

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
ПСИХОЛОГИИ И СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ»  
(СПбГИПСР)**

**РАССМОТРЕНО**

**Ученым советом СПбГИПСР**

(протокол от 24.11.2021 № 04)

**УТВЕРЖДЕНО**

**приказом СПбГИПСР**

от 27.05.2021 № 107

**Основная профессиональная образовательная  
программа высшего образования**

**37.03.02 Конфликтология**

**«Психология конфликтного поведения»**

**Программа государственной итоговой аттестации**

<b>Состав документа:</b>
Программа государственной итоговой аттестации

**Санкт-Петербург**

**2021**

**Программа государственной итоговой аттестации  
по образовательной программе 37.03.02 Конфликтология «Психология  
конфликтного поведения»**

Программа государственной итоговой аттестации состоит из Программы государственного экзамена и Требований к выпускным квалификационным работам и порядку их выполнения.

## **1. Программа государственного экзамена**

### **1.1. Общая информация**

Государственный экзамен (далее – экзамен) входит в состав государственной итоговой аттестации по образовательной программе.

Цель экзамена – выявление степени теоретической и практической подготовленности выпускника к самостоятельному выполнению разнообразных профессиональных задач и установление соответствия уровня профессиональной подготовки выпускников требованиям Федерального государственного образовательного стандарта и образовательной программы.

На экзамене студент должен подтвердить знания в области изученных дисциплин, по которым проводится государственный экзамен, и сформированность соответствующих компетенций.

Экзамен проводится Государственной экзаменационной комиссией (далее – ГЭК).

Результаты экзамена объявляются в день его проведения.

Выпускник имеет право подать апелляцию в апелляционную комиссию о нарушении установленной процедуры проведения экзамена и(или) о несогласии с результатами экзамена.

Порядок подачи апелляции устанавливается в Положении о государственной итоговой аттестации.

## 1.2. Дисциплины учебного плана, по которым проводится государственный экзамен

Наименование дисциплины	Код компетенции
История конфликтологии	ОК-2, ОПК-4, ПК-1
Философия конфликта и мира	ОК-1, ОПК-3, ПК-2, ПК-11, ПК-12
Профессиональная этика	ОК-6
Общая конфликтология	ОК-7, ОПК-2, ОПК-4, ПК-1
Юридическая конфликтология	ОК-4, ОПК-5
Этническая конфликтология	ОК-6, ОПК-4, ПК3, ПК-7
Семейная конфликтология	ОК-5, ОПК-5, ПК-1, ПК-7, ПК-8
Организационная конфликтология	ОК-3, ОПК-4, ПК-13, ПК-14
Политическая конфликтология	ОК-6, ОПК-5, ПК-8
Методы изучения конфликтов	ОПК-1, ОПК-4, ПК-4
Психология конфликта	ОПК-2, ПК-8, ВПК-1
Технология ведения переговоров	ПК-7, ПК-8
Медиационные технологии	ОПК-5, ПК-7
Социально-трудовая конфликтология	ПК-3, ПК-13, ПК-14
Физическая культура и спорт	ОК-8
Безопасность жизнедеятельности	ОК-9

## 1.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы

### 1.3.1. Форма проведения экзамена

Экзамен проходит *в устной форме*.

### 1.3.2. Порядок проведения экзамена

Экзамен проводится в порядке, установленном Положением о государственной итоговой аттестации.

В рамках экзамена выпускнику предлагается ответить на экзаменационное задание, состоящее из двух блоков вопросов:

- первый блок вопросов экзаменационного задания – теоретический, направленный на выявление знаний выпускника по дисциплинам, вынесенным на экзамен. Включает два вопроса, связанных с содержанием теоретических дисциплин;
- второй блок вопросов экзаменационного задания – практико-ориентированная задача, направленная на выявление сформированности у выпускника требуемых компетенций.

Длительность подготовки к ответу по экзаменационному билету не должна превышать 60 минут.

В процессе подготовки выпускник оформляет конспект ответа на специальном бланке, выдаваемом перед началом экзамена, который сдается в ГЭК после окончания ответа выпускника.

Бланк аккуратно заполняется студентом гелевой, капиллярной или перьевой ручками с чернилами синего цвета.

Экзамен сдается студентами самостоятельно, без помощи посторонних лиц.

Студентам запрещается иметь при себе и использовать средства связи, электронно-вычислительную технику, фото, аудио и видеоаппаратуру, письменные заметки, конспекты и иные средства хранения и передачи информации.

В случае нарушения указанных требований студент может быть отстранен от сдачи экзамена, по результатам аттестации такой студент получает неудовлетворительную оценку.

Длительность ответа выпускника на экзаменационный билет составляет 10-15 минут без учета ответа на дополнительные вопросы.

Члены государственной экзаменационной комиссии имеют право задавать не более трех дополнительных вопросов по каждому из вопросов экзаменационного задания.

### **1.3.3. Критерии (показатели) оценки результатов сдачи экзамена**

Для определения качества ответа в рамках первого вопроса используются следующие основные критерии (показатели):

- соответствие ответов вопросам экзаменационного задания;
- полнота и целостность ответа на вопросы экзаменационного задания;
- структура, последовательность и логика ответа;
- соответствие ответа нормам культуры речи;
- качество ответов на дополнительные вопросы.

Описание шкалы оценивания приводится в п.1.5. ФОС.

Итоговая оценка ответа выпускника определяется решением большинства присутствующих на заседании лиц, входящих в состав ГЭК. При равенстве голосов голос председателя ГЭК является решающим.

### **1.3.4. Рекомендации студентам по подготовке к экзамену**

При подготовке к государственному экзамену студенту следует воспользоваться программой государственного экзамена, которая содержит перечень вопросов с указанием рекомендуемой литературы по каждому вопросу.

Для успешной сдачи экзамена студент должен посетить предэкзаменационные консультации. Даты проведения предэкзаменационных консультаций отражаются в расписании государственных аттестационных испытаний.

Этапы работы с конспектом и учебной литературой:

1. Подготовить необходимую информационно-справочную (словари, справочники) и рекомендованную научно-методическую литературу (учебники, учебные пособия) для получения исчерпывающих сведений по каждому экзаменационному вопросу.

2. Уточнить наличие содержания и объем материала в лекциях и учебной литературе для раскрытия вопроса (беглый просмотр записей лекций или учебных пособий).

3. Дополнить конспекты недостающей информацией по отдельным аспектам, без которых невозможен полный ответ, сделать цветные, шрифтовые выделения, а также схемы, графики, таблицы.

4. Распределить весь материал на части с учетом их сложности, составить график подготовки к экзамену, предусматривающий переключение с труда на отдых.

5. Подготовить рабочее место для занятий: порядок, чистота, удобство, наличие канцелярских принадлежностей в хорошем состоянии и в нужном количестве.

6. Внимательно прочесть материал конспекта, учебника или другого источника информации, уточнять отдельные положения, структурировать информацию, дополнять рабочие записи, сопоставляя теоретические положения с реальными психологическими явлениями.

7. Повторно прочесть содержание вопроса с установкой на понимание, пропуская или бегло просматривая те части материала, которые были усвоены на предыдущем этапе. Запоминать следует не текст, а его смысл и его логику. Многократное повторение материала с постепенным «сжиманием» его в объеме способствует хорошему усвоению и запоминанию.

8. В последний день подготовки к экзамену воспроизвести краткие ответы на все вопросы, а на тех, которые вызывают сомнения, остановиться более подробно.

9. Накануне дня экзамена обеспечить нормальный режим сна.

#### **1.4. Перечень вопросов, выносимых на экзамен ( типовые контрольные задания)**

##### **1.4.1. Перечень теоретических вопросов с указанием рекомендуемой литературы по каждому вопросу**

###### **1. Конфликтология как область научного знания**

Конфликтология как наука. Предмет и объект конфликтологии. Методы конфликтологии. Функции конфликтологии. Принципы конфликтологии. Основные уровни конфликтологической теории. Структура конфликтологии. Конфликтология в системе наук.

Основная литература:

1. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474358> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Светлов, В. А. Конфликтология : учебник для вузов / В. А. Светлов, В. А. Семенов. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 351 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06982-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472417> (дата обращения: 28.06.2021).
3. Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для вузов / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 203 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08423-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474662> (дата обращения: 28.06.2021).

Дополнительная литература:

1. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 322 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06003-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472365> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 116 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07564-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473112> (дата обращения: 28.06.2021).
3. Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. —

154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472971> (дата обращения: 28.06.2021).

## **2. Профессиональная этика в работе конфликтолога**

Профессиональные требования и этические нормы в деятельности специалистов помогающих профессий. Стандарты этического поведения. Основные этические принципы работы с конфликтами. Место этических принципов в структуре конфликтологической компетентности. Формирование и совершенствование конфликтологической компетентности профессионала-конфликтолога.

Основная литература:

1. Этика : учебник для вузов / А. А. Гусейнов [и др.]; под общей редакцией А. А. Гусейнова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01075-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468475> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Нестерова, А. А. Профессиональная этика психолога : учебник и практикум для вузов / А. А. Нестерова, Т. Ф. Сулова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 356 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8758-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469361> (дата обращения: 28.06.2021).
3. Ключева, Н. В. Этика в психологическом консультировании : учебник для вузов / Н. В. Ключева, Е. Г. Руновская, А. Б. Армашова ; под редакцией Н. В. Ключевой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 186 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13644-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477173> (дата обращения: 28.06.2021).

Дополнительная литература:

1. Золотухина, Е. В. Этика : учебник для вузов / Е. В. Золотухина. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 375 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09215-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475031> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Константинов, В. В. Профессиональная этика. Тесты : учебное пособие для вузов / В. В. Константинов. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 23 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14154-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/467944> (дата обращения: 28.06.2021).
3. Наместникова, И. В. Этические основы социальной работы : учебник и практикум для вузов / И. В. Наместникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 381 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07323-2. — Текст :

электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468643> (дата обращения: 28.06.2021).

4. Спивак, В. А. Деловая этика : учебник и практикум для вузов / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 463 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11895-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468832> (дата обращения: 28.06.2021).

### **3. Профессия конфликтолога, ее становление и социальная значимость**

Основные направления деятельности конфликтолога. Функции конфликтолога в различных сферах деятельности. Требования к компетенциям конфликтолога. Методы формирования конфликтологической компетентности. Техника безопасности в работе с конфликтами. Профессионально важные качества конфликтолога. Этика работы конфликтолога.

Основная литература:

1. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 322 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06003-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472365> (дата обращения: 28.06.2021).

2. Кашапов, М. М. Психология конфликтной компетентности : учебное пособие для вузов / М. М. Кашапов, М. В. Башкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 124 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05647-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473113> (дата обращения: 28.06.2021).

3. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474358> (дата обращения: 28.06.2021).

4. Светлов, В. А. Конфликтология : учебник для вузов / В. А. Светлов, В. А. Семенов. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 351 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06982-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472417> (дата обращения: 28.06.2021).

Дополнительная литература:

1. Ключева, Н. В. Этика в психологическом консультировании : учебник для вузов / Н. В. Ключева, Е. Г. Руновская, А. Б. Армашова ; под редакцией Н. В. Ключевой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 186 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-

534-13644-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477173> (дата обращения: 28.06.2021).

2. Спивак, В. А. Деловая этика : учебник и практикум для вузов / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 463 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11895-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468832> (дата обращения: 28.06.2021).

#### **4. Теории социального конфликта**

Возникновение структурно-функциональных теорий социального конфликта, их сущность, теоретико-методологические источники и основания. Структурно-функциональная теория конфликта Т.Парсонса. Фактор «отклоняющегося поведения» и его роль в возникновении и развитии конфликта. Т.Парсонс, Р.Мертон, С.Липсет о сущности социальных конфликтов и способах их предупреждения и разрешения. Другие теории социального конфликта и их особенности (М.Вебер, К.Маркс, Л.Козер, К.Боулдинг, Р.Коллинз П.Сорокин, А.Здравомыслов, Д.Зеркин и другие)

Основная литература:

1. Семенов, В. А. История зарубежной конфликтологии в 2 т. Том 1 : учебник для вузов / В. А. Семенов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 214 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06164-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472516> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Семенов, В. А. История зарубежной конфликтологии в 2 т. Том 2 : учебник для вузов / В. А. Семенов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 292 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06165-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473605> (дата обращения: 28.06.2021).
3. Светлов, В. А. Конфликтология : учебник для вузов / В. А. Светлов, В. А. Семенов. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 351 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06982-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472417> (дата обращения: 28.06.2021).

Дополнительная литература:

1. Соломатина, Е. Н. Социология конфликта : учебное пособие для вузов / Е. Н. Соломатина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 192 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07729-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469865> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта : учебное пособие для вузов / Б. И. Хасан. — 2-е изд., стер. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 204 с. — (Высшее

образование). — ISBN 978-5-534-06474-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472419> (дата обращения: 28.06.2021).

## **5. История отечественной конфликтологии**

Периодизация истории отечественной конфликтологии. Особенности основных исторических периодов развития отечественной конфликтологии. Отличия в развитии отечественной конфликтологии от зарубежной. Краткая характеристика отраслей отечественной конфликтологии. Роль конфликтологии в развитии Российского общества.

Основная литература:

1. Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 116 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07564-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473112> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474358> (дата обращения: 28.06.2021).
3. Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472971> (дата обращения: 28.06.2021).
4. Светлов, В. А. Конфликтология : учебник для вузов / В. А. Светлов, В. А. Семенов. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 351 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06982-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472417> (дата обращения: 28.06.2021).

Дополнительная литература:

1. Соломатина, Е. Н. Социология конфликта : учебное пособие для вузов / Е. Н. Соломатина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 192 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07729-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469865> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 322 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06003-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472365> (дата обращения: 28.06.2021).

**6. Особенности и направления развития современной российской конфликтологии**

Краткая характеристика отраслей отечественной конфликтологии. Специфика теоретической и прикладной конфликтологии в России. Междисциплинарные связи отраслей конфликтологии. Исследование конфликтов в разных сферах жизнедеятельности. Роль конфликтологии в развитии Российского общества. Вклад отечественных ученых в развитии конфликтологии.

Основная литература:

1. Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 116 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07564-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473112> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474358> (дата обращения: 28.06.2021).
3. Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472971> (дата обращения: 28.06.2021).
4. Светлов, В. А. Конфликтология : учебник для вузов / В. А. Светлов, В. А. Семенов. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 351 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06982-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472417> (дата обращения: 28.06.2021).

Дополнительная литература:

1. Соломатина, Е. Н. Социология конфликта : учебное пособие для вузов / Е. Н. Соломатина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 192 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07729-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469865> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 322 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06003-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472365> (дата обращения: 28.06.2021).

## **7. Особенности современной зарубежной конфликтологии**

Проблема конфликта в зарубежной науке. Западная социология конфликта. Зарубежные политические, экономические, управленческие, психологические теории конфликта. Основные направления исследований в современной зарубежной

конфликтологии и их специфика. Отличия процесса развития отечественной и зарубежной конфликтологии.

Основная литература:

1. Семенов, В. А. История зарубежной конфликтологии в 2 т. Том 1 : учебник для вузов / В. А. Семенов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 214 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06164-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472516> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Семенов, В. А. История зарубежной конфликтологии в 2 т. Том 2 : учебник для вузов / В. А. Семенов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 292 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06165-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473605> (дата обращения: 28.06.2021).
3. Светлов, В. А. Конфликтология : учебник для вузов / В. А. Светлов, В. А. Семенов. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 351 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06982-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472417> (дата обращения: 28.06.2021).

Дополнительная литература:

1. Соломатина, Е. Н. Социология конфликта : учебное пособие для вузов / Е. Н. Соломатина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 192 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07729-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469865> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта : учебное пособие для вузов / Б. И. Хасан. — 2-е изд., стер. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 204 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06474-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472419> (дата обращения: 28.06.2021).

## **8. Типология и классификация конфликтов**

Проблема типологии конфликтов в зарубежных и отечественных исследованиях. Основания и критерии типологий конфликтов. Примеры типологии и классификации конфликтов. Типология как элемент анализа. Классификации по уровням конфликтов, сферам жизнедеятельности людей, по характеру объекта и по направленности воздействия и распределения полномочий. Реалистический и нереалистический, конструктивные и деструктивные конфликты.

Основная литература:

1. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст :

электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474358> (дата обращения: 28.06.2021).

2. Светлов, В. А. Конфликтология : учебник для вузов / В. А. Светлов, В. А. Семенов. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 351 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06982-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472417> (дата обращения: 28.06.2021).

3. Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для вузов / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 203 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08423-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474662> (дата обращения: 28.06.2021).

#### Дополнительная литература:

1. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 322 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06003-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472365> (дата обращения: 28.06.2021).

2. Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 116 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07564-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473112> (дата обращения: 28.06.2021).

3. Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472971> (дата обращения: 28.06.2021).

### **9. Факторы и условия возникновения социальных конфликтов**

Факторы и условия возникновения конфликта. Роль факторов в возникновении конфликтов. Основные факторы конфликта по У. Линкольну. Взаимосвязь факторов и условий возникновения конфликта. Особенности участников конфликта как условие его возникновения. Предконфликтная ситуация и ее основные характеристики. Роль инцидента в возникновении конфликта. Виды и особенности инцидентов. Значение факторов и условий возникновения конфликта при выборе метода работы с конфликтом.

#### Основная литература:

1. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст :

электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474358> (дата обращения: 28.06.2021).

2. Светлов, В. А. Конфликтология : учебник для вузов / В. А. Светлов, В. А. Семенов. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 351 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06982-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472417> (дата обращения: 28.06.2021).

3. Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для вузов / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 203 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08423-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474662> (дата обращения: 28.06.2021).

#### Дополнительная литература:

1. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 322 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06003-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472365> (дата обращения: 28.06.2021).

2. Голубкова, О. А. Организационное поведение : учебник и практикум для вузов / О. А. Голубкова, С. В. Сатикова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 178 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09014-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470082> (дата обращения: 28.06.2021).

3. Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 116 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07564-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473112> (дата обращения: 28.06.2021).

### **10. Основные этапы и стадии конфликта**

Конфликт как процесс. Развитие конфликтной ситуации. Основные стадии и этапы эскалации конфликта. Признаки-индикаторы конфликта на разных этапах эскалации. Особенности взаимодействия со сторонами на разных стадиях развития конфликтной ситуации. Динамика мотивов и целей участников конфликтного взаимодействия. Регуляторы конфликтного взаимодействия и их применимость на разных стадиях эскалации. Модели развития межличностной конфликтной ситуации.

#### Основная литература:

1. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт,

2021. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474358> (дата обращения: 28.06.2021).

2. Светлов, В. А. Конфликтология : учебник для вузов / В. А. Светлов, В. А. Семенов. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 351 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06982-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472417> (дата обращения: 28.06.2021).

3. Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для вузов / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 203 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08423-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474662> (дата обращения: 28.06.2021).

#### Дополнительная литература:

1. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 322 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06003-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472365> (дата обращения: 28.06.2021).

2. Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 116 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07564-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473112> (дата обращения: 28.06.2021).

3. Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472971> (дата обращения: 28.06.2021).

### **11. Методы сбора информации о специфике конфликтов**

Социологические и психодиагностические методы изучения конфликтов. Возможности применения опросных методов при исследовании конфликтов. Социометрия как метод исследования конфликта в малых группах. Роль наблюдения в изучении конфликта. Значение анализа документов для получения информации о конфликтах. Психодиагностические методики исследования особенностей участников и стратегий поведения в конфликте. Методы изучения мотивации вступления в конфликт и готовности к урегулированию. Другие методы сбора информации о конфликте.

#### Основная литература:

1. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474358> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Светлов, В. А. Конфликтология : учебник для вузов / В. А. Светлов, В. А. Семенов. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 351 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06982-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472417> (дата обращения: 28.06.2021).
3. Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для вузов / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 203 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08423-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474662> (дата обращения: 28.06.2021).

#### Дополнительная литература:

1. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 322 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06003-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472365> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 116 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07564-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473112> (дата обращения: 28.06.2021).
3. Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472971> (дата обращения: 28.06.2021).

## **12. Методы анализа конфликта**

Принципы анализа конфликтов. Использование диагностических данных в анализе конфликтов. Временные шкалы анализа динамики конфликта. Специфика картографирования конфликта как метода анализа конфликта. Анализ факторов конфликта по У. Линкольну. Анализ условий конфликта: силы и уровня оппонентов, роли косвенных участников, специфики целей и интересов сторон конфликта, характера объекта (предмета) конфликта. Анализ типа инцидента и его влияния на динамику

конфликта. Методы анализа внутренней и окружающей среды, силового поля конфликта, причинно-следственных связей.

Основная литература:

1. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474358> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Светлов, В. А. Конфликтология : учебник для вузов / В. А. Светлов, В. А. Семенов. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 351 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06982-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472417> (дата обращения: 28.06.2021).
3. Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для вузов / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 203 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08423-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474662> (дата обращения: 28.06.2021).

Дополнительная литература:

1. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 322 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06003-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472365> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Голубкова, О. А. Организационное поведение : учебник и практикум для вузов / О. А. Голубкова, С. В. Сатикова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 178 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09014-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470082> (дата обращения: 28.06.2021).
3. Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 116 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07564-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473112> (дата обращения: 28.06.2021).

### **13. Методы и подходы к работе с конфликтами.**

Основные методы работы с конфликтом. Прогнозирование: цели, особенности, инструменты реализации. Методы, связанные с прогнозированием: профилактика, стимулирование и конструирование конфликтов. Диагностика конфликта: цели,

особенности, инструменты реализации. Методы, связанные с диагностикой: прекращение, урегулирование, разрешение. Основные подходы к работе с конфликтами (силовой, законодательный, консультационный, переговорный): особенности применения и связь с методами.

Основная литература:

1. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474358> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Леонов, Н. И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения : учебник для вузов / Н. И. Леонов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12570-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474356> (дата обращения: 28.06.2021).
3. Черкасская, Г. В. Управление конфликтами : учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 236 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05153-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472948> (дата обращения: 28.06.2021).

Дополнительная литература:

1. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 322 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06003-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472365> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Голубкова, О. А. Организационное поведение : учебник и практикум для вузов / О. А. Голубкова, С. В. Сатикова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 178 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09014-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470082> (дата обращения: 28.06.2021).
3. Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта : учебное пособие для вузов / Б. И. Хасан. — 2-е изд., стер. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 204 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06474-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472419> (дата обращения: 28.06.2021).

#### 14. Методы урегулирования и разрешения конфликта

Специфика разрешения и урегулирования как методов работы с конфликтом, цели и задачи. Реализация активных конфликтных стратегий: сотрудничество, компромисс. Анализ интересов как необходимое условие разрешения конфликта. Урегулирование как регламентация конфликта, определение правил и норм, ведущих к взаимоприемлемым итогам. Использование коммуникативных и социально-психологических техник и технологий (организация взаимодействия оппонентов, техники активного слушания, нейтрализации эмоций и т.д.) для поиска взаимоприемлемых решений. Основные подходы к урегулированию и разрешению конфликта: консультирование и переговоры.

Основная литература:

1. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474358> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Светлов, В. А. Конфликтология : учебник для вузов / В. А. Светлов, В. А. Семенов. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 351 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06982-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472417> (дата обращения: 28.06.2021).
3. Черепанова, Е. С. Философия конфликта : учебное пособие для вузов / Е. С. Черепанова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 195 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-05599-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473813> (дата обращения: 28.06.2021).

Дополнительная литература:

1. Голубкова, О. А. Организационное поведение : учебник и практикум для вузов / О. А. Голубкова, С. В. Сатикова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 178 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09014-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470082> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 322 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06003-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472365> (дата обращения: 28.06.2021).
3. Леонов, Н. И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения : учебник для вузов / Н. И. Леонов. — 3-е изд., перераб. и доп. —

Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12570-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474356> (дата обращения: 28.06.2021).

### **15. Переговоры как технология урегулирования и разрешения конфликта**

Переговоры. Виды переговоров. Основные стратегии ведения переговоров. Модели переговорного процесса. Интегративные переговоры как основная форма переговоров об урегулировании и разрешении конфликта. Переговоры как технология: динамика и основные этапы переговорного процесса. Эффективное начало переговоров. Проблемы позиционного торга. Причины тупика в переговорах. Техники выхода из тупика и перехода к поиску интегративного решения конфликта. Соглашение в переговорах. Завершение переговоров.

Основная литература:

1. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры : учебное пособие для вузов / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 315 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07951-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473473> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта : учебное пособие для вузов / Б. И. Хасан. — 2-е изд., стер. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 204 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06474-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472419> (дата обращения: 28.06.2021).

Дополнительная литература:

1. Матвеева, Л. В. Психология ведения переговоров : учебное пособие для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 121 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09865-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471449> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474722> (дата обращения: 28.06.2021).
3. Распопова, Н. И. Медиация : учебное пособие для вузов / Н. И. Распопова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 222 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14347-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477350> (дата обращения: 28.06.2021).

## **16. Подготовка к переговорам по разрешению и урегулированию конфликтов.**

Переговоры. Переговоры как технология: динамика и основные этапы переговорного процесса. Стадия подготовки в переговорах: задачи и значение для эффективного завершения конфликта. Содержательная подготовка к переговорам: последовательность «интересы-проблемы-предложения». Таблица Линкольна как итог содержательной подготовки. Организационная подготовка к переговорам. Особенности подготовки команды. Переговоры о переговорах. Проблемы подготовки, которые могут сорвать переговоры.

Основная литература:

1. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры : учебное пособие для вузов / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 315 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07951-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473473> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта : учебное пособие для вузов / Б. И. Хасан. — 2-е изд., стер. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 204 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06474-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472419> (дата обращения: 28.06.2021).

Дополнительная литература:

1. Матвеева, Л. В. Психология ведения переговоров : учебное пособие для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 121 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09865-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471449> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474722> (дата обращения: 28.06.2021).
3. Распопова, Н. И. Медиация : учебное пособие для вузов / Н. И. Распопова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 222 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14347-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477350> (дата обращения: 28.06.2021).

## **17. Медиация, посредничество в конфликте**

Понятие посредничества. Предпосылки участия третьей стороны в переговорном процессе. Медиация как форма посредничества в переговорах. Необходимость медиатора

в условиях регулирования конфликтного взаимодействия. Функции медиатора. Принципы медиации. Технология медиации. Результативность деятельности медиатора. Этика медиатора.

Основная литература:

1. Распопова, Н. И. Медиация : учебное пособие для вузов / Н. И. Распопова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 222 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14347-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477350> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Нигматуллина, Т. А. Политическая медиация : учебное пособие для вузов / Т. А. Нигматуллина, Л. О. Терновая. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 327 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05665-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472979> (дата обращения: 28.06.2021).
3. Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта : учебное пособие для вузов / Б. И. Хасан. — 2-е изд., стер. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 204 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06474-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472419> (дата обращения: 28.06.2021).

Дополнительная литература:

4. Матвеева, Л. В. Психология ведения переговоров : учебное пособие для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 121 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09865-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471449> (дата обращения: 28.06.2021).
5. Белинская, А. Б. Конфликтология в социальной работе : учебное пособие для вузов / А. Б. Белинская. — 3-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 190 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14373-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477455> (дата обращения: 28.06.2021).

## **18. Технологии конфликтологического консультирования**

Конфликтологическое консультирование как особая форма работы с конфликтами. Цели и задачи конфликтологического консультирования. Отличия конфликтологического консультирования от других видов консультирования. Этика конфликтологического консультирования различных клиентских групп. Методы конфликтологического консультирования: контрактирование, прояснение ситуации, работа с дисбалансом сил, выявление интересов клиента, ориентирование на будущее, разработка альтернатив, принятие решений.

## Основная литература:

1. Забродин, В. Ю. Управленческий консалтинг. Социологический подход : учебное пособие для вузов / В. Ю. Забродин. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 130 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10127-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472268> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Кашапов, М. М. Психология конфликтной компетентности : учебное пособие для вузов / М. М. Кашапов, М. В. Башкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 124 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05647-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473113> (дата обращения: 28.06.2021).
3. Лебедева, Л. В. Организационное консультирование : учебное пособие для вузов / Л. В. Лебедева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 162 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00009-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472351> (дата обращения: 28.06.2021).
4. Шарапов, А. О. Технологии психологического консультирования : учебное пособие для вузов / А. О. Шарапов, О. В. Матвеев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 178 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12011-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476261> (дата обращения: 28.06.2021).

## Дополнительная литература:

1. Консультирование и коучинг персонала в организации : учебник и практикум для вузов / Н. В. Антонова [и др.] ; под редакцией Н. В. Антоновой, Н. Л. Ивановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8176-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469062> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Хухлаева, О. В. Групповое психологическое консультирование : учебное пособие для вузов / О. В. Хухлаева, О. Е. Хухлаев. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 195 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08434-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474735> (дата обращения: 28.06.2021).
3. Черкасская, Г. В. Управление конфликтами : учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 236 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05153-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472948> (дата обращения: 28.06.2021).

4. Шнейдер, Л. Б. Основы консультативной психологии : учебное пособие для вузов / Л. Б. Шнейдер. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 228 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12235-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473669> (дата обращения: 28.06.2021).

### **19. Конфликтологическое сопровождение как система деятельности конфликтолога**

Конфликтологическое сопровождение: понятие, задачи, специфика применения. Конфликтологическое сопровождение в системе конфликтологической помощи. Формы конфликтологического сопровождения, применимые для работы с конфликтами различных типов. Основные этапы конфликтологического сопровождения конфликтов. Особенности конфликтологического сопровождения семейных, организационных, педагогических конфликтов.

#### Основная литература:

1. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 322 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06003-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472365> (дата обращения: 28.06.2021).

2. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474358> (дата обращения: 28.06.2021).

3. Светлов, В. А. Конфликтология : учебник для вузов / В. А. Светлов, В. А. Семенов. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 351 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06982-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472417> (дата обращения: 28.06.2021).

#### Дополнительная литература:

1. Иванова, О. А. Конфликтология в социальной работе : учебник и практикум для вузов / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03870-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469094> (дата обращения: 28.06.2021).

2. Кашапов, М. М. Психология конфликтной компетентности : учебное пособие для вузов / М. М. Кашапов, М. В. Башкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 124 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05647-1. — Текст :

электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473113> (дата обращения: 28.06.2021).

3. Леонов, Н. И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения : учебник для вузов / Н. И. Леонов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12570-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474356> (дата обращения: 28.06.2021).

## **20. Принципы и специфика конфликтологической помощи.**

Конфликтологическая помощь как направление социальных услуг. Формы конфликтологической помощи, применимые для работы с конфликтами разных категорий населения. Принципы конфликтологической помощи: добровольность обращения, нейтральность конфликтолога, конфиденциальность, ориентация на поддержку в самостоятельном поиске решения трудной жизненной ситуации клиентом, расширение информационных и поведенческих ресурсов клиента. Ограничения конфликтологической помощи.

### Основная литература:

1. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 322 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06003-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472365> (дата обращения: 28.06.2021).

2. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474358> (дата обращения: 28.06.2021).

3. Светлов, В. А. Конфликтология : учебник для вузов / В. А. Светлов, В. А. Семенов. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 351 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06982-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472417> (дата обращения: 28.06.2021).

### Дополнительная литература:

1. Иванова, О. А. Конфликтология в социальной работе : учебник и практикум для вузов / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03870-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469094> (дата обращения: 28.06.2021).

2. Кашапов, М. М. Психология конфликтной компетентности : учебное пособие для вузов / М. М. Кашапов, М. В. Башкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 124 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05647-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473113> (дата обращения: 28.06.2021).
3. Леонов, Н. И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения : учебник для вузов / Н. И. Леонов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12570-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474356> (дата обращения: 28.06.2021).

### **21. Конфликтологическая компетентность: особенности формирования и проявления.**

Конфликтологическая компетентность: понятие, структура, специфика. Общая и профессиональная конфликтологическая компетентность. Особенности формирования конфликтологической компетентности. Методы формирования конфликтологической компетентности. Индикаторы сформированности конфликтологической компетентности.

Основная литература:

1. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 322 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06003-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472365> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Кашапов, М. М. Психология конфликтной компетентности : учебное пособие для вузов / М. М. Кашапов, М. В. Башкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 124 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05647-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473113> (дата обращения: 28.06.2021).
3. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474358> (дата обращения: 28.06.2021).

Дополнительная литература:

1. Иванова, О. А. Конфликтология в социальной работе : учебник и практикум для вузов / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 282 с. —

(Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03870-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469094> (дата обращения: 28.06.2021).

2. Леонов, Н. И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения : учебник для вузов / Н. И. Леонов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12570-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474356> (дата обращения: 28.06.2021).

3. Светлов, В. А. Конфликтология : учебник для вузов / В. А. Светлов, В. А. Семенов. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 351 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06982-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472417> (дата обращения: 28.06.2021).

## **22. Конфликтологическое просвещение как форма деятельности конфликтолога**

Конфликтологическое просвещение в системе конфликтологической помощи. Формы и методы конфликтологического просвещения, применимые для работы с конфликтами. Конфликтологическое просвещение как ключевая форма профилактики семейных, организационных, педагогических конфликтов. Специфика конфликтологического просвещения в работе с разными социальными группами (возрастными, профессиональными, национальными и т.д.). Роль конфликтологического просвещения в формировании конфликтологической компетентности.

Основная литература:

1. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 322 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06003-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472365> (дата обращения: 28.06.2021).

2. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474358> (дата обращения: 28.06.2021).

3. Соломатина, Е. Н. Социология конфликта : учебное пособие для вузов / Е. Н. Соломатина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 192 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07729-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469865> (дата обращения: 28.06.2021).

Дополнительная литература:

1. Кашапов, М. М. Психология конфликтной компетентности : учебное пособие для вузов / М. М. Кашапов, М. В. Башкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 124 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05647-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473113> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Леонов, Н. И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения : учебник для вузов / Н. И. Леонов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12570-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474356> (дата обращения: 28.06.2021).
3. Черепанова, Е. С. Философия конфликта : учебное пособие для вузов / Е. С. Черепанова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 195 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-05599-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473813> (дата обращения: 28.06.2021).

### **23. Внутренняя конфликтность как характеристика личности**

Понятие внутреннего психологического конфликта. Основные уровни и виды внутренних конфликтов. Функции внутренних конфликтов в психике человека. Конфликтность как характеристика личности. Причины и формы личностной конфликтности. Типология конфликтных личностей. Методы работы с конфликтными личностями. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости.

Основная литература:

1. Каменская, В. Г. Психология конфликта. Психологическая защита и мотивации в структуре конфликта : учебное пособие для вузов / В. Г. Каменская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 150 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05670-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473679> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Кашапов, М. М. Психология конфликта : учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 206 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07133-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471150> (дата обращения: 28.06.2021).
3. Леонов, Н. И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения : учебник для вузов / Н. И. Леонов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12570-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474356> (дата обращения: 28.06.2021).

## Дополнительная литература:

1. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 322 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06003-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472365> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474358> (дата обращения: 28.06.2021).
3. Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для вузов / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 203 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08423-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474662> (дата обращения: 28.06.2021).

**24. Специфика межличностных конфликтов**

Понятие межличностного конфликта. Функции межличностного конфликта. Структура и элементы межличностного конфликта. Типы людей и межличностный конфликт. Психологические особенности человека, влияющие на его поведение в конфликте. Формы поведения, стимулирующие конфликты. Виды и формы межличностных конфликтов. Коммуникативные проблемы личности и их роль в возникновении конфликтов.

## Основная литература:

1. Каменская, В. Г. Психология конфликта. Психологическая защита и мотивации в структуре конфликта : учебное пособие для вузов / В. Г. Каменская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 150 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05670-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473679> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Кашапов, М. М. Психология конфликта : учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 206 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07133-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471150> (дата обращения: 28.06.2021).
3. Леонов, Н. И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения : учебник для вузов / Н. И. Леонов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-

534-12570-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474356> (дата обращения: 28.06.2021).

Дополнительная литература:

1. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 322 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06003-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472365> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474358> (дата обращения: 28.06.2021).
3. Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для вузов / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 203 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08423-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474662> (дата обращения: 28.06.2021).

## **25. Роль конфликтогенов в возникновении межличностных конфликтов.**

Понятие конфликтогена. Основные виды конфликтогенов. Влияние конфликтогенов на возникновение межличностного конфликта. Методы профилактики воздействия конфликтогенов на взаимоотношения людей. Техники психологического реагирования на конфликтогены: психологическая амортизация, рефрейминг, психологическое айкидо, психологическое самбо и другие приемы самозащиты от воздействия конфликтогенов.

Основная литература:

1. Каменская, В. Г. Психология конфликта. Психологическая защита и мотивации в структуре конфликта : учебное пособие для вузов / В. Г. Каменская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 150 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05670-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473679> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Кашапов, М. М. Психология конфликта : учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 206 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07133-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471150> (дата обращения: 28.06.2021).
3. Леонов, Н. И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения : учебник для вузов / Н. И. Леонов. — 3-е изд., перераб. и доп. —

Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12570-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474356> (дата обращения: 28.06.2021).

Дополнительная литература:

1. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 322 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06003-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472365> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474358> (дата обращения: 28.06.2021).
3. Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для вузов / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 203 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08423-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474662> (дата обращения: 28.06.2021).

## **26. Конфликты в малых социальных группах**

Понятие конфликта малой группы. Виды конфликтов малых групп, формы и уровни. Функции конфликта в групповой динамике. Специфика конфликтов малых групп в организации. Роль конфликта в формировании и развитии команды. Лидерство в группе и конфликты. Методы работы с конфликтами в малых группах.

Основная литература:

1. Белинская, А. Б. Конфликтология в социальной работе : учебное пособие для вузов / А. Б. Белинская. — 3-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 190 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14373-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477455> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 322 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06003-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472365> (дата обращения: 28.06.2021).
3. Соломатина, Е. Н. Социология конфликта : учебное пособие для вузов / Е. Н. Соломатина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. —

192 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07729-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469865> (дата обращения: 28.06.2021).

Дополнительная литература:

1. Гулевич, О. А. Психология межгрупповых отношений : учебник для вузов / О. А. Гулевич. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 345 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10719-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472845> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Леонов, Н. И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения : учебник для вузов / Н. И. Леонов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12570-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474356> (дата обращения: 28.06.2021).
3. Черкасская, Г. В. Управление конфликтами : учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 236 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05153-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472948> (дата обращения: 28.06.2021).

#### **27. Моббинг и буллинг как особые формы конфликтов малых групп.**

Понятия моббинга и буллинга как особых конфликтов малой группы. Причины моббинга и буллинга. Формы проявления (индикаторы) моббинга и буллинга. Действия по урегулированию конфликта при выявлении моббинга или буллинга в группе. Методы профилактики моббинга и буллинга в образовательных учреждениях, организациях и т.д.

Основная литература:

1. Белинская, А. Б. Конфликтология в социальной работе : учебное пособие для вузов / А. Б. Белинская. — 3-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 190 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14373-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477455> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 322 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06003-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472365> (дата обращения: 28.06.2021).
3. Черкасская, Г. В. Управление конфликтами : учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 236 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05153-7. — Текст :

электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472948> (дата обращения: 28.06.2021).

Дополнительная литература:

1. Белинская, А. Б. Педагогическая конфликтология : учебное пособие для вузов / А. Б. Белинская. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 206 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10769-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475593> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Гулевич, О. А. Психология межгрупповых отношений : учебник для вузов / О. А. Гулевич. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 345 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10719-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472845> (дата обращения: 28.06.2021).
3. Леонов, Н. И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения : учебник для вузов / Н. И. Леонов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12570-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474356> (дата обращения: 28.06.2021).

## **28. Особенности этнических конфликтов**

Понятие этнического конфликта. Особенности развития этнических конфликтов. Формы блокирования этнических конфликтов на ранних стадиях. Этнические конфликты на территории современной России. Формы деятельности органов государственной власти РФ по предупреждению этнических конфликтов. Переговорные методы урегулирования этнических конфликтов. Технологии сохранения и укрепления социального мира и партнерства.

Основная литература:

1. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 322 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06003-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472365> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474358> (дата обращения: 28.06.2021).
3. Соломатина, Е. Н. Социология конфликта : учебное пособие для вузов / Е. Н. Соломатина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. —

192 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07729-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469865> (дата обращения: 28.06.2021).

Дополнительная литература:

1. Белинская, А. Б. Конфликтология в социальной работе : учебное пособие для вузов / А. Б. Белинская. — 3-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 190 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14373-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477455> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Сирота, Н. М. Политическая конфликтология : учебное пособие для вузов / Н. М. Сирота. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 121 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07245-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453497> (дата обращения: 28.06.2021).
3. Черкасская, Г. В. Управление конфликтами : учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 236 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05153-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472948> (дата обращения: 28.06.2021).

## **29. Особенности педагогических конфликтов.**

Понятие педагогического конфликта. Виды педагогических конфликтов. Специфика педагогических конфликтов. Конструктивные и деструктивные формы педагогических конфликтов. Методы работы с педагогическими конфликтами. Профилактика педагогических конфликтов через подготовку преподавателей, развитие системы внутренней педагогической коммуникации, повышение коммуникативной и конфликтологической компетенции участников педагогического процесса.

Основная литература:

1. Белинская, А. Б. Педагогическая конфликтология : учебное пособие для вузов / А. Б. Белинская. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 206 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10769-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475593> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 322 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06003-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472365> (дата обращения: 28.06.2021).
3. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст :

электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474358> (дата обращения: 28.06.2021).

Дополнительная литература:

1. Белинская, А. Б. Теоретические и методические основы деятельности классного руководителя: педагогическая конфликтология: учебное пособие для среднего профессионального образования / А. Б. Белинская. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 206 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11596-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475848> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Быков, А. В. Психологическая служба в учреждениях социально-педагогической поддержки детей и подростков: учебное пособие для вузов / А. В. Быков, Т. И. Шульга. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 121 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13471-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/459168> (дата обращения: 28.06.2021).
3. Леонов, Н. И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения: учебник для вузов / Н. И. Леонов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12570-2. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474356> (дата обращения: 28.06.2021).
4. Черкасская, Г. В. Управление конфликтами: учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 236 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05153-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472948> (дата обращения: 28.06.2021).

### **30. Методы урегулирования и разрешения педагогических конфликтов**

Виды педагогических конфликтов. Специфика педагогических конфликтов. Конструктивные и деструктивные формы педагогических конфликтов. Методы урегулирования и разрешения педагогических конфликтов. Переговорные методы урегулирования педагогических конфликтов. Особенности медиации в образовательных учреждениях. Применение дискуссии, работы с эмоциями детского коллектива, техник самоконтроля преподавателей в процессе урегулирования и разрешения педагогических конфликтов.

Основная литература:

1. Белинская, А. Б. Педагогическая конфликтология: учебное пособие для вузов / А. Б. Белинская. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 206 с. — (Высшее

образование). — ISBN 978-5-534-10769-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475593> (дата обращения: 28.06.2021).

2. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 322 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06003-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472365> (дата обращения: 28.06.2021).

3. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474358> (дата обращения: 28.06.2021).

#### Дополнительная литература:

1. Белинская, А. Б. Теоретические и методические основы деятельности классного руководителя: педагогическая конфликтология : учебное пособие для среднего профессионального образования / А. Б. Белинская. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 206 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11596-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475848> (дата обращения: 28.06.2021).

2. Быков, А. В. Психологическая служба в учреждениях социально-педагогической поддержки детей и подростков : учебное пособие для вузов / А. В. Быков, Т. И. Шульга. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 121 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13471-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/459168> (дата обращения: 28.06.2021).

3. Леонов, Н. И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения : учебник для вузов / Н. И. Леонов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12570-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474356> (дата обращения: 28.06.2021).

4. Черкасская, Г. В. Управление конфликтами : учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 236 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05153-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472948> (дата обращения: 28.06.2021).

#### **31. Специфика работы школьной службы примирения и медиации**

Основные принципы и направления работы школьной службы примирения и медиации. Должностные обязанности сотрудников школьной службы примирения и медиации. Способы привлечения к работе школьной службы примирения и медиации учителей, а также учащихся и их родителей на добровольной основе. Документооборот, планирование и отчетность по работе школьной службы примирения и медиации. А также методы мониторинга конфликтной обстановки в школе, сбора и обработки запросов на медиацию.

Основная литература:

1. Белинская, А. Б. Педагогическая конфликтология : учебное пособие для вузов / А. Б. Белинская. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 206 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10769-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475593> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474358> (дата обращения: 28.06.2021).
3. Распопова, Н. И. Медиация : учебное пособие для вузов / Н. И. Распопова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 222 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14347-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477350> (дата обращения: 28.06.2021).

Дополнительная литература:

1. Белинская, А. Б. Теоретические и методические основы деятельности классного руководителя: педагогическая конфликтология : учебное пособие для среднего профессионального образования / А. Б. Белинская. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 206 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11596-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475848> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Быков, А. В. Психологическая служба в учреждениях социально-педагогической поддержки детей и подростков : учебное пособие для вузов / А. В. Быков, Т. И. Шульга. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 121 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13471-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/459168> (дата обращения: 28.06.2021).
3. Леонов, Н. И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения : учебник для вузов / Н. И. Леонов. — 3-е изд., перераб. и доп. —

Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12570-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474356> (дата обращения: 28.06.2021).

4. Черкасская, Г. В. Управление конфликтами : учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 236 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05153-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472948> (дата обращения: 28.06.2021).

### **32. Специфика юридических конфликтов**

Понятие юридического конфликта. Факторы возникновения, развития и завершения юридического конфликта. Динамика юридического конфликта. Субъекты и объект юридического конфликта. Виды юридических конфликтов. Посредничество в разрешении юридических конфликтов. Способы разрешения и урегулирования юридических конфликтов.

Основная литература:

1. Нагайцев, В. В. Юридическая конфликтология : учебное пособие для вузов / В. В. Нагайцев, Г. В. Оболянский. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 139 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12842-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476686> (дата обращения: 28.06.2021).

2. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474358> (дата обращения: 28.06.2021).

3. Соломатина, Е. Н. Социология конфликта : учебное пособие для вузов / Е. Н. Соломатина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 192 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07729-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469865> (дата обращения: 28.06.2021).

Дополнительная литература:

1. Кашапов, М. М. Психология конфликтной компетентности : учебное пособие для вузов / М. М. Кашапов, М. В. Башкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 124 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05647-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473113> (дата обращения: 28.06.2021).

2. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 322 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06003-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472365> (дата обращения: 28.06.2021).

3. Черепанова, Е. С. Философия конфликта : учебное пособие для вузов / Е. С. Черепанова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 195 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-05599-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473813> (дата обращения: 28.06.2021).

### **33. Нормативное регулирование конфликтов**

Разновидности норм и их роль в урегулировании конфликтов. Нормы общественного поведения. Правовые нормы как регулятор управления конфликтами. Нормативные акты и законы об альтернативном разрешении споров. Политические нормы в урегулировании межгосударственных конфликтов.

Основная литература:

1. Нагайцев, В. В. Юридическая конфликтология : учебное пособие для вузов / В. В. Нагайцев, Г. В. Оболянский. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 139 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12842-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476686> (дата обращения: 28.06.2021).

2. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474358> (дата обращения: 28.06.2021).

3. Соломатина, Е. Н. Социология конфликта : учебное пособие для вузов / Е. Н. Соломатина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 192 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07729-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469865> (дата обращения: 28.06.2021).

Дополнительная литература:

1. Кашапов, М. М. Психология конфликтной компетентности : учебное пособие для вузов / М. М. Кашапов, М. В. Башкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 124 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05647-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473113> (дата обращения: 28.06.2021).

2. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. —

322 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06003-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472365> (дата обращения: 28.06.2021).

3. Черепанова, Е. С. Философия конфликта : учебное пособие для вузов / Е. С. Черепанова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 195 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-05599-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473813> (дата обращения: 28.06.2021).

#### **34. Специфика семейных конфликтов.**

Понятие семейного конфликта. Виды семейных конфликтов и их особенности. Факторы возникновения, развития и завершения семейных конфликтов. Динамика семейного конфликта. Связь этапов и кризисов семьи с конфликтами. Методы работы с семейными конфликтами: прогнозирование, профилактика, урегулирование и разрешение, сопровождение. Особенности конфликтологической помощи в семейных конфликтах.

##### Основная литература:

1. Горбуля, Е. В. Психология семьи: семейные кризисы : учебное пособие для вузов / Е. В. Горбуля. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10036-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475112> (дата обращения: 28.06.2021).

2. Суслова, Т. Ф. Психология семьи с основами семейного консультирования : учебник и практикум для вузов / Т. Ф. Суслова, И. В. Шаповаленко. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 343 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00869-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468726> (дата обращения: 28.06.2021).

3. Шнейдер, Л. Б. Семейная психология : учебник для вузов / Л. Б. Шнейдер. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 503 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08017-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473665> (дата обращения: 28.06.2021).

##### Дополнительная литература:

1. Горбуля, Е. В. Семейные кризисы : практическое пособие / Е. В. Горбуля. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 280 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10839-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475214> (дата обращения: 28.06.2021).

2. Прохорова, О. Г. Основы психологии семьи и семейного консультирования : учебное пособие для вузов / О. Г. Прохорова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 234 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08301-9. — Текст :

электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472126> (дата обращения: 28.06.2021).

3. Соловьева, Е. А. Психология семьи и семейное воспитание : учебное пособие для вузов / Е. А. Соловьева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 255 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01631-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472379> (дата обращения: 28.06.2021).

### **35. Технологии работы с семейными конфликтами**

Прогнозирование семейных конфликтов. Возможные пути предотвращения (превенции) семейных конфликтов. Основы диагностики системы семейных взаимоотношений. Основные формы урегулирования и разрешения семейных конфликтов. Переговоры по разрешению семейных конфликтов. Медиативные технологии в разрешении семейных конфликтов. Консультирование в работе с семейными конфликтами. Особенности конфликтологического сопровождения семейных конфликтах.

Основная литература:

1. Горбуля, Е. В. Психология семьи: семейные кризисы : учебное пособие для вузов / Е. В. Горбуля. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10036-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475112> (дата обращения: 28.06.2021).

2. Сулова, Т. Ф. Психология семьи с основами семейного консультирования : учебник и практикум для вузов / Т. Ф. Сулова, И. В. Шаповаленко. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 343 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00869-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468726> (дата обращения: 28.06.2021).

3. Шнейдер, Л. Б. Семейная психология : учебник для вузов / Л. Б. Шнейдер. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 503 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08017-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473665> (дата обращения: 28.06.2021).

Дополнительная литература:

1. Горбуля, Е. В. Семейные кризисы : практическое пособие / Е. В. Горбуля. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 280 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10839-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475214> (дата обращения: 28.06.2021).

2. Прохорова, О. Г. Основы психологии семьи и семейного консультирования : учебное пособие для вузов / О. Г. Прохорова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 234 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08301-9. — Текст :

электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472126> (дата обращения: 28.06.2021).

3. Соловьева, Е. А. Психология семьи и семейное воспитание : учебное пособие для вузов / Е. А. Соловьева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 255 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01631-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472379> (дата обращения: 28.06.2021).

### **36. Конфликтологическое сопровождение семейных конфликтов.**

Понятие конфликтологического сопровождения. Основные формы конфликтологического сопровождения семейных конфликтов. Специфика сопровождение семей, обратившихся в социальные учреждения. Применение технологий переговоров и медиации в семейных конфликтах. Профилактика семейных конфликтов в рамках конфликтологического сопровождения семьи. Формы конфликтологического просвещения, применимые для работы с семейными конфликтами.

Основная литература:

1. Горбуля, Е. В. Психология семьи: семейные кризисы : учебное пособие для вузов / Е. В. Горбуля. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10036-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475112> (дата обращения: 28.06.2021).

2. Сулова, Т. Ф. Психология семьи с основами семейного консультирования : учебник и практикум для вузов / Т. Ф. Сулова, И. В. Шаповаленко. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 343 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00869-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468726> (дата обращения: 28.06.2021).

3. Шнейдер, Л. Б. Семейная психология : учебник для вузов / Л. Б. Шнейдер. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 503 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08017-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473665> (дата обращения: 28.06.2021).

Дополнительная литература:

1. Кашапов, М. М. Психология конфликтной компетентности : учебное пособие для вузов / М. М. Кашапов, М. В. Башкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 124 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05647-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473113> (дата обращения: 28.06.2021).

2. Прохорова, О. Г. Основы психологии семьи и семейного консультирования : учебное пособие для вузов / О. Г. Прохорова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 234 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08301-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472126> (дата обращения: 28.06.2021).

3. Соловьева, Е. А. Психология семьи и семейное воспитание : учебное пособие для вузов / Е. А. Соловьева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 255 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01631-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472379> (дата обращения: 28.06.2021).

### **37. Специфика организационных конфликтов**

Понятие организационного конфликта. Виды и формы конфликтов в организации. Причины возникновения и развития конфликтов в организации. Основные функции конфликта в организации (конструктивные и деструктивные). Возможности усиления и использования позитивных функций и минимизации негативных функций. Методы управления конфликтами в организации. Профилактика конфликтов в организации.

Основная литература:

1. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 219 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07226-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472350> (дата обращения: 28.06.2021).

2. Новопашина, Л. А. Конфликт-менеджмент. Практикум : учебное пособие для вузов / Л. А. Новопашина, Б. И. Хасан, Т. И. Юстус. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14448-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477646> (дата обращения: 28.06.2021)

3. Светлов, В. А. Конфликтология : учебник для вузов / В. А. Светлов, В. А. Семенов. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 351 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06982-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472417> (дата обращения: 28.06.2021).

Дополнительная литература:

1. Консультирование и коучинг персонала в организации : учебник и практикум для вузов / Н. В. Антонова [и др.] ; под редакцией Н. В. Антоновой, Н. Л. Ивановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-

9916-8176-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469062> (дата обращения: 28.06.2021).

2. Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта : учебное пособие для вузов / Б. И. Хасан. — 2-е изд., стер. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 204 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06474-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472419> (дата обращения: 28.06.2021).

3. Черкасская, Г. В. Управление конфликтами : учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 236 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05153-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472948> (дата обращения: 28.06.2021).

### **38. Методы урегулирования и разрешения организационных конфликтов**

Необходимость урегулирования и разрешения конфликтов в организации. Краткая характеристика методов работы с конфликтами в организации: общие и внутриорганизационные возможности управления конфликтами: информационные, экономические, структурные, социальные и другие методы. Риски и причины потери управляемости. Урегулирование и разрешение как основные методы работы с конфликтами в организации. Переговорные и консультационные подходы в урегулировании и разрешении организационных конфликтов. Посредничество (медиация и консилиация) в организационных конфликтах. Конфликтологическое сопровождение организационных конфликтов

Основная литература:

1. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 219 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07226-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472350> (дата обращения: 28.06.2021).

2. Новопашина, Л. А. Конфликт-менеджмент. Практикум : учебное пособие для вузов / Л. А. Новопашина, Б. И. Хасан, Т. И. Юстус. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14448-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477646> (дата обращения: 28.06.2021)

3. Светлов, В. А. Конфликтология : учебник для вузов / В. А. Светлов, В. А. Семенов. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 351 с. — (Высшее

образование). — ISBN 978-5-534-06982-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472417> (дата обращения: 28.06.2021).

Дополнительная литература:

1. Консультирование и коучинг персонала в организации : учебник и практикум для вузов / Н. В. Антонова [и др.] ; под редакцией Н. В. Антоновой, Н. Л. Ивановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8176-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469062> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта : учебное пособие для вузов / Б. И. Хасан. — 2-е изд., стер. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 204 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06474-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472419> (дата обращения: 28.06.2021).
3. Черкасская, Г. В. Управление конфликтами : учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 236 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05153-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472948> (дата обращения: 28.06.2021).

### **39. Конфликты в сфере управления**

Природа и виды конфликтов в сфере управления. Специфика организационно-управленческих конфликтов. Типология организационно-управленческих конфликтов и способы их урегулирования. Скрытые формы противоборства в управленческом конфликте. Методы работы с управленческими конфликтами в организации. Конфликтологическое консультирование в работе с конфликтами в управлении. Конфликтологическое сопровождение конфликтов в управлении.

Основная литература:

1. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 219 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07226-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472350> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Новопашина, Л. А. Конфликт-менеджмент. Практикум : учебное пособие для вузов / Л. А. Новопашина, Б. И. Хасан, Т. И. Юстус. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14448-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477646> (дата обращения: 28.06.2021)

3. Светлов, В. А. Конфликтология : учебник для вузов / В. А. Светлов, В. А. Семенов. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 351 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06982-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472417> (дата обращения: 28.06.2021).

Дополнительная литература:

1. Консультирование и коучинг персонала в организации : учебник и практикум для вузов / Н. В. Антонова [и др.]; под редакцией Н. В. Антоновой, Н. Л. Ивановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8176-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469062> (дата обращения: 28.06.2021).

2. Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта : учебное пособие для вузов / Б. И. Хасан. — 2-е изд., стер. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 204 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06474-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472419> (дата обращения: 28.06.2021).

3. Черкасская, Г. В. Управление конфликтами : учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 236 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05153-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472948> (дата обращения: 28.06.2021).

#### **40. Конфликтологическое сопровождение организационных конфликтов**

Понятие конфликтологического сопровождения. Основные формы конфликтологического сопровождения организационных конфликтов. Специфика сопровождения межличностных конфликтов персонала организаций. Особенности работы с конфликтами руководства. Профилактика организационных конфликтов в системе конфликтологического сопровождения. Методы профилактики конфликтов в организации. Роль системы внутренней коммуникации в работе с организационными конфликтами. Конфликтологическое сопровождение как часть кадровой политики организации.

Основная литература:

1. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 219 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07226-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472350> (дата обращения: 28.06.2021).

2. Новопашина, Л. А. Конфликт-менеджмент. Практикум : учебное пособие для вузов / Л. А. Новопашина, Б. И. Хасан, Т. И. Юстус. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14448-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477646> (дата обращения: 28.06.2021)
3. Светлов, В. А. Конфликтология : учебник для вузов / В. А. Светлов, В. А. Семенов. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 351 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06982-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472417> (дата обращения: 28.06.2021).

Дополнительная литература:

1. Консультирование и коучинг персонала в организации : учебник и практикум для вузов / Н. В. Антонова [и др.] ; под редакцией Н. В. Антоновой, Н. Л. Ивановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8176-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469062> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта : учебное пособие для вузов / Б. И. Хасан. — 2-е изд., стер. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 204 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06474-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472419> (дата обращения: 28.06.2021).
3. Черкасская, Г. В. Управление конфликтами : учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 236 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05153-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472948> (дата обращения: 28.06.2021).

#### **41. Специфика политических конфликтов**

Понятие политического конфликта. Особенности и противоречия политической деятельности. Политические институты. Власть и властные отношения как предмет конфликтного взаимодействия. Структурные и функциональные политические конфликты, их особенности. Уровни политических конфликтов. Способы и методы урегулирования и разрешения политических конфликтов.

Основная литература:

1. Сирота, Н. М. Политическая конфликтология : учебное пособие для вузов / Н. М. Сирота. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 121 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07245-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453497> (дата обращения: 28.06.2021).

2. Светлов, В. А. Конфликтология : учебник для вузов / В. А. Светлов, В. А. Семенов. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 351 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06982-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472417> (дата обращения: 28.06.2021).

3. Соломатина, Е. Н. Социология конфликта : учебное пособие для вузов / Е. Н. Соломатина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 192 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07729-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469865> (дата обращения: 28.06.2021).

Дополнительная литература:

1. Нигматуллина, Т. А. Политическая медиация : учебное пособие для академического бакалавриата / Т. А. Нигматуллина, Л. О. Терновая. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 327 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-05665-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/438923> (дата обращения: 28.06.2021).

2. Черепанова, Е. С. Философия конфликта : учебное пособие для вузов / Е. С. Черепанова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 195 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-05599-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473813> (дата обращения: 28.06.2021).

3. Черкасская, Г. В. Управление конфликтами : учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 236 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05153-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472948> (дата обращения: 28.06.2021).

#### **42. Особенности социально-трудовых конфликтов**

Сущность, содержание, особенности социально-трудовых конфликтов. Основные виды и формы социально-трудовых конфликтов. Возникновение и развитие социально-трудовых конфликтов. Отличия социально-трудовых конфликтов от организационных. Субъекты социально-трудового взаимодействия. Негативные последствия деструктивного протекания социально-трудовых конфликтов и трудовых споров. Способы, технологии и приемы конструктивного урегулирования трудовых споров и конфликтов. Особенности переговоров по урегулированию трудовых споров и конфликтов. Юридические аспекты урегулирования социально-трудовых конфликтов.

Основная литература:

1. Гладков, Н. Г. Трудовые споры : учебно-практическое пособие для бакалавриата и магистратуры / Н. Г. Гладков. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 191 с. —

(Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3186-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/428199> (дата обращения: 28.06.2021).

2. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474358> (дата обращения: 28.06.2021).

3. Хильчук, Е. Л. Трудовые споры : учебное пособие для вузов / Е. Л. Хильчук, И. П. Чикирева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 263 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04138-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470732> (дата обращения: 28.06.2021).

#### Дополнительная литература:

1. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 219 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07226-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472350> (дата обращения: 28.06.2021).

2. Защита трудовых прав : учебное пособие для вузов / М. О. Буянова [и др.] ; под редакцией М. О. Буяновой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 141 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12468-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476644> (дата обращения: 28.06.2021).

3. Консультирование и коучинг персонала в организации : учебник и практикум для вузов / Н. В. Антонова [и др.] ; под редакцией Н. В. Антоновой, Н. Л. Ивановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8176-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469062> (дата обращения: 28.06.2021).

### **43. Методы и технологии предупреждения (профилактики) социально-трудовых конфликтов**

Социально-трудовые конфликты: понятие, причины. Основные виды и формы социально-трудовых конфликтов. Отличия социально-трудовых конфликтов от организационных. Негативные последствия деструктивного протекания социально-трудовых конфликтов и трудовых споров. Методы и технологии предупреждения (профилактики) социально-трудовых конфликтов: методы сбора информации, технологии работы с климатом и культурой организации, методы улучшения качества жизни и

условий труда персонала. Юридические аспекты профилактики социально-трудовых конфликтов.

Основная литература:

1. Гладков, Н. Г. Трудовые споры : учебно-практическое пособие для бакалавриата и магистратуры / Н. Г. Гладков. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 191 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3186-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/428199> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Новопашина, Л. А. Конфликт-менеджмент. Практикум : учебное пособие для вузов / Л. А. Новопашина, Б. И. Хасан, Т. И. Юстус. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14448-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477646> (дата обращения: 28.06.2021)
3. Хильчук, Е. Л. Трудовые споры : учебное пособие для вузов / Е. Л. Хильчук, И. П. Чикирева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 263 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04138-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470732> (дата обращения: 28.06.2021).

Дополнительная литература:

1. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 219 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07226-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472350> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Защита трудовых прав : учебное пособие для вузов / М. О. Буянова [и др.] ; под редакцией М. О. Буяновой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 141 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12468-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476644> (дата обращения: 28.06.2021).
3. Консультирование и коучинг персонала в организации : учебник и практикум для вузов / Н. В. Антонова [и др.] ; под редакцией Н. В. Антоновой, Н. Л. Ивановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8176-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469062> (дата обращения: 28.06.2021).

#### **44. Психологические особенности конфликта**

Психологические механизмы возникновения конфликтов. Конфликтогены как психологические «пусковые механизмы» (триггеры) конфликта. Особенности

психологического восприятия предконфликтной ситуации. Психологические аспекты инцидента в конфликтной ситуации. Роль эмоций в возникновении и эскалации конфликта. Информационно-когнитивные аспекты конфликта. Мотивационно-волевые аспекты конфликта. Психологические техники и технологии предупреждения и разрешения конфликтов.

Основная литература:

1. Каменская, В. Г. Психология конфликта. Психологическая защита и мотивации в структуре конфликта : учебное пособие для вузов / В. Г. Каменская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 150 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05670-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473679> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Кашапов, М. М. Психология конфликта : учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 206 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07133-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471150> (дата обращения: 28.06.2021).
3. Леонов, Н. И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения : учебник для вузов / Н. И. Леонов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12570-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474356> (дата обращения: 28.06.2021).

Дополнительная литература:

1. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 322 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06003-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472365> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474358> (дата обращения: 28.06.2021).
3. Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для вузов / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 203 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08423-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474662> (дата обращения: 28.06.2021).

#### **45. Влияние психических особенностей сторон на возникновение и развитие конфликта.**

Участники конфликтного взаимодействия: виды и особенности вовлеченности в конфликт. Психологические характеристики оппонентов и необходимость их учета при работе с конфликтом. Психологические особенности косвенных участников, причины их вовлечения в конфликт. Специфика восприятия оппонентами себя, ситуации, другой стороны как важная характеристика конфликта. Методы предупреждения формирования и коррекции сформированного «образа врага» в работе с конфликтом. Индикаторы (признаки) психических особенностей, не позволяющих работать со стороной конфликта.

Основная литература:

1. Каменская, В. Г. Психология конфликта. Психологическая защита и мотивации в структуре конфликта : учебное пособие для вузов / В. Г. Каменская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 150 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05670-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473679> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Кашапов, М. М. Психология конфликта : учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 206 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07133-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471150> (дата обращения: 28.06.2021).
3. Леонов, Н. И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения : учебник для вузов / Н. И. Леонов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12570-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474356> (дата обращения: 28.06.2021).

Дополнительная литература:

1. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 322 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06003-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472365> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474358> (дата обращения: 28.06.2021).

3. Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для вузов / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 203 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08423-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474662> (дата обращения: 28.06.2021).

#### **46. Специфика конструктивного поведения в конфликте**

Понятие конструктивного поведения в конфликте. Признаки конструктивного поведения в конфликте. Ассертивность как форма конструктивного поведения в конфликте. Связь конструктивного поведения в конфликте с эмоциональным интеллектом, стресс-менеджментом, стилями взаимодействия. Приемы быстрого выхода из межличностных конфликтов. Техники снятия напряжения, рефрейминга, аргументации и др. Стратегии поведения в конфликте.

Основная литература:

1. Каменская, В. Г. Психология конфликта. Психологическая защита и мотивации в структуре конфликта : учебное пособие для вузов / В. Г. Каменская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 150 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05670-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473679> (дата обращения: 28.06.2021).

2. Кашапов, М. М. Психология конфликта : учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 206 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07133-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471150> (дата обращения: 28.06.2021).

3. Леонов, Н. И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения : учебник для вузов / Н. И. Леонов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12570-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474356> (дата обращения: 28.06.2021).

Дополнительная литература:

1. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 322 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06003-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472365> (дата обращения: 28.06.2021).

2. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст :

электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474358> (дата обращения: 28.06.2021).

3. Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для вузов / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 203 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08423-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474662> (дата обращения: 28.06.2021).

#### **47. Методы и техники эффективной коммуникации, применяемые в работе с конфликтом.**

Понятие эффективной коммуникации. Процесс коммуникации: структура и составляющие. Причины и виды коммуникативных разрывов. Методы преодоления коммуникативных разрывов. Техники эффективной коммуникации в работе с конфликтами: активное слушание, информационный диалог, конструктивная обратная связь, корректное использование вопросов, вербализация эмоций, нерефлексивное (пассивное) слушание, работа с возражениями и сопротивлением, ненасильственное и безоценочное общение и др. Роль невербальной коммуникации в работе с конфликтом.

Основная литература:

1. Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 272 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09111-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471015> (дата обращения: 28.06.2021).

2. Ратников, В. П. Деловые коммуникации : учебник для вузов / В. П. Ратников ; ответственный редактор В. П. Ратников. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 459 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13998-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/467455> (дата обращения: 28.06.2021).

3. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для академического бакалавриата / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 460 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3684-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/426318> (дата обращения: 28.06.2021).

Дополнительная литература:

1. Гавра, Д. П. Основы теории коммуникации : учебник для вузов / Д. П. Гавра. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 231 с. — (Высшее

образование). — ISBN 978-5-534-06317-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469805> (дата обращения: 28.06.2021).

2. Душкина, М. Р. Психология влияния в деловом общении и социальных коммуникациях : учебник для вузов / М. Р. Душкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 228 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12475-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476663> (дата обращения: 28.06.2021).

3. Собольников, В. В. Невербальные средства коммуникации : учебное пособие для вузов / В. В. Собольников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 164 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05922-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473521> (дата обращения: 28.06.2021).

#### **48. Методы саморегуляции конфликтолога при работе с конфликтом**

Возможные психологические трудности в ходе работы с конфликтом. Методы самооценки состояния и поведения при работе с конфликтом. Методы и средства саморегуляции конфликтолога. Техника психологической безопасности в конфликтных ситуациях: особенности контрактирования с клиентами, методы сохранения нейтральности, саморегуляция эмоций, контроль времени, техники снятия напряжения с клиента и др. Основная литература:

Основная литература:

1. Котелевцев, Н. А. Психическая саморегуляция : учебник для вузов / Н. А. Котелевцев. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 213 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12559-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/447808> (дата обращения: 28.06.2021).

2. Решетников, М. М. Психическая саморегуляция. Первая и вторая ступени : учебное пособие для вузов / М. М. Решетников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 238 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06243-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473581> (дата обращения: 28.06.2021).

3. Субботина, Л. Ю. Психологическая защита : учебное пособие для вузов / Л. Ю. Субботина. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 195 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11454-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476235> (дата обращения: 28.06.2021).

Дополнительная литература:

1. Каменская, В. Г. Психология конфликта. Психологическая защита и мотивации в структуре конфликта : учебное пособие для вузов / В. Г. Каменская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 150 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05670-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473679> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Кашапов, М. М. Психология конфликта : учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 206 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07133-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471150> (дата обращения: 28.06.2021).
3. Леонов, Н. И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения : учебник для вузов / Н. И. Леонов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12570-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474356> (дата обращения: 28.06.2021).

#### **49. Средства физической культуры в регулировании работоспособности.**

Психофизиологическая характеристика интеллектуальной деятельности и учебного труда студента. Динамика работоспособности студентов в учебном году и факторы, ее определяющие. Основные причины изменения психофизического состояния студентов в период экзаменационной сессии, критерии нервно-эмоционального и психофизического утомления. Особенности использования средств физической культуры для оптимизации работоспособности, профилактики нервно-эмоционального и психофизического утомления студентов, повышения эффективности учебного труда.

Основная литература:

1. Общая физическая подготовка в рамках самостоятельных занятий студентов : учебное пособие для вузов / М. С. Эммерт, О. О. Фаина, И. Н. Шевелева, О. А. Мельникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 110 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11767-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476188> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Стриханов, М. Н. Физическая культура и спорт в вузах : учебное пособие / М. Н. Стриханов, В. И. Савинков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 160 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10524-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473770> (дата обращения: 28.06.2021).
3. Физическая культура : учебное пособие для вузов / Е. В. Конеева [и др.] ; под редакцией Е. В. Конеевой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 599 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12033-2. — Текст :

электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474341> (дата обращения: 28.06.2021).

Дополнительная литература:

1. Малкин, В. Р. Психологические методы подготовки спортсменов : учебное пособие для вузов / В. Р. Малкин, Л. Н. Рогалева ; под научной редакцией В. Н. Люберцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 96 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07625-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473586> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Психология физической культуры и спорта : учебник и практикум для вузов / А. Е. Ловягина [и др.] ; под редакцией А. Е. Ловягиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01035-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469368> (дата обращения: 28.06.2021).
3. Физическая культура : учебник и практикум для вузов / А. Б. Муллер [и др.]. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 424 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02483-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468671> (дата обращения: 28.06.2021).

#### **50. Законодательное обеспечение безопасности жизнедеятельности.**

Законодательные, нормативно-правовые акты и документы по безопасности жизнедеятельности. Обязанности руководителя (администрации, работодателя) по обеспечению безопасности труда. Государственные органы и инспекции, осуществляющие надзор по охране труда, роль общественных организаций. Ответственность за нарушение требований безопасности.

Основная литература:

1. Безопасность жизнедеятельности для педагогических и гуманитарных направлений : учебник и практикум для вузов / В. П. Соломин [и др.] ; под общей редакцией В. П. Соломина. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 399 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01400-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468713> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Белов, С. В. Безопасность жизнедеятельности и защита окружающей среды (техносферная безопасность) в 2 ч. Часть 1 : учебник для вузов / С. В. Белов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03237-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453159> (дата обращения: 28.06.2021).

3. Белов, С. В. Безопасность жизнедеятельности и защита окружающей среды (техносферная безопасность) в 2 ч. Часть 2 : учебник для вузов / С. В. Белов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 362 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03239-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453160> (дата обращения: 28.06.2021).

Дополнительная литература:

1. Каракеян, В. И. Безопасность жизнедеятельности : учебник и практикум для вузов / В. И. Каракеян, И. М. Никулина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 313 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05849-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468409> (дата обращения: 28.06.2021).

### 1.2.1. Перечень практико-ориентированных вопросов (задач)

#### Содержание практико-ориентированной задачи

##### Задача 1.

Две девушки Лена и Вика, выпускницы вуза, пришли работать в одну и ту же компанию, быстро подружились и решили вместе снимать квартиру, т.к. обе из области и каждый день ехать по 2,5 часа в одну сторону тяжело. Они нашли удобную трехкомнатную квартиру по устраивающей их цене в 20 минутах пешком от работы. У каждой своя спальня и общая гостиная. Через полгода такого проживания Лена стала возмущаться тем, что Вика редко убирает за собой в кухне и не убирает места общего пользования, все приходится мыть ей. «Я что, домработница?!» После выказывания претензий Вика несколько дней убиралась, потом опять прекращала это делать. А тут Вика привела своего молодого человека и они стали жить вместе в ее спальне и пользоваться общими гостиной, кухней, ванной. При этом уборка в основном ложилась на Лену, а пользоваться общей площадью стало сложнее. Ее категорически не устраивает такое положение дел, и она потребовала от Вики, чтобы молодой человек съехал или съедет сама Лена.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
4. Предложите план работы с данным конфликтом.

##### Задача 2.

Анна и Александр считались идеальной семейной парой. Прожили в любви и согласии четыре года. У них полная гармония во взаимоотношениях, хорошая квартира, интересная работа, обеспечивающая материальный достаток. Когда семья «твердо встала на ноги», пришло время задуматься о ребенке.

В 30 лет Анна родила сына. Она оказалась заботливой мамой, и все свое время посвящала ребенку. Александр был рад. Но через 3 месяца эта радость сменилась тревогой и раздражением. Он почувствовал, что ранее предназначавшееся ему внимание теперь отдается ребенку. С каждым днем их отношения становились все напряженнее.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта

2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
4. Предложите план работы с данным конфликтом.

### **Задача 3.**

На консультацию пришла женщина 37 лет (Ирина). Она состоит в браке 8 лет, сыну 3 года, считает себя счастливой женщиной. Муж сделал успешную карьеру, он полностью обеспечивает семью.

Проблемы во взаимоотношениях возникли из-за того, что в последний год и у нее стали успешно складываться дела на работе. Ирине доверили довольно серьезное направление, с которым она прекрасно справляется. Ей это очень нравится. К сожалению, сейчас она уже не в состоянии уделять дому и ребенку столько же времени, как раньше. Порой с ребенком занимаются и гуляют бабушки (ее или его родители). Мужа это сильно раздражает. Он требует, чтобы она оставила работу, мотивируя тем, что у него достаточно большой заработок и что женщина должна сидеть дома и быть хранительницей очага, воспитывать сына.

Ирина пока вполне справляется и с работой и с домашним хозяйством, но отношения в семье значительно ухудшились.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
4. Предложите план работы с данным конфликтом.

### **Задача 4.**

Учительница труда отобрала у учеников теннисную ракетку, потому что они ушли с урока труда без спроса, не закончив работу, и стали играть в теннис. В классе ученик попросил вернуть ракетку, потому что она даже не его, а взята у товарища, но учитель не возвратил.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
4. Предложите план работы с данным конфликтом.

### **Задача 5.**

Татьяна, одинокая женщина 40 лет, социальный работник. Уже 3 года ухаживает за бабушкой 88 лет, инвалидом 1 группы. Бабушка одинокая (муж давно умер, родственников нет), живет в двухкомнатной квартире. Она сразу полюбила Татьяну и попросила помочь ей по хозяйству вне работы и пригласила жить к себе (так как Татьяна приезжая). И Татьяну это устраивало: работа рядом и бабушке она успевала помочь (готовила, убирала, помогала в проведении гигиенических процедур). Как-то бабушка почувствовала себя плохо, Татьяна вызвала врача, помогла ей, а позднее бабушка написала завещание в пользу Татьяны.

Все было хорошо, бабушка была очень довольна Татьяной. Но приехала подруга бабушки. Ей 75 лет, Она, увидев ситуацию, решила, что Татьяна хочет только получить квартиру и недостаточно хорошо ухаживает за бабушкой. С каждым приходом подруга начинала упрекать Татьяну во всем: то в комнате грязно, то плохо приготовлено и т.д. Подруга объясняла свои придирки (требовательность) тем, что она дружит с бабушкой более 30 лет, и только она вправе достойно похоронить ее, и вследствие этого жилье должно достаться ей. На что Татьяна отвечала, что все решает бабушка – как она скажет, так и будет (в мыслях она уже готова была съехать от бабушки, но очень жалела старушку, т.к. подруга не может ей помогать физически, из-за собственного возраста и болезней).

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
4. Предложите план работы с данным конфликтом.

#### **Задача 6.**

Старшеклассник не хотел заниматься на уроках истории и обществоведения. Учительница не смогла найти контакта с учеником, часто жестко делала ему замечания по поводу его отношения к занятиям. Ученик в ответ на это намеренно нарушал дисциплину. Однажды он так вел себя на уроке, что учительница попросила его выйти из класса. Ученик отказался выполнить просьбу учительницы. Тогда она подошла к его столу, взяла портфель и выбросила в коридор. Ученик подошел к столу учительницы, взял ее сумку и бросил вдоль класса...

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
4. Предложите план работы с данным конфликтом.

#### **Задача 7.**

Во время перемены в учительской классный руководитель Анна Федоровна беседовала с матерью ученика. Андрей, ученик 8-го класса, стоял рядом с матерью, опустив голову. Мать плакала, чувствуя свою вину перед учителями за воспитание сына и свою беспомощность.

Учителя, входя в учительскую и наблюдая за ходом беседы, включились в процесс "воспитания" Андрея. Каждый старался дополнить перечень его проступков, вспоминая его "грехи".

Подросток все ниже опускал голову. Когда Анна Федоровна спросила его: "Понял к чему ты идешь? Как относишься к тебе учителя, да и мать до чего довел?! Она в слезах, а тебе хоть бы что!"

Мальчик злобно взглянул на педагога, сказал «Все вы садисты и больные на голову» и выбежал из учительской, хлопнув дверью.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
4. Предложите план работы с данным конфликтом.

#### **Задача 8.**

Семья Филипповых не была на своем дачном участке 2 года. Приехав в начале лета, с целью начать застройку, обнаружили, что соседи используют часть их земельного участка в своих целях. Соседи сдвинули забор между участками, посадили томаты и сделали цветочную клумбу, тем самым самовольно урезали участок семьи Филипповых. Другие соседи по дачному поселку посоветовали обратиться в администрацию поселка для наказания и взыскания штрафа с соседей Филипповых.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
4. Предложите план работы с данным конфликтом.

#### **Задача 9.**

Старшеклассница 17 лет обратилась к специалисту по семейным конфликтам с жалобой на трудности общения с матерью.

Большую часть времени девушка проводит в квартире одна, делая уроки и занимаясь домашними обязанностями, на которые не всегда хватает времени.

Ссора, послужившая поводом для обращения к специалисту, произошла вечером, несколькими днями ранее. Придя с работы, на которой она часто надолго задерживается, мать клиентки указала ей на грязную обувь, девушка довольно резко ответила, что спровоцировало дальнейшую перепалку на повышенных тонах. Сама мать за недостатком времени не следит за домом, однако, упрекнула дочь в том, что та редко убирает за собой и за питомцем. Затем в ход пошли упреки матери: "Я для тебя чужая, мне вообще от тебя ничего не надо и разговаривать мне с тобой больше не о чем", "Я все время тратила на тебя, не занималась организацией своей жизни", "Я многим достойным мужчинам говорила «нет» из-за того, что они тебе не нравились" и пр.

Дальнейшее общение не ладится, подобные конфликты повторяются регулярно. Мать избегает попыток поговорить по душам. Девушка чувствует себя одиноко «при живой матери» и хочет наладить отношения.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
4. Предложите план работы с данным конфликтом.

#### **Задача 10.**

В начале 2-го курса группу студентов университета информировали о том, что помимо 4-х основных экзаменов Учебный отдел установил еще один, 5-ый экзамен, который не был предусмотрен ранее в опубликованном учебном плане. Студентов этот факт возмутил: еще больше нагрузки, экзамен не из простых, не совсем по профилю, да и у более ранних выпусков не было таких изменений в программе. Студентка 2-го курса, Александра М., будучи лидером по своей натуре, решила выяснить, на каком основании им добавили этот экзамен. Она сначала высказала это всё в некорректной форме методисту, Елене Валерьевне, а затем написала заявление в Учебный отдел. В Учебном отделе заявление не стали даже рассматривать и сразу же дали отрицательный ответ.

Елена Валерьевна осталась очень недовольна, т.к. Александра задела её самолюбие и обещала при этом довести дело до конца, грозилась обратиться к ректору университета и добиться справедливости. При этом методист была против разбирательств, т.к., будучи ответственной за данную группу, не хотела терпеть выговоры от руководства и терять авторитет в глазах сотрудников из-за одной студентки, которую на тот момент поддерживала вся группа.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Определите, законны ли требования учебного отдела по новому экзамену? А действия студентов? Почему?
4. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
5. Предложите план работы с данным конфликтом.

#### **Задача 11.**

Две сестры после смерти матери не поделили ее квартиру, т.к. завещания не было, а доля в наследстве была как у одной, так и у второй.

У первой - маленький ребенок, она живет в городе, где проживала мать (в Московской области). Находится в предразводной ситуации, пока живет в квартире мужа, но хочет перебраться с ребенком в столицу.

У второй двое детей, муж и однокомнатная квартира, проживают в столице.

Первая считает, что как сестра, вторая могла бы уступить свою долю в квартире матери, чтобы помочь в сложной ситуации. Но вторая не согласна с этим, добавление полученных от продажи доли в квартире матери денег хватило бы ей на покупку

двухкомнатной квартиры. Также считает бессмысленным переезд сестры в столицу со сложным материальным положением, маленьким ребенком и при этом хорошей работой в родном городе. Первой сестре денег от ее доли квартиры матери хватило бы на собственное жилье в своем городе.

Ни одна из сестер не хочет уступать другой. В связи с этим возникает конфликт.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
4. Предложите план работы с данным конфликтом.

### **Задача 12.**

К вам обратился Михаил. Его сын учится в 4-м классе. Класс сформирован из учеников из обеспеченных семей с высокими требованиями к успеваемости. На одном из родительских собраний администрация школы предложила ввести дополнительный иностранный язык на платной основе как факультатив (чтобы избежать перегрузки в учебной программе).

Михаил не хочет дополнительно нагружать сына, так как ребенок записан в спортивную секцию и перегружен, тем более, что при поступлении в школу этого условия не было. Также его не устраивает дополнительная оплата.

Администрация предлагает перевести сына в другой класс или школу, так как урок введен под буквой «ф» и его посещение обязательно.

Михаил не хочет забирать ребенка, т.к. школа и класс ему нравятся и соответствуют требованиям семьи. Но и принять дополнительный факультатив для сына не готов.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Определите, законны ли требования администрации школы по обязательному посещению и оплате факультатива? Почему?
4. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
5. Предложите план работы с данным конфликтом.

### **Задача 13.**

Супруги развелись два года назад. Их 12 летний сын проживает с отцом. У супругов возник спор на тему: с кем и как ребенок проведет летние каникулы. Оба хотят, чтоб мальчик поехал именно с ним за границу. При этом каждый отказывается давать согласие на выезд ребенка с другим родителем.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Определите, законны ли требования супругов друг к другу о поездке ребенка с каждым из них? А их отказ давать согласие на выезд ребенка? Почему?
4. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
5. Предложите план работы с данным конфликтом.

### **Задача 14.**

В коммунальной квартире проживают две соседки. У работающей пенсионерки (61 год) есть старая собака, которая иногда гадит в коридоре. От собаки шум (воет в одиночестве), грязь и запах. Хозяйка за ней убирает, но не всегда быстро, т.к. поздно приходит с работы. а собака умеет открывать дверь комнаты. Другая соседка – одинокая женщина 32 лет - хочет наладить личную жизнь. На сайтах знакомств находит кандидатов в женихи, приглашает их к себе. Но собака многих отпугивает. Молодая соседка потребовала, чтобы пенсионерка избавилась от собаки. Но девать ее некуда и хозяйка не хочет усыплять собаку.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта

2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
4. Определите, законны ли требования молодой соседки? Почему?
5. Предложите план работы с данным конфликтом.

### Задача 15.

Две недели назад умерла бабушка Веры. Вера и ее тетя пришли к нотариусу узнать о завещании, про которое говорила бабушка.

Вера сирота. Отец и мать Веры погибли 10 лет назад в автокатастрофе, когда Вере было 14 лет. До совершеннолетия ее воспитывала бабушка, мать отца Веры. Затем 7 лет назад Вера уехала в Санкт-Петербург поступать в университет, поступила, закончила, и осталась в Петербурге жить и работать. Бабушка помогла ей продать квартиру родителей и купить квартиру в СПб.

Маргарита, младшая сестра отца Веры, 5 лет назад развелась с мужем и переехала к маме, бабушке Веры, с двумя детьми, которым сейчас 9 и 14 лет. Маргарита сейчас не работает, живет на случайные подработки и алименты на детей от бывшего мужа - бизнесмена. Выяснилось, что бабушка завещала свою квартиру Вере, а детям Маргариты и ей самой достались банковские вклады по 500 т.р. каждый. Причем дети не имеют доступа к своим вкладам до совершеннолетия. Маргарита разозлилась, узнав о таком волеизъявлении матери, и потребовала от Веры отказаться от завещанного имущества (квартиры) в ее пользу, т.к. ей нужнее. Когда Вера не согласилась, Маргарита потащила ее к медиатору и потребовала составить медиативное соглашение, по которому она имеет право пользоваться квартирой своей матери пожизненно и ничего не платить Вере.

Маргарита очень разозлилась на медиатора, который отказался работать в такой ситуации.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Объясните, законен ли отказ медиатора работать с этим конфликтом. И почему.
3. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
4. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
5. Предложите план работы с данным конфликтом.

### Задача 16.

Поликлиника, расположенная в небольшом городе страдает от нехватки медицинского персонала, поэтому все врачи работают на 1,5-2 ставки. Должность главного врача поликлиники занимает П. Все премии он распределяет по своему усмотрению.

Многие сотрудники недовольны своим начальником, но основным сдерживающим их недовольство фактором, была боязнь увольнения. В этом коллективе есть активист - врач-кардиолог Л., которому 50 лет, и он всегда борется за свои права, пишет письма в областной департамент здравоохранения, обращается с исками в суд. Очень часто коллеги Л. обращаются к нему, когда возникают конфликтные ситуации.

Недавно государственные организации здравоохранения перешли на новую систему оплаты труда работникам. Теперь значительную часть зарплаты составляют стимулирующие выплаты, которые производятся на усмотрение главного врача. Проработав 3 месяца после нововведения, врач Л. ни разу не получил данные выплаты, хотя все установленные планы были им перевыполнены. Когда Л. обратился к главному врачу за разъяснением возникшей ситуации, главврач ничего не ответил, но очень скоро Л. ощутил прессинг со стороны руководства. Это выразалось в жестком контроле рабочего времени врача, постоянных проверках документации, опросах пациентов о качестве обслуживания, в лишении квартальных и годовых премий, настраивании коллектива против Л. и так далее.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта

2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
4. Предложите план работы с данным конфликтом.

### **Задача 17.**

Сотрудник остался после работы, чтобы сделать на компьютере «левую» работу. Утром начальник ее заметил, и хотя этот сотрудник в рабочее время занимался только основной работой, наказал его лишением премии. Весь коллектив отдела возмутился, так как у сотрудника трое детей, жена безработная и ему не прокормить семью на зарплату. Обстановка в отделе сильно накалилась, последовало обращение в конфликтную комиссию.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
4. Предложите план работы с данным конфликтом.

### **Задача 18.**

Сотрудники промышленного предприятия написали в телевизионную компанию письмо с жалобами на свое руководство: плохие условия труда; слабая забота о технике безопасности, что привело нескольких работников к травмам; задержки зарплаты; необоснованные денежные вычеты; отказы компенсировать ущерб из-за производственных травм; неоплачиваемые задержки после окончания рабочего времени и т.п. Также сообщили, что терпение работников на пределе, а контролирующие органы, куда они обращались с жалобами, никак не реагируют («видимо, куплены владельцами предприятия»). Работники приглашали съемочную группу, чтобы заснять «всё это безобразие», и сообщали, что сейчас серьезно снизили производительность труда, часто способствуют приостановкам работы оборудования, думают о коллективных акциях и полной остановке работы. Но хотели бы, чтобы при этом присутствовали независимые тележурналисты из столицы.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Определите, законны ли действия работодателя? А требования сотрудников? Почему?
4. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
5. Предложите план работы с данным конфликтом.

### **Задача 19.**

Сергей (35 лет) менеджер по продажам фирмы «Н», он на хорошем счету у руководства. Юрий (25 лет) его помощник, работает с ним вместе третий год. Сергей увлекается волейболом, играет в городской волейбольной команде, поэтому часто уходит с работы раньше, берет отгулы, при этом перекладывает свои обязанности на Юрия. Юрий, не желая портить отношения с Сергеем, поначалу охотно выполнял его поручения. Но постепенно его начинает беспокоить такое положение вещей. Он устает, у него практически не остается свободного времени, вынужден переносить или отменять свидания с собственной девушкой и т.п. Кроме того, выполняя за Сергея часть его работы, он не получает за это оплаты.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
4. Предложите план работы с данным конфликтом.

**Задача 20.**

В отделе рекламы холдинга, выпускающего несколько газет и журналов, произошел неприятный инцидент: секретарь допустила ошибку при приеме рекламного текста у заказчика. Тот, после выхода газеты, пришел в редакцию и в ультимативной форме потребовал компенсации за ущерб, при этом сильно завысив размер компенсации. В противном случае, он угрожал обращением в суд.

Директор в грубой форме переложил все притязания на секретаря. Та в ответ возмутилась ненормированной продолжительностью рабочего дня и тяжелыми условиями труда (постоянный шум из типографии и сквозняки сказывалась на здоровье). При этом свою ошибку она не отрицает.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
4. Предложите план работы с данным конфликтом.

**Задача 21.**

К конфликтологу за помощью обратилась Ольга (29 лет) - сотрудник крупной рекламной фирмы, работающая на данном месте 3 года. Начальство считает её ответственным и добросовестным работником, своевременно выполняющим все задания. Однако её коллеги (коллектив из 9 человек, 4 мужчин и 5 женщин, примерно одинакового возраста) на протяжении совместной трехлетней работы в компании «в упор» не замечают девушку, не обращают внимания на её идеи, замечания и просьбы, ей так же достается самая тяжелая и неинтересная работа. Против Ольги образовалась «коалиция» из сотрудников по инициативе женской половины коллектива.

Одна из сотрудниц, как кажется Ольге, расположена к ней дружелюбно. Но эта сотрудница аутсайдер в коллективе и сама боится выступить в её защиту, чтобы не навлечь гнев других сотрудников на себя. Все попытки наладить отношения с коллегами оказались провальными. Ольгу это очень беспокоит, и она даже готова уволиться работы, однако большая заработная плата удерживает её от принятия такого решения, т.к. у неё маленький ребенок, с мужем уже как два года в разводе.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
4. Предложите план работы с данным конфликтом.

**Задача 22.**

Во время рабочей встречи с руководителем его сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного проекта. В присутствии членов коллектива он швырял ручки на пол, кричал, что ему не создают должных условий и обвинял руководителя в некомпетентности.

Другие сотрудники ощущали себя несколько неловко, но с любопытством поглядывали на руководителя, ожидая развязки.

Руководитель не может позволить подчиненному так себя вести, ведь он подрывает его авторитет и показывает дурной пример коллегам. Хотя этот сотрудник действительно ценный специалист, но в последнее время он стал требовать к себе особого отношения и привилегий.

Руководитель отправил подчиненного «подумать» над произошедшим, а сам обратился за консультацией.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
4. Предложите план работы с данным конфликтом.

**Задача 23.**

Руководитель принял на работу молодого способного юриста (только что окончившего престижный институт), 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. Руководитель каждый день получает такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от секретаря руководителя по поводу грубости этого молодого юриста.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
4. Предложите план работы с данным конфликтом.

**Задача 24.**

В производственно-логистической компании был расширен штат транспортного отдела и приняты на работу 10 водителей-экспедиторов, уволенных незадолго до этого из конкурирующей организации по сокращению штатов в связи с ее близким к банкротству положением. Все новые сотрудники имеют положительные характеристики, большой стаж, опыт транспортировки грузов спец.назначения и хорошо ориентируются в транспортной системе города и окрестностей.

Однако, со временем, руководство отдела стало все чаще отмечать факты недобросовестной конкуренции между давно работающими и недавно принятыми водителями – борьба за премии и привлекательные маршруты с использованием мелкого подкупа, шантажа, вредительства и т.д. Это сильно увеличило напряженность внутри отдела, руководство вынуждено улаживать споры, при этом снизилась трудовая дисциплина и производительность.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
4. Предложите план работы с данным конфликтом.

**Задача 25.**

Преподаватель лица Д. третий раз срывает занятия в группе, мотивируя, то болезнью, то семейными обстоятельствами, то другими весомыми причинами. О том, что не сможет провести плановые занятия, сообщает заведующему учебной частью О. поздно ночью или утром по телефону. О. в срочном порядке просит другого преподавателя Н. срочно заменить Д., т.к. в эти часы свободен только Н.

Н. проводит занятия вместо Д. по тому предмету, который сам никогда не читал. Он не успевает квалифицированно подготовиться к урокам. Как раз на это занятие с целью проверки качества преподавания пришел директор лица. Ему не понравился уровень проведения занятия, и он на педсовете во всеуслышание подверг сомнению уровень профессиональной пригодности Н. Н. вспылил и подал заявление об увольнении, которое директор подписал.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
4. Предложите план работы с данным конфликтом.

**Задача 26.**

В преимущественно аграрном регионе страны стартует проект по созданию и развитию мощной таможенно-логистической сети и предполагается массовое привлечение на работу высококвалифицированных специалистов из мегаполисов (крупных городов) с

предложением постоянного (длительного) проживания вместе с семьями. Получив предложение, многие специалисты согласились, т.к. предлагалась интересная работа с перспективами карьерного роста и очень хорошая зарплата, и подписали договор. Но позднее значительная часть из них отказывается переезжать «на периферию» из-за отсутствия возможностей для досуга (инфраструктуры развлечений и культурного отдыха) самих работников и членов их семей, слабой медицинской защищенности, удаленности школы от места проживания и т.п.. Возникает конфликт, связанный с неисполнением подписанных договоров.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта.
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Определите, законны ли требования работодателя по выполнению условий подписанных контрактов от новых сотрудников? Почему?
4. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
5. Предложите план работы с данным конфликтом.

### **Задача 27.**

В ведущем подразделении крупной организации начальник ушел на пенсию. На освободившееся место руководством организации рассматривались два кандидата: опытный, давно работающий в отделе сотрудник, авторитетный в своем коллективе, и недавно принятый на работу специалист с опытом работы в международных компаниях, довольно амбициозный, хорошо знающий и готовый применять новые методы работы, незнакомые сотрудникам компании. После некоторых колебаний руководство выбрало нового, более компетентного сотрудника.

Но его назначение руководителем вызвало протесты в коллективе. Сотрудники требовали назначить на эту должность «своего» и отказывались выполнять требования нового начальника, игнорировали его распоряжения, срывали выполнение работы.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Определите, законны ли требования сотрудников по замене нового руководителя? Почему?
4. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
5. Предложите план работы с данным конфликтом.

### **Задача 28.**

Полгода назад была создана организация, специализирующаяся на разработке и размещении наружной рекламы. Все это время учредители наблюдали снижение эффективности, качества и производительности, что привело к разочарованию в возможностях трудового коллектива, так как ожидалось, что показатели будут повышаться, а стартовать помогали и наработанная клиентская база и некоторые проекты, перешедшие «по наследству» от предшествующей организации, прекратившей свое существование.

Весь трудовой коллектив, и исполнительный директор в том числе, это молодые специалисты в возрасте от 22 до 25 лет с опытом работы от 0 до 2 лет.

За прошедшие полгода большая часть клиентов предъявляла претензии по срокам и качеству, а некоторые собирались отказываться от услуг данной организации и переходить к конкурентам.

Для исправления ситуации был приглашен опытный специалист из предшествующей организации в возрасте 37 лет и со стажем работы в данной сфере 11 лет. Молодой трудовой коллектив новой организации, за исключением исполнительного директора, отнесся к рекомендациям и замечаниям более опытного сотрудника скептически, критически и даже враждебно. Рекомендации не выполнялись. Задания выполнялись не так, как это требовалось. Про эксперта начали распространять негативные

слухи. Такое неприятие изменений новый эксперт и исполнительный директор были вынуждены признать в отчете для учредителей.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
4. Предложите план работы с данным конфликтом.

### **Задача 29.**

В рамках профсоюзного движения выдвинулся активный специалист средних лет, который стал серьезно требовать от администрации завода пересмотра ряда существенных условий коллективного договора. Его инициатива нашла широкую поддержку у большинства рабочих, готовых для достижения поставленной цели даже на организацию забастовки. Этому специалиста выбрали председателем местного отделения профсоюза. Прежний председатель профсоюза был более сговорчивым и руководство организации пребывает в растерянности, так как согласие с требованиями нового профсоюзного лидера способно ослабить конкурентоспособность предприятия и снизить прибыль и общую рентабельность производства, что вызовет естественное противодействие со стороны акционеров.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Определите, законны ли требования сотрудников и профсоюза? Соответствуют ли законодательству планируемая ими забастовка? Почему?
4. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
5. Предложите план работы с данным конфликтом.

### **Задача 30.**

В полиэтническом трудовом коллективе работает более 1/3 украинцев, приехавших из разных регионов Украины и имеющих там близких родственников. Последние годы среди этнических украинцев растет напряженность и участились конфликты по политическим мотивам, т.к. есть сторонники и противники действий правительства Украины.

Другие этнические группы (русские, молдаване, белорусы) также стали присоединяться к этой конфронтации, занимая чью-либо сторону.

Недавно дело дошло до прямых столкновений с применением грубой физической силы, после чего ряд работников был оштрафован и двое уволены.

На следующий день работа на предприятии практически прекратилась, трудовой коллектив деморализован и находится в состоянии высокого эмоционального напряжения.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
4. Предложите план работы с данным конфликтом.

### **Задача 31.**

Две девушки, выпускницы вуза, пришли работать в колледж в одно и то же время. Одна из них начала издавать студенческую газету на уровне отделения, в котором работала. После того как она ушла в декрет, газету взялась издавать вторая девушка, которая смогла вывести ее на уровень администрации и газета стала официальным печатным изданием в колледже. На методическом совете колледжа была избрана редколлегия газеты.

После того как первая девушка вышла из декретного отпуска, она решила дальше заниматься газетой, но столкнулась со многими препятствиями: теперь, чтоб выпуск газеты вышел в печать, надо было пройти много инстанций (проверка грамотности,

проверка содержания, а затем утверждение у директора). Девушку такое положение не устроило, и она стала сама издавать газету. В результате ее действий вся редколлегия получала выговоры, замечания, частичное депремирование. Между девушками начались разногласия.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
4. Предложите план работы с данным конфликтом.

### **Задача 32.**

Рабочие места начальника подразделения и некоторых его подчиненных находятся на значительном удалении друг от друга. Начальник не видит, чем заняты подчиненные в течение рабочего дня. Он считает, что они не загружены работой, бездельничают, и собирается сократить одного из них.

Их аргументы о занятости, нехватке времени, о невозможности справиться с работой меньшим числом, слушать не хочет.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
4. Предложите план работы с данным конфликтом.

### **Задача 33.**

В школе иностранных языков произошла отмена занятия по причине неявки студентов. Преподаватель подошел к директору с вопросом о том, можно ли ему идти. Директор отпустил преподавателя, но издал распоряжение, что это занятие преподавателю не будет оплачено. Преподаватель зашел в кабинет директора, чтобы прояснить ситуацию с оплатой. В разговор вмешался заместитель директора, который в это время также находился в кабинете, и в грубой форме обвинил преподавателя в неявке студентов. Преподаватель, попытался объяснить возможные причины, но встретив нежелание его слушать, написал заявление об увольнении.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Определите, законны ли действия директора? Почему?
4. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
5. Предложите план работы с данным конфликтом.

### **Задача 34.**

Группа заслуженных специалистов, пользующихся уважением в трудовом коллективе и среди контрагентов, была замечена в систематическом злоупотреблении алкоголем на рабочем месте. Это произошло после вынужденного ухода на пенсию одного из них, что было достаточно тяжелым ударом для остальных, которые восприняли это в том числе и как угрозу для себя. Часть трудового коллектива относится с пониманием и сочувствием, но большинство выражают недовольство из-за вынужденных простоев. Администрация организации желает исправить ситуацию, но опасается полной потери этих специалистов, которых пока нечем заменить.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
4. Предложите план работы с данным конфликтом.

**Задача 35.**

После организации на предприятии Совета молодых специалистов возникла конкурентная борьба за председательство в этом совете между двумя лидерами молодежных групп в трудовом коллективе – представителями электротехнического и теплотехнического отделов. Руководство организации решило, что спортивные соревнования исправят создавшееся положение, но победа теплотехнического отдела только усилила конфронтацию.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
4. Предложите план работы с данным конфликтом.

**Задача 36.**

Вследствие экономического кризиса организация вынужденно сократила часть сотрудников до этого момента очень дружного и сработанного трудового коллектива. После улучшения ситуации на рынке многим из сокращенных работников было сделано предложение о повторном трудоустройстве (возвращении на работу) в этой организации. Но после воссоединения «уволенных» и «оставшихся» в коллективе нарастает напряженность, демонстративная сдержанность, а теплые и доверительные отношения прекратились даже между теми работниками, которые не подвергались сокращению.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
4. Предложите план работы с данным конфликтом.

**Задача 37.**

В связи с расширением сферы производства в штат был принят специалист по охране окружающей среды, в задачи которого входит экологическая экспертиза проектируемых и реально действующих объектов, спроектированных специалистами организации. Первые же несколько заключений по результатам экологической экспертизы оказались отрицательными, что вызвало негодование у специалистов, ответственных за эти проекты. Заказчики проектов заняли нейтральную позицию, поэтому конфликт остался внутри организации, но перешел в состояние «холодной войны» – ни проектировщики, ни эколог не хотят рассматривать варианты решения проблемы и даже отказываются лично обсуждать детали, взаимодействуя только через посредников.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
4. Предложите план работы с данным конфликтом.

**Задача 38.**

В школьном классе группа учащихся начала бойкотировать одного из учеников, Николая. Все перестали с ним как-либо взаимодействовать, общаться за то, что Николай напомнил учителю о контрольной работе, к которой никто из других учеников не был готов. Одноклассники решили наказать таким способом товарища, так как, по их мнению, Николай и ранее «подставлял» весь класс, например, напоминая учителю о домашнем задании, которое никто не хотел делать.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
4. Предложите план работы с данным конфликтом.

**Задача 39.**

Учительница физики задержала класс на своем занятии, и дети пошли на перемену на 10 минут позже. Это был большая перемена, где дети обедали в школьной столовой. С 10 минутным опозданием они пошли обедать, там еще задержались. В итоге на следующий урок математики они пришли на 20 минут позже. И сорвали контрольную. Учительница математики, выяснив, что учеников задержала учитель физики, ворвалась в кабинет физики в середине занятия и в присутствии другого класса устроила скандал с обвинениями в срыве контрольной и неуважении к ней и ее предмету.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
4. Предложите план работы с данным конфликтом.

**Задача 40.**

Молодая семья, которая недавно начала совместную жизнь, столкнулись с трудностями. Мужу была предложена работа за границей, и он желает воспользоваться этим шансом. Жена категорически против этого решения, не желает выслушивать аргументы мужа. (Опасается остаться без друзей, без работы и без помощи, если появится ребенок). По этой причине семья часто ссорится, но не может прийти к взвешенному решению.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
4. Предложите план работы с данным конфликтом.

**Задача 41.**

В доме ветеранов один из клиентов пожаловался своим родственником, что его обижает санитар, отбирает еду, бьет. Родственники пошли к директору, тот вызвал сотрудника и спросил о справедливости жалобы. Санитар всё отрицал, ссылаясь на провалы в памяти у 90-летнего пенсионера. Родственники не смогли ничего доказать и решили перевести старика в другой дом престарелых. Позднее к директору зашел еще один санитар и сказал, что на самом деле обвиняемый санитар действительно обижает стариков-пациентов. Директор опять вызвал виновного санитара и поставил вопрос о его увольнении. Тот всё отрицал, а позднее настроил коллектив против коллеги, «заложившего» его. И теперь об увольнении думает уже этот сотрудник.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
4. Предложите план работы с данным конфликтом.

**Задача 42.**

Конфликт в МФЦ (многофункциональный центр «Мои Документы»):

Женщине, пенсионного возраста, работающей, позвонили из МФЦ и напомнили, что ей необходимо оформить и привезти некоторые справки до конца февраля, так как в марте её сыну исполняется 18 лет (от того, продолжает ли он оставаться иждивенцем зависит прибавка к пенсии). МФЦ находится в районном центре, а женщина живет в поселке в часе езды от него. Машины нет, маршрутки ходят два раза в день – рано утром и вечером. Работает женщина в другом городе. В свои выходные, она собрала все названные консультантом МФЦ справки и приехала в районный центр. На месте ей сказали, что она зря приехала, так как нужно было оформлять эти справки уже после того, как сыну исполнится 18 лет. Женщина стала объяснять, как трудно ей было собрать все

эти справки и добраться до сюда, и она это сделала только потому что ей так сказал консультант, потребовала привлечь его к ответственности.

Позвали директора, конфликт продолжился. Все, что сделал директор, это предложил снять уже сейчас ксерокопии некоторых документов, чтоб в следующий раз их уже не возить. Женщина согласилась, но уехала очень расстроенная.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
4. Предложите план работы с данным конфликтом.

#### **Задача 43.**

Уроженка города М., 33 летняя Оксана Анатольевна совсем недавно была выбрана управляющей (управдом) своего жилищного многоквартирного дома. Но в первый же месяц выполнения своих обязанностей Оксана Анатольевна столкнулась с рядом конфликтных ситуаций, связанных с другой жительницей данного дома. Это оказалась Зинаида Петровна, одинокая пенсионерка 75 лет. Основной причиной всех конфликтов являются жалобы некоторых соседей (почти половины) по поводу нарушение порядка проживания на территории дома. Дело в том, что Зинаида Петровна подкармливает бездомных кошек и собак. Из-за этого, по словам многих родителей, на территории ЖК обитает свора диких, необузданных собак, которые являются угрозой для их маленьких детей. Также собаки лают, создавая лишний шум во дворе, гадят «где не попадя». Неоднократные попытки Оксаны поговорить с бабушкой не увенчались успехом. Бабушка уходит в отрицание, начинает плакать и охать. Особо сильные переживания Оксаны вызывает то, что она всегда хотела заниматься общественной деятельностью. Ей представился шанс получить опыт в этой сфере, но действия Зинаиды Петровны приводят к сильному недовольству многих жителей дома. Оксану Анатольевну очень расстраивает нерешенная ситуация с Зинаидой Петровной, она решила прибегнуть к помощи такого специалиста как конфликтолог.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
4. Предложите план работы с данным конфликтом.

#### **Задача 44.**

Тимур – исполнительный директор крупной компании, у него есть множество обязанностей и на нем лежит большая ответственность. Для того чтобы разгрузить часть дел, был принят на работу заместителем исполнительного директора Денис. Всё время, что они работали вместе, Денис выполнял все обязанности ответственно, часто помогал сверх нормы, надеясь на повышение в должности.

Спустя некоторое время, Тимур, почувствовав, что они все еще не справляются с огромным объемом работы, решил нанять себе еще одного заместителя – Ярослава. Ярослав ответственный молодой парень. Он хорошо располагает к себе людей. Ярослав легко нашел общий язык со всеми сотрудниками, кроме Дениса.

Несмотря на то, что теперь вся работа выполнялась эффективно и в срок, между Денисом и Ярославом возникло напряжение из-за того, что Денис решил, что Ярослав хочет тоже повыситься в должности, то есть теперь у Дениса появился конкурент. На самом деле Ярослав, поначалу, не так уж и горел желанием делать карьеру, но настрой Дениса его раззадорил, и он принял вызов.

В сложившейся ситуации Денис, решил действовать исподтишка: начал распускать слухи о Ярославе, и делать всё, чтобы выставить его в неблагоприятном свете перед директором. Также случались небольшие инциденты, такие как выражение недовольства скоростью выполняемой работы и сомнения в правильности её выполнения. Ярославу всё

это не нравилось и он, отстаивая свою честь, начинал возмущаться. И это перетекало в перебранки, ухудшало взаимодействие и уже начало сказываться на решении служебных задач.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
4. Предложите план работы с данным конфликтом.

#### **Задача 45.**

В коммерческой фирме появилась вакантная должность секретаря-референта заместителя директора по техническим вопросам. На эту должность был объявлен конкурсный отбор. В результате конкурса из множества претендентов менеджером по кадрам была выбрана наиболее подходящая кандидатура. Заместитель директора фирмы, побеседовав с соискателем, дал свое согласие о приеме на работу.

В это время к директору фирмы обратился его (директора) брат с просьбой пристроить на какую-нибудь работу его дочь (племянницу директора). Директор, зная о вакансии секретаря-референта, принял на работу свою племянницу, не согласовав это с заместителем.

В результате заместитель недоволен новым секретарем, т.к. та абсолютно не умеет работать, и все претензии идут к менеджеру по персоналу. Менеджер не знает, что делать.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
4. Предложите план работы с данным конфликтом.

#### **Задача 46.**

Между сотрудниками службы персонала возник конфликт, связанный тем, что никто не хотел брать на себя обязанность организовывать обучение сотрудников в одном из подразделений компании, руководитель которого известен своей нелюбовью к обучению (отвлечению от работы) и скандальностью.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
4. Предложите план работы с данным конфликтом.

#### **Задача 47.**

При приеме мигрантов специалист миграционной службы столкнулся с проблемой плохого понимания русского языка. Мигрант не понял его требований, принес не те документы и неправильно заполнил бумаги. Когда специалист вернул всё это и отказал мигранту в разрешении на работу, тот устроил скандал и обвинил специалиста в вымогательстве денег.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
4. Предложите план работы с данным конфликтом.

#### **Задача 48.**

В группе воспитанников детского дома возник конфликт. Два мальчика-подростка соревнуются за внимание одной девочки. У девочки есть парень, недавний выпускник детского дома. Но она кокетничает с обоими поклонниками из своей группы. При этом у каждого есть поддержка друзей-одноклассников. Конфликт обостряется.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта

2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
4. Предложите план работы с данным конфликтом.

#### **Задача 49.**

К социальному работнику приходит женщина пенсионного возраста. Она хочет проконсультироваться по поводу оформления пособия. Социальный работник информирует ее о данном пособии (частоте выплат; сумме, которая полагается в данной конкретной ситуации; перечне документов) и предлагает свою помощь в оформлении пособия. Получив перечень необходимых документов, социальный работник успешно оформляет это пособие. Через несколько месяцев женщина приходит снова и начинает высказывать претензии по поводу размера выплачиваемого пособия. Как не старается социальный работник избежать конфликта и объяснить, что не в его компетенции начисление пособий, определение их размера, клиент этого не понимает и продолжает демонстрировать конфликтное поведение.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
4. Предложите план работы с данным конфликтом.

#### **Задача 50.**

В коммунальной квартире проживают три семьи: Людмила (42-х лет) с дочерью-подростком, Лариса (32-х лет) и её муж Сергей (37-и лет) и Владимир Иванович (пенсионер 67-и лет). Сначала все жили более или менее дружно, даже отмечали вместе большие праздники. Но однажды Лариса с мужем решили продать свою комнату с целью улучшения жилищных условий и сначала предложили купить ее соседям. Но ни Людмила, ни Владимир Иванович не имеют возможности и средств купить комнату. Тогда семейная пара разместила объявление о продаже в интернете и вскоре квартиру стали посещать потенциальные покупатели. Но всех что-то не устраивало, покупатель все не находился. Квартира была в старом доме, да и ремонта в ней не было очень много лет, поэтому большинство покупателей просили либо существенно снизить цену, либо сделать качественный ремонт мест общественного пользования. Но так как у пары лишних денег не было (они взяли ипотечный кредит в банке), то Лариса с Сергеем предложили Людмиле и Владимиру Ивановичу скинуться на ремонт квартиры.

И тут между соседями разгорелся конфликт. Хороший качественный ремонт выходил очень дорого. У пенсионера совсем не было средств, да и ему было все равно будет ремонт или нет – он больше устал от визитов посторонних людей, от всей этой суеты и был крайне недоволен ситуацией. А Людмила в целом сначала была не против ремонта, но согласилась только на недорогой, косметический - но так как второй сосед отказался, то на двоих выходило значительно дороже.

В итоге соседи заявили, что раз Ларисе с Сергеем нужно продать свое жилье, то пусть они сами и делают весь ремонт. Ситуация зашла в тупик.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Определите, законны ли требования Ларисы и Сергея к соседям об участии в ремонте? А действия соседей? Почему?
4. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
5. Предложите план работы с данным конфликтом.

#### **Задача 51.**

Конфликт произошел в одном из магазинов крупной сети одежды для женщин. В магазине необходимо соблюдать определенные нормы и правила внутреннего

распорядка. Это, к примеру, стиль проигрываемых песен в магазине, таких, чтобы у покупателей складывалось только приятное впечатление от посещения магазина, или же особый запах, не отталкивающий и не раздражающий гостей. Также одной из особенностей сети магазинов является форма, отличающая работника. По правилам, работнику дается два комплекта форменной одежды с указанием менять ее при необходимости (так как вещь может испачкаться) и носить ВСЕГДА на рабочем месте. Одна из сотрудниц магазина, продавец-консультант, пришла на работу в своей уличной одежде и без формы, и не стала переодеваться, то есть, нарушила тем самым одно из правил – носить форму. В ответ на замечания коллег она сказала, что форма скучная и неинтересная, и носить одно и то же каждую рабочую смену ее «достало». Сделано это было в отсутствие управляющего (у нее был выходной в тот день).

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
4. Определите, законны ли действия продавца-консультанта. Почему?
5. Предложите план работы с данным конфликтом.

### **Задача 52.**

В бухгалтерию, где до этого долгое время вместе работали 5 женщин старше 40 лет, была принята на должность бухгалтера по заработной плате (фонду оплаты труда) незамужняя девушка 23 лет, выпускница известного вуза с красным дипломом, высоко дисциплинированная и отлично владеющая знаниями по работе с современным специализированным программным обеспечением и новой системой налогообложения. Производственный коллектив, специалисты и администрация на 95% представлены мужчинами разного возраста, и новый работник бухгалтерии вызвала у многих из них заинтересованность далекую от профессиональных отношений. В бухгалтерию зачастили с вопросами, предложениями и комментариями по зарплате, появились очереди и разногласия. Рабочие и инженеры чаще стали отвлекаться от производственных проблем в пользу личных интересов. Все это вызвало раздражение у основных работников бухгалтерии, которые начали проявлять его в придирах к новой сотруднице..

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
4. Предложите план работы с данным конфликтом.

### **Задача 53.**

После возвращения из декретного отпуска начальник планового отдела встретила существенные изменения в кадровом составе своего структурного подразделения без особого энтузиазма – новых сотрудников всерьез не воспринимает, критикует за малейшие ошибки, на тех, с кем работала раньше и кто, за время ее отсутствия, вырос по карьерной лестнице, смотрит как на конкурентов и потенциальную угрозу своему положению. Часто возникают стычки с сотрудниками, которые не понимают Руководство организации в растерянности, так как рассчитывало, что ее возвращение, наоборот, обеспечит прежний уровень трудовой дисциплины, несколько снизившийся за прошедшие 1,5 года, и вернет высокую эффективность и качество работы планового отдела.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
4. Предложите план работы с данным конфликтом.

**Задача 54.**

На одной площадке в многоквартирном доме проживает две пенсионерки 82 и 84 лет. Они долгое время поддерживали приятельские отношения. Но недавно одна обвинила другую в том, что та украла у нее деньги. Вторая возмутилась и заявила, что она честный человек и ничего не крада. А если речь о деньгах, то первая ей уже год должна тысячу рублей и никак не отдаст. Проблема еще и в том, что у обеих соседок есть неврологические заболевания, возрастные проблемы с памятью.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
4. Предложите план работы с данным конфликтом.

**Задача 55.**

В садоводстве произошла стычка двух бригад мигрантов. Хозяин строящегося дома сначала нанял одну бригаду, потом обвинил их в плохом качестве работы (отчасти справедливо) и выгнал, не заплатив полностью. Затем нанял другую бригаду. Первая бригада потребовала от новичков либо отказаться, либо отдать деньги за выполненную ими работу, а затем уже продолжать работать на хозяина.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
4. Предложите план работы с данным конфликтом.

**Задача 56.**

Молодая пара, прожив в гражданском браке около 5 лет, собирается официально пожениться. До предложения брака у них в отношениях не было проблем, ссор и каких-либо разногласий. Но во время обсуждения организационных моментов свадьбы, пара постоянно ругается. Девушке хочется венчание и свадьбу с размахом, много гостей и пышное платье, как мечтала в детстве, а мужчина настаивает на ограниченном кругу самых близких, недорогом платье, т.к. оденет она его всего один раз, и арендовать скромный ресторан. Также он категорически против венчания, т.к. среди его родственников много людей мусульманского вероисповедования, а он сам атеист. В его планах скромная свадьба и поездка за границу в свадебное путешествие, но девушка настаивает на своем видении этого дня. После очередного скандала из-за списка гостей девушка собирает вещи и уезжает к маме.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
4. Предложите план работы с данным конфликтом.

**Задача 57.**

К консультанту обратилась Алла Борисовна, 46 лет. С таким запросом: «Я в браке с Геннадием Петровичем прожила 25 лет, имею двоих детей. 5 лет назад, когда мой муж попал в аварию и полностью ослеп, я перенесла очень серьезное эмоциональное потрясение, у меня начались проблемы со здоровьем. Два года я активно ухаживала за мужем, исполняла все его прихоти, но потом поняла, что мое здоровье тоже нуждается в поддержке, и стала обращать внимание на себя. Это стало не устраивать мужа, а я начала злиться, что он не понимает, что у меня тоже проблемы. Начались ссоры, которые заканчивались битьем посуды и даже тем, что я могла немного ударить одного из детей. Но я ведь не специально! У меня начались серьезные психологические проблемы, депрессия. Через несколько лет такой жизни я поняла, что надо разводиться. Сейчас я размышляю о возможности подать на развод, и считаю, что дети должны остаться со мной»

в случае развода, так как глупо отдавать детей слепому отцу, который даже себя не может полностью обслуживать. Но думаю подавать на развод или нет».

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
4. Предложите план работы с данным конфликтом.

#### **Задача 58.**

Молодая девушка из старинного русского города познакомилась в интернете с парнем из одной из мусульманских республик, влюбилась и вышла за него замуж. Приехав в семью мужа, она обнаружила, что там совсем другие требования к поведению, что круг общения у нее существенно уже, чем был, а все решения мужа - закон. Ей трудно в новом окружении. Часто возникают недопонимания с мужем. И старшие родственницы мужа ее не одобряют, упрекают в распущенности и невоспитанности. Напряжение растет.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
4. Предложите план работы с данным конфликтом.

#### **Задача 59.**

Руководитель одной из организаций, желая сделать дополнительную рекламу своей фирме, дал интервью журналисту местной газеты.

После выхода статьи выяснилось, что журналист значительно исказил слова руководителя и текст можно прочесть двусмысленно. Получалось, что руководитель и вся фирма не слишком-то заботятся об экологии, хотя дело было наоборот. И снижение цен на продукцию, достигнутое фирмой с помощью серьезной рационализации производства казалось случайным, временным и даже можно было решить, что фирма избавляется от некачественного продукта.

Когда руководитель прочитал статью, он понял, что этот материал может нанести существенный вред репутации фирмы. Руководитель позвонил в газету и высказал свое недовольство журналисту. Тот предложил перезвонить завтра и договориться о встрече для обсуждения претензий. Но на другой день журналиста на месте не оказалось (его срочно отправили на задание), и на следующий день тоже.

Раздраженный руководитель фирмы смог дозвониться до журналиста только на третий день. В ходе разговора выяснилось, что журналист не был готов признать свои ошибки и срочно встречаться с руководителем. Тогда руководитель высказал ему свои претензии и свое нелестное мнение о таких журналистах в довольно резкой форме. Журналист ответил грубостью на резкость. После чего руководитель прекратил разговор с ним и позвонил редактору газеты с жалобой на его подчиненного.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
4. Предложите план работы с данным конфликтом.

#### **Задача 60.**

Четыре года назад три человека создали три предприятия, являясь в каждом из них соучредителями. Каждый приятелей стал директором одного из предприятий. Через три года два из трех предприятий по разным причинам стали банкротами. Их бывшие директора, являясь соучредителями третьего предприятия, регулярно получают дивиденды с вложенных ранее сумм от функционирующей и процветающей фирмы.

Однако нарастает недовольство от того, что третий приятель не позволяет им вмешиваться в руководство своим предприятием. Принимает решения сам. Как соучредители они все имеют право на принятие управленческих решений. Давление на директора процветающего предприятия растет, отношения ухудшаются. Основные зоны рассогласования: распределение прибыли; подходы к ведению дела в целом; кадровые вопросы.

Отношения между совладельцами ухудшаются, при этом, с одной стороны, все заинтересованы в процветании фирмы, с другой стороны, нарастают обида и недоверие друг к другу со всех сторон.

1. Определите тип, вид и условия возникновения рассматриваемого конфликта
2. Выявите факторы, которые привели к формированию данного конфликта.
3. Охарактеризуйте этап развития конфликта.
4. Предложите план работы с данным конфликтом.

#### **Список литературы к задачам:**

1. Белинская, А. Б. Педагогическая конфликтология : учебное пособие для вузов / А. Б. Белинская. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 206 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10769-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475593> (дата обращения: 28.06.2021).
2. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 219 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07226-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472350> (дата обращения: 28.06.2021).
3. Иванова, О. А. Конфликтология в социальной работе : учебник и практикум для вузов / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03870-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469094> (дата обращения: 28.06.2021).
4. Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 116 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07564-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473112> (дата обращения: 28.06.2021).
5. Кашапов, М. М. Психология конфликтной компетентности : учебное пособие для вузов / М. М. Кашапов, М. В. Башкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 124 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05647-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473113> (дата обращения: 28.06.2021).

6. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474358> (дата обращения: 28.06.2021).
7. Леонов, Н. И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения : учебник для вузов / Н. И. Леонов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12570-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474356> (дата обращения: 28.06.2021).
8. Новопашина, Л. А. Конфликт-менеджмент. Практикум : учебное пособие для вузов / Л. А. Новопашина, Б. И. Хасан, Т. И. Юстус. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14448-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477646> (дата обращения: 28.06.2021)
9. Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта : учебное пособие для вузов / Б. И. Хасан. — 2-е изд., стер. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 204 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06474-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472419> (дата обращения: 28.06.2021).
10. Черкасская, Г. В. Управление конфликтами : учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 236 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05153-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472948> (дата обращения: 28.06.2021).

## **2. Требования к выпускным квалификационным работам и порядку их выполнения**

### **2.1. Общий порядок подготовки и защиты выпускной квалификационной работы**

Подготовка выпускных квалификационных работ (ВКР) осуществляется в соответствии с Положением о выпускной квалификационной работе студентов института.

### **2.2. Методические рекомендации к содержанию выпускной квалификационной работы**

ВКР представляет собой законченную по смыслу и содержанию научно-практическую разработку на заданную тему, оформленную в виде текстового документа.

ВКР является авторской самостоятельно выполненной работой, любые формы заимствования (цитаты, данные, выдержки, рисунки, схемы, таблицы и т.д.) из других источников, а также указание конкретных данных, полученных из других источников, должны сопровождаться ссылками на соответствующие источники.

Использование указанной информации без ссылок на источники не допускается.

Наличие в ВКР элементов плагиата является недопустимым, в случае обнаружения плагиата студенту выставляется оценка «неудовлетворительно» по итогам защиты ВКР.

К плагиату относятся случаи прямого заимствования текста без указания на источник информации, либо ситуации изложения заимствованного текста с изменением слов или фраз без изменения смысла текста (без указания или с указанием источника информации).

Общий объем заимствований в тесте ВКР не должен превышать **39%** (при проверке учитывается все структурные части ВКР (титульный лист, оглавление, введение, основная часть, заключение, список использованных источников и приложения)).

Текст ВКР должен обладать смысловой законченностью, целостностью и связностью, излагается в научном стиле с использованием системы принятых понятий и терминов, оборотов речи.

Не допускается использование «бытовой» лексики, употребление местоимений первого лица единственного и множественного числа, местоимений второго лица единственного числа, не научных оборотов речи.

#### **Требования к структуре и объему.**

Нормативный объем ВКР должен составлять не менее 50 страниц и не более 80 страниц, включающих все структурные элементы ВКР.

Структура выпускной квалификационной работы включает:

- Титульный лист
- Оглавление
- Введение
- Основная часть (главы)
- Заключение
- Список использованных источников
- Приложения

Во **введении** должны быть отражена следующая информация и параметры ВКР:

- обоснование проблематики работы (актуальность и(или) значимость, краткое описание проблематики, современного состояния теоретической и практической проработки проблемного поля);
- цель ВКР – формулировка и обоснование формулировки;
- задачи ВКР – формулировка задач (как правило, начинаются с глагольных форм («изучить», «сравнить», «описать» и т.п.);
- объект изучения в рамках ВКР;
- предмет изучения в рамках ВКР;
- гипотеза ВКР (краткая формулировка);
- методы, используемые в исследовательской части работы (перечень и описание);
- база эмпирического исследования;
- структура работы – информация о количестве глав, использованных источников, рисунках, таблиц, указание количество приложений.

Объем введения 3-5 страниц.

**Основная часть** состоит из двух глав.

В основной части излагается содержание исследования по теме выпускной квалификационной работы, а именно: общая постановка проблемы, ее теоретические аспекты, методы, результаты изучения и анализа проблемы, выводы и предложения по итогам проведенного исследования.

**Первая глава** представляет собой аналитический обзор изучаемой проблемы, включающий изучение и оценку разработанности исследуемого вопроса на теоретическом и практическом уровне, формулировку выводов.

Может быть выделено 2-3 параграфа, объем главы 20-40 страниц.

**Вторая глава** посвящена эмпирической (исследовательской) части работы и включает:

- определение цели и задач эмпирического исследования;
- определение объекта и предмета эмпирического исследования;
- определение гипотезы исследования;
- программу исследования;
- обоснование методов исследования;
- результаты эмпирического исследования;
- анализ и интерпретацию полученных результатов;
- выводы.

Вторая глава также содержит развернутые рекомендации по внедрению результатов ВКР и (или) проект, программу, заявленную в качестве искомого результата ВКР.

Может быть выделено 2-4 параграфа, объем главы 20-40 страниц.

**Заключение** является завершающим разделом ВКР, который представляет собой краткое обобщение содержания и результатов ВКР, выводы по проделанной работе, предложения по дальнейшей работе по теме или проблеме.

Объем заключения 3-5 страниц.

В **список использованных источников** включается не менее 30 источников, отражающие современные научно-практические материалы по проблеме исследования.

Количество научных статей рецензируемых периодических изданий должно составлять не менее 40% от количества использованных источников.

Рекомендуется использовать не менее 10% иностранных источников.

Использование электронных источников, за исключением ссылок на полнотекстовые электронные версии публикаций в периодических печатных изданиях либо полнотекстовые электронные версии книг, допускается только для получения количественных и(или) статистических данных и(или) информации из интервью или статей авторитетных исследователей и(или) государственных деятелей, при этом такие электронные источники должны быть достоверными.

В **приложения** по усмотрению студента включаются материалы, дополняющие текст ВКР, например, таблицы, расчеты, формы документов (анкет и т.п.), иллюстрации и т.д.

В приложения включаются только авторские материалы (включение описание методик, выдержек из нормативно-правовых актов, других источников, которые были ранее опубликованы, не допускается).

### **2.3. Требования к оформлению выпускной квалификационной работы**

ВКР выполняется в текстовом редакторе MS Office WORD или совместимом редакторе со следующим форматированием:

- параметры страницы (210x297 мм) А4;
- печать на одной стороне листа;
- поля страницы: левое – 3 см, правое – 1,5 см, верхнее – 2 см, нижнее – 2 см;
- межстрочный интервал полуторный (без отступов);
- абзацный отступ одинаковый для всех элементов работы (текст, заголовки) и составляет 1,25;

- шрифт Times New Roman для текста (включая таблицы) и заголовков (в рисунках может применяться другой шрифт);
- переносы слов не допускаются;
- текстовая часть - шрифт 14 (в таблицах и рисунках может применять меньший шрифт, в таблицах преимущественно шрифт 10-12), применение полужирного и курсивного начертания в тексте не допускается, выравнивание по ширине;
- основной заголовок - шрифт 14, прописные, выделение полужирным, без точки в конце, выравнивание по левому краю;
- заголовок второго уровня - шрифт 14, выделение полужирным, без точки в конце;
- дополнительные слова и формулы в отпечатанный текст работы при необходимости вписываются черными чернилами (при отсутствии технической возможности их размещения в редакторе);
- перечисления и списки оформляются через тире или нумерацией с отступом 1,25;
- все страницы должны иметь сквозную нумерацию арабскими цифрами вверху по центру, титульный лист включается в общую нумерацию, но номер на нем не ставится, шрифт 10.

Ссылки на список использованных источников оформляются в квадратные скобки, в которых указывается порядковый номер источника в списке использованных источников и через запятую страницы цитирования (ссылки) с сокращением «с.». При ссылке на несколько источников указываются данные этих источников через «;».

Пример: [10, с.25-27]; [11, с.25].

Подписи к таблице оформляются над таблицей справа с указанием номера таблицы и ее названия (при наличии). Все таблицы в работе должны иметь сквозную нумерацию.

Пример: Таблица 5. Сравнительный анализ показателей.

Подписи к рисункам (включая диаграммы, графики и другие визуальные объекты) оформляются под рисунком справа с указанием номера рисунка и его названия (при наличии), при этом слово «рисунок» сокращается до «Рис.». Все рисунки должны иметь сквозную нумерацию.

Пример: Рис.5. Сравнительный анализ показателей.

Название раздела ВКР - оглавления, введения, глав, заключения, списка использованных источников, оформляется как основной заголовок.

Название параграфов оформляется заголовком 2ого уровня.

Каждая глава ВКР начинается с новой страницы.

Параграфы начинаются на той же странице, что и предшествующий текст, после пропуска одной строки.

Нумерация глав осуществляется арабскими цифрами, которые проставляются после слова «глава», после номера ставится точка, после которой указывается название главы.

Например: ГЛАВА 2. НАЗВАНИЕ ГЛАВЫ

Нумерация параграфов осуществляется арабскими цифрами первая цифра номер соответствующей главы, далее точка, далее номер параграфа, далее точка, далее после отступа название параграфа.

Например: 1.1. Название параграфа.

В оглавлении название разделов ВКР – оглавления, введения, глав, заключения, списка использованных источников, приложений оформляется основным заголовком, название параграфов – 14 шрифтом без выделения полужирным.

Все приложения в оглавлении включаются в один раздел «Приложения».

Оглавление оформляется по форме приложения 4 к настоящему положению.

Номер приложения указывается в верхнем правом углу 14 шрифтом.

Например: Приложение 1.

Содержательную часть приложения предваряет название приложения, которое размещается в центре с форматированием основного заголовка.

ВКР не должна содержать грамматических, пунктуационных и стилистических ошибок.

## **2.4. Тематики выпускных квалификационных работ для каждой образовательной траектории (типовые контрольные задания)**

### **Практическая конфликтология**

1. Повышение конфликтологической компетентности молодежи в условиях специализированного учреждения (на примере)
2. Конфликтологическая помощь супружеским парам в специализированном учреждении (на примере )
3. Конфликтологическое сопровождение конфликтов в системе детско-родительских отношений
4. Конфликтологическое сопровождение в работе с конфликтами сиблингов.
5. Профилактика внутригрупповых конфликтов в школьных классах (на примере)
6. Профилактика педагогических конфликтов в школе (на примере)

7. Конфликтологическое просвещение в системе патриотического воспитания школьников как основа формирования мирных стратегий взаимодействия (на примере).
8. Предупреждение групповых конфликтов (моббинга, буллинга) в молодежной среде
9. Формирование толерантности как основа профилактики конфликтов (различных групп населения)
10. Факторы возникновения и способы предупреждения межличностных конфликтов студентов гуманитарного вуза (на примере)
11. Снижение конфликтности поведения подростков, состоящих на учете в ПДН (на примере)
12. Конфликтологическая помощь студентам с разной жизненной позицией (на примере)
13. Конфликтологическое сопровождение семей, склонных к конфликтам в условиях специализированного центра (на примере)
14. Формирование конфликтологической компетентности студентов, обучающихся помогающим профессиям (на примере)
15. Профилактика экстремизма как значимая часть конфликтологического просвещения молодежи.
16. Профилактика межличностных конфликтов клиентов социальных учреждений (на примере)
17. Посредничество (медиация) в практике работы с семейными конфликтами (на примере)
18. Развитие миротворческого волонтерства в молодежной среде.
19. Проектирование просветительских программ по снижению конфликтности для жителей микрорайона
20. Совершенствование деятельности службы медиации в образовательном учреждении (на примере)

### **Организационная конфликтология**

21. Методы диагностики причин, условий и факторов возникновения производственных конфликтов (на примере)
22. Методы и технологии управления конфликтами (в различных типах организаций)

23. Технологии разрешения и урегулирования организационных конфликтов в социальных учреждениях (на примере)
24. Профилактика конфликтов в медицинских учреждениях (на примере)
25. Конфликтологическое просвещение персонала организаций как основа предупреждения конфликтов
26. Технологии разрешения и урегулирования управленческих конфликтов (в различных типах учреждений)
27. Профилактика межличностных конфликтов в производственных коллективах
28. Профилактика межгрупповых конфликтов в организациях
29. Посредничество (медиация) в практике работы с конфликтами персонала организаций
30. Методы снижения конфликтного потенциала организации (на примере)
31. Методы совершенствования профессиональной компетентности конфликтологов в организациях
32. Развитие толерантности у персонала организации как основа профилактики конфликтности.
33. Конфликтологическое сопровождение в работе с конфликтами персонала и руководства организации (на примере)
34. Технологии социального партнерства как метод предупреждения конфликтов в трудовых отношениях
35. Технологии управления конфликтами персонала организации (на примере)
36. Методы совершенствования профессиональной компетентности конфликтологов в организациях.
37. Технология обучения персонала коммерческих организаций эффективному поведению в конфликтах
38. Особенности переговорного процесса при разрешении управленческих конфликтов
39. Методы урегулирования трудовых конфликтов в коммерческих организациях
40. Конфликтологическое сопровождения трудовых споров между персоналом и работодателем