовать умение предупреждать появление конфликтов;
- развивать и совершенствовать умение выбирать эффективную тактику поведения в конфликтной ситуации;
- развивать навыки управления собственными эмоциями, научить методам стрессоустойчивости;
- совершенствовать навыки позитивного влияния на партнеров;
- развивать творческие и аналитические способности у студентов.

#### **Подготовка к деловой игре**

Преподаватель собирает учебную группу за несколько дней до игры и разъясняет студентам цель, задачи, условия, процедуру, время и место ее проведения, сущность подготовки к ней. Студенты должны иметь возможность изучить сценарий и усвоить порядок проведения игры. Прорабатываются особенности предлагаемых ролей. По предложению студентов могут вводиться новые роли, вноситься изменения и дополнения в ситуацию. Не исключается самовыдвижение студентов на роли, более того — поощряется.

#### **Примерный состав участников деловой игры**

1. Руководитель отдела — «Ч».
2. Начальник муниципального отдела — «Н».
3. Представитель общественности — «ПО».
4. Предприниматель — «П».

5. Представитель местной ОПГ — «М».
6. Супруга руководителя отдела — «Ж».
7. Совесть (внутренний голос) руководителя отдела — «Г».
8. Группа экспертов — «Э».

В игре могут принять участие от 7 до 8. В группе экспертов может быть до 20 и более человек.

### **Примерный сценарий деловой игры**

1. Муниципальный отдел по аренде и использованию земли возглавляет некий чиновник «Ч». Отдел получил распоряжение соответствующих городских властей, запрещающее использование детских спортивных, игровых и иных площадок для каких-либо других целей (например, застройки, организации автостоянок и др.). Однако непосредственный начальник чиновника «Н» интерпретирует полученное распоряжение по-своему и требует от чиновника дать соответствующие указания на ликвидацию некой детской площадки. Чиновник начинает выполнять указание начальника. Игра начинается с разговора начальника «Н» с чиновником «Ч». Дальнейший порядок игры описан в Установке.

2. В это же время к чиновнику на прием приходят посетители:

а) представитель общественности «ПО», который требует соблюдения закона и восстановления детской площадки;

б) предприниматель «П», предлагающий взятку за предоставление ему в аренду очищаемой (освобождаемой) территории;

в) представитель местной ОПГ (организованной преступной группы) «М», угрожающий чиновнику расправой, если данная территория не будет передана его людям.

3. Окончив рабочий день, чиновник идет домой и с ним происходит следующее:

а) разговор с супругой «Ж», которая недовольна его постоянными задержками на работе («дети без отца; жена без мужа»). В свою очередь чиновника раздражает то, что его не понимают даже дома в семье;

б) диалог со своей совестью «Г» по поводу того, что произошло с ним за день.

### **Разбор деловой игры, подведение итогов**

Преподаватель поочередно предоставляет слово экспертам для дачи заключений. Эксперт первый (5-8 минут): рассматривает уровень подготовленности студентов к деловой игре, их активность, творчество и компетентность, конструктивность внесенных предложений, кратко анализирует выступления всех участников, отмечая положительные и отрицательные моменты, дает им оценку. Учитывается:

- активность и творчество студентов;
- знание основных конфликтогенов и умение управлять своим поведением;
- умение предупреждать появление конфликтов;
- владение навыками эффективной тактики поведения в конфликтной ситуации в ходе ведения совещания;
- наличие навыков управления собственными эмоциями;
- навыки позитивного влияния на партнеров и умение правильно строить отношения в коллективе.

Экспертом выставляется также оценка учебной группе в целом, остальные эксперты могут согласиться с первым, дополнить его или же высказать свою точку зрения.

### ***Методические рекомендации (для руководителя игры).***

*Игра-тренинг «Внутриличностный конфликт» предполагает высокое эмоционально-психологическое напряжение игроков, особенно играющих роль чиновника. В ходе игры необходимо внимательно следить за психологическим состоянием «чиновника», а при необходимости останавливать игру и менять роли. В заключение игры необходимо провести «реабилитацию» всех «чиновников»: сделать всесторонний анализ ситуации и выходов из них; ознакомить всех участников игры со способами защиты от фрустрации.*

*Состав участников деловой игры может изменяться в зависимости от количества студентов в учебной группе. Возможно объединение двух учебных групп, использование предва-*

*рительной видеозаписи игры – тренинга с участием студентов для группового анализа ситуации.*

### **Методические рекомендации студентам**

Повторить материал по внутриличностному конфликту, обратить внимание на объективные и субъективные причины данной категории конфликтов. Участникам игры продумать конфликтогены, конфликтные ситуации, которые могут возникнуть в ходе игры, и как их нейтрализовать. Экспертам дополнительно просмотреть тему «Динамика конфликта».

### **Практическое задание**

Всем участникам продумать, при необходимости проконсультироваться у преподавателя и подготовить дополнительную атрибутику, технические средства, контрольно-оценочные листы для экспертов.

### **Список рекомендуемой литературы**

1. Конфликтология / под ред. О.В. Аллахвердовой. СПб.: Лань, 2001.
2. Конфликтология / под ред. А.Я. Анцупова, А.И. Шипилова. М.: ЮНИТИ, 2004.
3. Конфликтология / под ред. Е.М. Бабосова. Минск: Тетра Системс, 2000.
4. Конфликтология / под ред. Б.С. Волкова, Н.В. Волковой. М.: Академ. проект, Трикста, 2005.
5. Конфликтология / под ред. А.В. Дмитриева. М.: Гардарики, 2000.
6. Конфликтология / сост. И.М. Вельм, Н.Б. Пугачева; УдГУ. Ижевск, 2006.
7. Конфликтология / под ред. А.Я. Кибанова. М.: ИНФРА-М., 2006.
8. Конфликтология. Социальные конфликты / под ред. Т.Н. Кильмашкина. М.: ЮНИТИ, 2004.

**Тема 2.4.** Технология управления конфликтом. Переговоры в конфликтных ситуациях (2 часа)

1. Прогнозирование, предупреждение и управление конфликтами.
2. Переговоры. Стратегия и тактика переговоров в конфликтных ситуациях.
3. Жесткий стиль переговоров. Противодействие тактике жесткого стиля переговоров.
4. Сущность и условия применения мягкого стиля переговоров.
5. Переговоры в ситуациях острого конфликта.

### **Методические рекомендации студентам**

В процессе подготовки к первому вопросу занятия и изучения рекомендуемых источников необходимо обратить внимание не только на значимость своевременного прогнозирования, предупреждения конфликтов, но и на умение выявить его функции и управлять конфликтом. Целесообразно повторить лекционный материал, касающийся причин возникновения конфликтов, а также четко уяснить понятия «завершение конфликта», «урегулирование конфликта» и «разрешение конфликта». Готовя выступления по остальным вопросам семинара, желательно, наряду с примерами, предлагаемыми авторами учебников, приводить и примеры из современной действительности. Это поможет закрепить представления о различных стратегиях и тактических приемах ведения переговоров в зависимости от характера конфликта.

### **Практическое задание**

Ответьте на вопрос: Возможно ли применение «психологического айкидо» в острых конфликтах?.

## Список рекомендуемой литературы

1. Бройниг Г. Руководство по ведению переговоров. М., 1996.
2. Зайцев А. К. Социальный конфликт на предприятии. Калуга, 1993.
3. Зеркин Д. П. Основы конфликтологии: курс лекций. Лекция 9. Ростов н/Д: Феникс, 1998.
4. Кабушкин Н. И. Основы менеджмента. Минск: Амалфея, 1998. С. 238-250.
5. Киррас Ч.Л. Искусство ведения переговоров: как достичь желаемого результата. М., 1997.
6. Конфликтология / под ред. О.В. Аллахвердовой. СПб.: Лань, 2001.
7. Конфликтология / под ред. А.Я. Анцупов, А.И. Шипилова. М.: ЮНИТИ, 2004.
8. Конфликтология / под ред. Б.С. Волкова, Н.В. Волковой. М.: Академ. проект; Трикста, 2005.
9. Конфликтология / сост. И.М. Вельм, Н.Б. Пугачева; УдГУ. Ижевск, 2006.
10. Конфликтология / под ред. А.В. Дмитриев. М.: Гардарики, 2000.
11. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. М.: Инфра-М, 1996.
12. Уткин Э. А. Конфликтология. Теория и практика. М.: Экмос, 1998. С. 94-132.
13. Андреев Н.В., Воронченкова Г.А. Развитие трудовых конфликтов в России в период перехода к рыночной экономике // Социологические исследования. 1993. № 8.

## Нормативные акты

1. Уголовный кодекс РФ от 13 июня 1996 года № 63-ФЗ с изм. доп. на текущий момент.
2. Федеральный закон от 2, 5 июля 1998 г. № 130-ФЗ «О борьбе с терроризмом» (с изм. от 7 августа 2000 г.)
3. Федеральный закон Российской Федерации от 6 марта 2006 г. № 35-ФЗ «О противодействии терроризму».



4. Указ Президента РФ от 07.03. 1996г. «О мерах по усилению борьбы с терроризмом».

**Тема 2.5.** Медиация как альтернативная процедура урегулирования юридических споров (2 часа)

1. Медиация в странах ближнего зарубежья и СНГ.

2. Федеральный закон № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» и его основные принципы.

3. Федеральный закон № 193 «О сферах применения медиации, юридических последствиях использования процедуры медиации».

4. Европейский кодекс поведения медиаторов, Федеральный закон № 193 «О требованиях к личности медиатора и его правовом статусе».

### **Методические рекомендации студентам**

Подготовка к данному семинарскому занятию потребует от студента большей самостоятельности в поиске информации, так как институт медиации на сегодняшний день в России находится в стадии становления. Следует еще раз просмотреть лекционный материал и внимательно изучить ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)». Рекомендуется в ходе подготовки к семинару активно пользоваться предлагаемыми веб-сайтами.

### **Практическое задание**

Согласны ли вы с высказыванием: «Медиация - инвестиция в будущее». Аргументируйте свой ответ.

### **Список рекомендуемой литературы**

#### **Нормативные акты**

1. Федеральный закон от 27.06.2010г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

2. Пояснительная записка к ФЗ от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

3. Закон Республики Казахстан от 28.01.2011 № 401-IV ЗРК «О медиации».

4. Приказ Минобрнауки РФ от 14.02.2011 № 187.

#### **Статьи**

1. Хеншель Т. Р. Как оставить войну без пороха? Роль медиации в международных конфликтах. 2006. Ноябрь.

2. Троссен А. Латвийский вариант медиации. 2007. № 4.

3. (Автор неизвестен). Заговор против кровной вражды. Маслаат как способ урегулирования и разрешения конфликтов у народов Северного Кавказа. 2008. №9.

4. Рэндалф П. Поощрение к медиации. 2010. №15.

#### **Веб-сайты**

1. URL: [www.mediacia.com](http://www.mediacia.com)

2. URL: [www.rg.ru](http://www.rg.ru)

3. URL: [www.mediationconference.org](http://www.mediationconference.org)

### **Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и аттестации по итогам освоения дисциплины**

Оценка знаний и умений студентов проводится путем проведения текущего контроля в виде выборочных экспресс-опросов, рубежных контрольных работ и с учетом работы на лекционных, практических занятиях, самостоятельной работы студентов.

Основными технологиями оценки уровня сформированности компетенций является бально-рейтинговая система оценки успеваемости студентов.

Общее количество баллов – 100.

Количество рубежных контролей - 2, за каждый рубеж -30 баллов, в том числе выступления на теоретических семинарских, практических занятиях - 5 баллов, существенные дополнения к выступлениям - 5 баллов, результаты экспресс-опросов, СРС – 5 баллов, рубежный контроль -15 баллов.

Возможны дополнительные баллы за участие в СНР -10 баллов.

Текущая работа студента оценивается в 60 баллов.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины предполагает 40 баллов.

### **Примерные тестовые задания для текущего контроля**

*1-й рубежный контроль.*

1. Конфликт — это:

- а) борьба мнений;
- б) спор, дискуссия по острой проблеме;
- в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
- г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
- д) столкновение противоположных позиций.

2. Перечислите стадии развития конфликта:

3. Инцидент — это:

- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
- б) истинная причина конфликта;
- в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- г) то, из-за чего возникает конфликт;
- д) необходимое условие конфликта.

4. Перечислите периоды развития конфликта.

5. Стороны конфликта — это:

- а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;

- б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;
- в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;
- г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта, и посредник (медиатор);
- д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.

6. Основные виды эскалации в конфликте:

7. Формула «Цена конфликта» -

8. Формула «Цена выхода из конфликта» -

9. 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.

10. Образ конфликтной ситуации — это

- а) то, из-за чего возникает конфликт;
- б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;
- в) истинные внутренние побудительные силы подталкивают субъект социального взаимодействия к конфликту;
- г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;
- д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.

*2-й рубежный контроль*

1. Функция медиатора:

- а) разрешение конфликта;
- б) активный слушатель;
- в) контроль;
- д) выяснение предмета конфликта;
- е) только б, в;
- ж) только а, д;
- з) нет правильного ответа.

2. Стратегии «избегания» в конфликте соответствует тактика:

- а) приспособления;
- б) ухода;
- в) манипулирования;
- г) компромиссов.

3. На поведение участников в конфликте влияет их:

- а) характер;
- б) гендерный стереотип;
- в) интровертированность;
- г) геронтофобия;
- д) только а и б;
- е) все ответы верны.

4. Активная защита от манипулятора предполагает действия, направленные на то, чтобы:

- а) избегать взаимодействия и общения с ним;
- б) «остановить агрессора»;
- в) разоблачить его.

5. Что характерно в поведении актуализатора:

- а) ложь;
- б) стремление все контролировать;
- в) осознанность своих действий;
- г) все ответы верны.

6. Алгоритм управления конфликтом включает обязательное наличие последовательных этапов, их всего:

- а) 2;
- б) 3;
- в) 4;
- г) 5.

7. В чем основное отличие экспрессивной толпы от агрессивной:

- а) в наличии лидера;
- б) в количественном составе;
- в) в цели;
- г) в эмоциональной зараженности ;
- д) в характере действий.

8. Физическое насилие может быть только прямым:

- а) да;
- б) нет.

9. Федеральный закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» был принят:

- а) в 2001 г.;
- б) в 2006 г.;
- в) в 2010 г.

10. Управление конфликтами предполагает использование:

- а) административных методов воздействия;
- б) педагогических методов воздействия;
- в) а и б.

### **Вопросы к зачету по курсу «Конфликтология»**

1. Конфликтология как наука, предмет, объект, метод, задачи.
2. Возникновение и развитие конфликтологии.
3. Конфликтология в России.
4. Конфликтология в системе наук.

5. Анализ и типология конфликта.
6. Теории механизмов возникновения конфликта.
7. Динамика конфликта.
8. Структурные элементы конфликта.
9. Технология управления конфликтами.
10. Конфликты в обществе.
11. Экономические конфликты.
12. Социальные конфликты.
13. Трудовые конфликты.
14. Политические конфликты.
15. Конфликты в духовной сфере.
16. Феномен толпы.
17. Гендерные конфликты.
18. Конфликты в организациях и в сфере управления.
19. Межличностные конфликты.
20. Внутриличностный конфликт.
21. Семейные конфликты.
22. Поведение личности в конфликте.
23. Способы выхода из конфликтов.
24. Переговоры в конфликтных ситуациях.
25. Медиация: история возникновения, основные принципы и методы. Стадии медиации.
26. Нормативное регулирование деятельности медиаторов. Аттестационная оценка: «зачтено», «не зачтено».

### **Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

#### **Список литературы**

1. Анцупова А.Я. Конфликтология в схемах и таблицах: учеб. пособие. СПб.: Питер, 2009.
2. Конфликтология / под ред. Д.И. Фельдштейн. М.: МПСИ; Воронеж: МОДЭК, 2011.
3. Леонов Н.И. Конфликтология : учеб. пособие. М.: МПСИ; Воронеж: МОДЭК, 2010.
4. Никитин А.И. Конфликты, терроризм, миротворчество. М.: NAVONA, 2009.

5. Зеленков М.Ю. Конфликтология. М.: Дашков и К, 2012.

Электронно-библиотечные системы (ЭБС): Издательство «Лань». Электронная библиотечная система. URL: <http://e.lanbook.com/>

6. Конфликтология / под ред. В.П. Ратникова. 3-е изд. М.: ЮНИТИ, 2011. URL: <http://ibooks.ru/>

7. Светлов В., Семенов В. Конфликтология: учеб. пособие. СПб.: Питер, 2011.

### **Нормативные акты**

1. Директива 2008/52/Ес Европейского парламента и совета (от 21 мая 2008 г.). Относительно некоторых аспектов медиации в гражданских делах.

2. Европейский кодекс поведения для медиаторов (от 2 июня 2004 г.).

3. Конституция РФ 1993 г.

4. Трудовой кодекс РФ от 30.12.2001 г. (с изм. и доп. на текущий момент).

5. Уголовный кодекс РФ 13 июня 1996 г. № 63-ФЗ (с изм. и доп. на текущий момент).

6. Федеральный закон Российской Федерации от 1 мая 1999 г. № 92-ФЗ «О Российской трехсторонней комиссии по регулированию социально-трудовых отношений».

7. Федеральный закон Российской Федерации от 27.06.2010г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования: споров с участием посредника (процедуре медиации)».

8. Федеральный закон Российской Федерации от 25 июля 1998г. № 130-ФЗ «О борьбе с терроризмом» (с изм. и доп.).

9. Федеральный закон Российской Федерации от 6 марта 2006 г. № 35–ФЗ «О противодействии терроризму» (с изм. и доп.).

10. Федеральный закон Российской Федерации от 27.06.2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования: споров с участием посредника (процедуре медиации)» (с изм. и доп.).

11. Федеральный закон Российской Федерации от 08.06.2012 № 65-ФЗ «О внесении изменений в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» и Фе-



деральный закон «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях».

12. Федеральный закон Российской Федерации от 29.06.2013 № 136-ФЗ «О внесении изменений в статью 148 УК РФ и отдельные законодательные акты РФ в целях противодействия оскорблению религиозных убеждений и чувств граждан».

13. Типовой закон комиссии Организации Объединенных Наций по праву международной торговли о международной коммерческой согласительной процедуре 2002 г.

14. Указ Президента РФ от 07.03. 1996 г. «О мерах по усилению борьбы с терроризмом».

15. Указ Президента РФ от 02.09.2012 № 1258 «Об утверждении состава Национального антитеррористического комитета по должностям и внесении изменений в Указ Президента РФ от 15.02.2006 г. №116».

16. Указ Президента РФ от 13.09.2004 № 1167 «О неотложных мерах по повышению эффективности борьбы с терроризмом».

17. Постановление Правительства РФ от 06.06.2007 № 352 (ред. от 07.12.2011) «О мерах по реализации Федерального закона “О противодействии терроризму”».

18. Пояснительная записка к ФЗ от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

19. Приказ Минобрнауки РФ от 14.02.2011 № 187.

20. Закон Республики Армения «О посреднических судах и посредническом судопроизводстве».

21. Закон Республики Беларусь 10 января 2011 г. № 2041 – 3 «О внесении дополнений в некоторые кодексы Республики Беларусь по вопросам совершенствования хозяйственного судопроизводства».

22. Закон Республики Казахстан от 28.01.2011 № 401-IV ЗРК «О медиации».

23. Закон Республики Молдова № 134 от 14.06.2007 «О медиации».

### **Дополнительная литература**

1. Благородских А.И. Конфликтное взаимодействие групп управляемых объектов. Ижевск, 2009.
2. Деккушева А.Д. Конфликты в организации: социологический анализ. Пятигорск, 2010.
3. Вестник Московского университета. Сер. 14: Психология. 2011.
4. Журнал российского права. 2011.
5. Проблемы управления. 2011.
6. Российский психологический журнал. 2011.
7. Российский юридический журнал. 2011.
8. Социальные и гуманитарные науки. Отечественная и зарубежная литература. Сер. 4: Государство и право. 2011.
9. Человек: образ и сущность. 2011.

### **Интернет-ресурсы**

1. Scirus.
2. GoogleScholar (Бета-версия).
3. Vascoda.
4. Поисковый каталог, DMOZ.

### **Электронно-библиотечные системы (ЭБС)**

1. Аудиториум : электронная библиотека социальных и гуманитарных наук. URL: <http://www.humanities.edu.ru/index.html>.
2. E-Lingvo.net : он-лайн библиотека. URL:<http://e-lingvo.net/>
3. Единое окно : информационная система.  
URL:<http://window.edu.ru/window/library>
4. Национальная библиотека Удмуртской Республики.  
URL:<http://unatlib.org.ru/>
5. Правотека.ру. URL:<http://www.pravoteka.ru/>
6. Российская национальная библиотека.  
URL:<http://www.nlr.ru/>
7. Университетская электронная библиотека.  
URL:<http://www.infoliolib.info/>

8. Электронная библиотека Gaudeamus : бесплатные полнотекстовые pdf-учебники студентам.

URL:<http://www.gaudeamus.omskcity.com/>

9. Электронная библиотека BBbook.RU.

URL:<http://www.bbbook.ru/>

10. Электронная образовательная библиотека IQlib. URL:  
<http://www.iqlib.ru/>

*Учебное издание*

**Сараева Фарида Касимовна**

**КОНФЛИКТОЛОГИЯ**  
Учебно-методическое пособие

Редактор, корректор Л.М.Клименко  
Компьютерная вёрстка А.С.Трусов

Подписано в печать 12.02.14 . Формат 60x84 <sup>1</sup>/<sub>16</sub>.  
Печать офсетная. Усл. печ. л. 3,49. Уч.-изд.л. 1,9.  
Тираж 100 экз. Заказ № 249.

Издательство «*Jus est*»  
426034, г. Ижевск, ул. Университетская, 1, корп. 4.