

Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Ульяновский государственный университет»  
Факультет культуры и искусства  
Кафедра журналистики, филологии, документоведения и библиотековедения

**Л.К. Ишкиняева**

**ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ**

**Учебно-методические рекомендации**

**Ульяновск,  
2019**

УДК 159.9  
ББК 88

Издается по решению  
Ученого совета факультета культуры и искусства  
Ульяновского государственного университета

Ишкиняева Л.К.

**И -97 Основы конфликтологии:** учебно-методические рекомендации /  
Л.К. Ишкиняева – Ульяновск: УлГУ, 2019, 13 с.

Учебно-методические рекомендации по дисциплине «Основы конфликтологии» содержат материалы для подготовки и проведения лекционных, лабораторных занятий, а также самостоятельной работы студентов направления подготовки бакалавриата «Библиотечно-информационная деятельность». В учебно-методических рекомендациях изложены теоретические и практические проблемы: основные вопросы оформления документов.

© Ишкиняева Л.К., 2019

© Ульяновский государственный университет, 2019

## **Содержание**

**Введение**

**Учебно-методические рекомендации к лекционному материалу**

**Учебно-методические рекомендации к практическим (семинарским), лабораторным, занятиям**

**Учебно-методические рекомендации к самостоятельной работе**

**Перечень вопросов к экзамену (зачету)**

**Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

## **ВВЕДЕНИЕ**

**Цели освоения дисциплины:** формирование у студентов знаний о конфликтах, как форме взаимодействия людей, их содержании, видах, закономерностях возникновения и развития; выработка навыков анализа конфликтов, применения различных способов их предупреждения и разрешения

**Задачи освоения дисциплины:**

- приобретение знаний о конфликтах, как форме социального взаимодействия, об их роли в социальных отношениях, видах, причинах возникновения, содержании, закономерностях развития, способах предупреждения и разрешения;
- формирование умения анализировать конфликты, прогнозировать их возникновение;
- выработка навыков практического применения различных способов профилактики конфликтных столкновений и способов урегулирования конфликтов.

В результате изучения курса студенты должны свободно ориентироваться в коммуникационных процессах общения в библиотечной сфере, знать принципы и закономерности библиотечного обслуживания, владеть, основами ведения делового общения.

Формы лекционных занятий и практических занятий, а также интерактивных занятий разработаны опираясь на «Положение о контактной работе обучающихся с преподавателем при осуществлении образовательного процесса по образовательным программам высшего образования». Виды самостоятельной работы, формы и виды контроля самостоятельной работы разработаны опираясь на «Положение об организации самостоятельной работы обучающихся» Ульяновского государственного университета.

### **Учебно-методические рекомендации к лекционному материалу дисциплины.**

Лекции – являются одним из видов учебных занятий и составляют основу теоретической подготовки студентов. Они дают систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрывают ее состояние и перспективы развития, концентрируют внимание студентов на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируют их активную познавательную деятельность и способствуют формированию творческого мышления. При изучении данной дисциплины используются такие формы лекций как вводная лекция, обзорные лекции. Рассмотрим ключевые моменты содержания лекционных занятий.

## **Тема 1. Общая характеристика конфликта.**

Общее понятие конфликта. Виды конфликтов в зависимости от: способа решения, природы возникновения, направленности действия, степени выраженности, количества участников. Типология конфликта по Р. Дарендорфу. Основные типы конфликтов: социально-экономические, национально-этнические, политические, вооруженные, производственно-трудовые споры. Движущие силы конфликта. Конфликт потребностей. Три типа потребностей: из-за реальной или кажущейся ограниченности ресурсов; соотношение краткосрочных и долгосрочных потребностей; конфликт рационального и эмоционального. Конфликт интересов. Соотношение экономических и политических интересов. «Глубинный конфликт» между наиболее существенными экономическими институтами. Ценностный конфликт. Ценности — как определенный уровень рационализации общественных отношений, основанный на признании.

## **Тема 2. Природа конфликта.**

Формула конфликта. Конфликтная ситуация. Инцидент. Характер протекания социального конфликта. Участники конфликтов (прямые и косвенные). Стадии конфликта: предконфликтная (зарождение конфликтной ситуации); непосредственно конфликт (формирование, расцвет); разрешение конфликта (угасание, преобразование); постконфликтная стадия (переговоры). Разрастание (эскалация) конфликта. Динамика конфликта. Схема развития конфликта. Модель конфликта как процесса.

## **Тема 3. Основные параметры конфликта и факторы, влияющие на их интенсивность.**

Причины конфликта и основные типы причин: наличие противоположных ориентаций; идеологические причины: причины, заключающиеся в различных формах экономического и социального неравенства; причины, лежащие в отношениях между элементами социальной структуры. Стресс. Причины объективные (противоречия между: рынком и государством; обогащением и обнищанием населения; принципами экономической и политической организации и растущими потребностями населения; глобальным и местным; экологией и экономикой). Субъективные причины — противоречия между отдельными индивидами. Схема: причины производственного конфликта. Причины деструктивных конфликтов. Причины конструктивных конфликтов. Острота конфликта как конфликта с высокой интенсивностью социальных столкновений. Длительные затяжные конфликты, нежелательны ни при каких обстоятельствах.

## **Тема 4. Управление конфликтами.**

Диагностика конфликта. Важнейшие аспекты диагностики конфликта: причины или источники конфликта; природа конфликта; биография конфликта; стороны конфликта (личности, группы, организации...); отношение сторон к конфликту; формальные и неформальные

взаимоотношения и позиции сторон. Методы своевременной диагностики. Профилактика конфликта. Меры профилактики конфликта. Основные стратегии обращения с конфликтами: нормативная, морально-правовая стратегия; реалистическая стратегия; идеалистическая (интегративная) стратегия. Поведенческая ориентация стратегий. Стили конфликтного поведения: соперничество или конкуренция; уклонение; приспособление или компромисс; сотрудничество. Выбор стиля поведения в конфликтной ситуации. Методы управления конфликтами: структурные и персональные. Методы управления стрессами. Конфликтологическая типология сотрудников. Инициаторы конфликта. Общие принципы управления конфликтами.

### **Учебно-методические рекомендации к практическим (семинарским) занятиям.**

Практическое занятие - составная часть учебного процесса, представляющая групповую форму занятий при активном участии обучающихся. Спецификой данной формы ведения занятия является совместная работа преподавателя и обучающихся над решением конкретной проблемы. Практические занятия – вид учебного занятия, направленный на развитие самостоятельности учащихся и приобретение умений и навыков. Данные учебные занятия углубляют, расширяют, детализируют полученные на лекции знания.

По отдельным темам практических занятий занятия предусмотрены в соответствии с планом по форме проведения как интерактивные, что предполагает, во-первых, освоение опыта (компетенций), основанное на взаимодействии студентов и проявление инициативы во взаимодействии как с социальным и физическим окружением, так и с изучаемым содержанием; во-вторых, углубленную работу с имеющимся опытом студента, его качественное преобразование. В настоящее время к интерактивным образовательным технологиям относят игровые, дискуссионные, тренинговые, рейтинговые и рефлексивные технологии.

Методические указания к практическим (семинарским) занятиям включают в себя темы и планы занятий, а также некоторые виды практических заданий.

## **ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ**

### **Тема 1 Общая характеристика конфликта.**

**Вопросы по теме** (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Какие основные черты свойственны конфликту?
2. Дайте определение конфликта.
3. Определите значение классификации конфликтов.

4. Назовите основные признаки, типы и виды, по которым группируются конфликты в организациях.
5. Что общего и в чем заключаются различия между конфликтами потребностей, интересов и ценностей?
6. Чем отличается конфликт от других видов социальных противоречий?

### **Деловая игра**

#### *В ходе занятия*

Студентам предлагается набор ситуаций, которые они должны проанализировать и решить, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи. Все варианты обсуждаются сначала на внутригрупповом уровне, а затем — межгрупповом.

#### *Ситуация 1*

В конструкторском бюро не сложились отношения начальника отдела с коллективом. Начальник отдела был назначен на должность два месяца назад. До этого он работал в другом отделе и имел хорошую репутацию как специалист. Имеет большое количество изобретений; один из научных проектов, руководителем которого он был как ведущий инженер по предыдущей должности в другом отделе, получил высшую оценку на международной выставке.

Проанализируйте, какие причины могли лечь в основу конфликта между новым начальником и коллективом?

#### *Ситуация 2*

На собрании творческого коллектива обсуждался вопрос о представлении к почетному званию «Заслуженный деятель науки» сотрудника *А*. Вопрос о представлении к такому званию по соответствующему Положению мог решаться либо открытым, либо тайным голосованием. После короткого обсуждения кандидатуры сотрудник *Б* внес предложение: процедуру выдвижения произвести тайным голосованием. В результате итоги голосования оказались не в пользу *А*.

## **Тема 2. Природа конфликта.**

**Вопросы по теме** (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Перечислите основные функции конфликта.
2. Что характерно для функционально-позитивного конфликта в организации?
3. Какими правилами следует руководствоваться при воздействии на конфликтную ситуацию?
4. Укажите отличия структурной и процессуальной моделей описания конфликта.
5. Дайте определение конфликтной ситуации и основных элементов ее структуры.
6. Что такое инцидент?
7. Охарактеризуйте основные стадии и фазы развития конфликта.

8. Назовите этапы и фазы конфликтной стадии.
9. В чем состоит сущность циклического развития конфликта на конфликтной стадии?
10. Назовите основные источники конфликтов в организации.

### ***Ситуационно-ролевая игра «жалоба»***

#### ***Цель игры***

Развитие у студентов умения анализировать конфликт на основе уяснения ими основных конфликтологических понятий; формирование навыков применения простейших методов изучения и оценки конфликтных ситуаций.

***Игровая ситуация.*** Руководство фирмы получило жалобу от одного из сотрудников организации (варианты содержания жалоб подбирает сам преподаватель, или студенты на основе внутри-групповой работы создают материал жалобы). Генеральный директор фирмы назначает рабочую группу для изучения жалобы и выработки предложений для принятия решения. Состав рабочей группы: менеджер по персоналу — руководитель; специалист по связям с общественностью, юрист фирмы.

Порядок проведения ситуационно-ролевой игры см. "Управление персоналом" практикум/ Под ред. А.Я. Кибанова М., 2006

### **Тема 3. Основные параметры конфликта и факторы, влияющие на их интенсивность.**

**Вопросы по теме** (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Укажите основные функции управления конфликтами и стрессовыми состояниями.
2. Приведите примеры общих и частных причин конфликтов.
3. К чему сводятся непосредственные причины возникновения организационных, эмоциональных и социально-трудовых конфликтов?
4. Раскройте взаимозависимость стрессов и конфликтного поведения людей.
5. Назовите способы избавления от гнева. Раскройте сущность правил самоконтроля эмоций.
6. В чем проявляются отрицательные последствия стрессов?
7. Что необходимо предпринять для нейтрализации стрессов?
8. Каковы негативные последствия конфликта в организации?
9. Какое место в системе управления организацией и ее персоналом занимает управление конфликтами и стрессами?

#### **Задание.**

##### ***2. 1. Конфликтная ситуация***

Ваша подчиненная сотрудница — бухгалтер Галина Волкова — постоянно игнорирует Ваши оперативные указания, нечетко выполняет порученные задания, не использует свои возможности в полную силу.



Последнее ее упущение привело к невыполнению квартального плана подразделения. До Вашего прихода в эту организацию она претендовала на Ваше место, но не была назначена по причине конфликтности. Работой в организации она дорожит, так как зарплата — единственный источник ее доходов и она воспитывает дочь без мужа. Перевести в другие подразделения по специальности «бухгалтер» ее нельзя.

Можно ли назвать поведение бухгалтера Галины Волковой деструктивным? Если да, то иллюстрацией какого типа поведенческой реакции является ее поведение? Какие Вы предприняли бы меры для разрешения данной кризисной ситуации?

#### **Тема 4. Управление конфликтами.**

**Вопросы по теме** (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Назовите основные методы, используемые в диагностике конфликтов. Раскройте их сильные и слабые стороны.
2. Охарактеризуйте основные методы управления конфликтами.
3. В чем заключается значение составления карты конфликта?
4. Какие требования предъявляются к анализу и оценке последствий конфликта?
5. Какие методы наиболее широко применяются для профилактики конфликтов в организациях?
6. Что означает стиль поведения в конфликтах?
7. Охарактеризуйте по отдельности уклонение, приспособление, конфронтацию, сотрудничество, компромисс как стили конфликтного поведения.
8. В чем заключается значение сетки (модели) Томаса–Киллмена для классификации стилей поведения в конфликтах?
9. Укажите на взаимосвязь стилей конфликтного поведения и способов разрешения конфликтов.
10. Какие обстоятельства следует учитывать при определении стратегии разрешения конкретного конфликта?
11. Чем обуславливается приоритетное использование того или иного способа разрешения конфликтов?
12. Раскройте сущность этапов урегулирования конфликтов.
13. Назовите модели поведения личности в конфликте.
14. Дайте характеристику конфликтных типов личности.
15. Назовите функции управления конфликтом, сгруппируйте их по стадиям протекания конфликта.
16. Раскройте содержание функций управления конфликтом.
17. Сформулируйте важнейшие факторы, приводящие к негативным последствиям разрешения конфликтов.

## Учебно-методические рекомендации к самостоятельной работе студентов.

Самостоятельная работа – это планируемая работа студентов, выполняемая по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. По целевому признаку самостоятельная работа студентов может проводиться: для овладения знаниями, для закрепления и систематизации знаний, для формирования умений. Выделим основные виды самостоятельной формы работы и формы их.

### Учебно-методические рекомендации к самостоятельной работе студентов очной формы обучения

Название разделов и тем	Вид самостоятельной работы (проработка учебного материала, решение задач, реферат, доклад, контрольная работа, подготовка к сдаче зачета, экзамена и др.)	Объем в часах	Форма контроля (проверка решения задач, реферата и др.)
Общая характеристика конфликта	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины;</li> <li>• Подготовка материалов для доклада по результатам деловой игры;</li> <li>• Подготовка к сдаче экзамена</li> </ul>	30	Устный опрос, деловая игра
Природа конфликта	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины;</li> <li>• Подготовка к сдаче экзамена</li> </ul>	30	устный опрос, деловая игра
Основные параметры конфликта и факторы, влияющие на их интенсивность	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины;</li> <li>• Подготовка к сдаче экзамена</li> </ul>	30	устный опрос,
Управление конфликтами	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины;</li> <li>• Подготовка материалов для доклада по результатам деловой игры;</li> <li>• Подготовка материалов для доклада по результатам деловой игры;</li> <li>• Подготовка к сдаче экзамена</li> </ul>	29	устный опрос,

## **Содержание заданий к самостоятельной работе студентов**

Проработав учебный материал с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины подготовить доклад по каждой теме практического занятия, а также подготовить доклады для обсуждения на занятии (круглый стол, дискуссия).

Доклад – это устное выступление на заданную тему. Время доклада, как правило, составляет 5-15 минут. Доклад оформляется в виде презентации, представляется для выступления и последующего обсуждения на практическом занятии. Кроме того, при выступлении возможно использование наглядных материалов, например, таблиц, иллюстраций, схем. Оптимальным методом завершения устного сообщения или доклада была бы дискуссия с аудиторией по теме выступления.

Цели доклада: научиться убедительно и кратко излагать свои мысли в устной форме, донести информацию до слушателя, установить контакт с аудиторией и получить обратную связь. Важно при подготовке доклада учитывать его фазы: мотивацию, убеждение, побуждение. В первой фазе доклада рекомендуется использовать: риторические вопросы; актуальные примеры, события; истории, цитаты. Главная цель – привлечь внимание слушателей к докладчику. Ядром хорошего доклада является информация. Она должна быть новой и понятной. В главной части необходимо раскрыть саму тему. Это означает, что надо не только осветить ее проблемы и возможные (или уже имеющиеся) их решения, но сопоставить их, дать свою интерпретацию, высказать свою точку зрения, предложить свое решение.

### **Перечень вопросов к экзамену (зачету)**

#### **Вопросы к зачету по дисциплине:**

1. Понятие конфликта. Формула конфликта
2. Конфликтная ситуация. Специфика восприятия конфликтной ситуации
3. Объект и субъект конфликта
4. Движущие силы конфликта. Конфликт потребностей, интересов, ценностей
5. Стадии и характер протекания конфликта
6. Модель конфликта как процесса
7. Классификация конфликтов
8. Виды внутриличностных конфликтов
9. Основные типы конфликтов, их краткая характеристика
10. Объективные и субъективные причины конфликтов
11. Причины возникновения конструктивных конфликтов и методы разрешения
12. Причины возникновения деструктивных конфликтов и методы разрешения
13. Участники конфликта, их краткая характеристика
14. Острота и длительность конфликтов
15. Основные стили конфликтного поведения руководителя организации
16. Методы управления конфликтами, их краткая характеристика
17. Конфликты в социально-трудовой сфере

18. Общие принципы управления конфликтами
19. Объективные факторы возникновения конфликта
20. Сущность двойственного характера конфликта
21. Механизм возникновения межгруппового конфликта
22. Управление межгрупповыми конфликтами
23. Урегулирование конфликта.
24. Примирительные процедуры при трудовых спорах
25. Методы профилактики конфликтов в организации
26. Способы разрешения конфликтов
27. Пути разрешения внутриличностных конфликтов
28. Способы разрешения межличностных конфликтов
29. Роль руководителя в управлении конфликтами
30. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликта
31. Факторы, определяющие условия завершения конфликта
32. Алгоритм продуктивного разрешения конфликта
33. Основные этапы деятельности руководителя по урегулированию конфликта

## **УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **а) Список рекомендуемой литературы**

#### **основная:**

1. Бороздина Галина Васильевна. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата : для студентов вузов всех направл. и спец. / Бороздина Галина Васильевна, Н. А. Кормнова; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. - Москва : Юрайт, 2016.

2. Власова Наталья Владимировна. Социология конфликта : учеб.-метод. рекомендации / Власова Наталья Владимировна; УлГУ, ФГНиСТ. - Ульяновск : УлГУ, 2014. - 32 с.

3. Конфликтология. Основы конфликтологических знаний: учебное пособие составители Д. Д. Доника, Е. И. Каминский. — Волгоград : Волгоградский институт бизнеса, 2008. — 224 с. — ISBN 978-5-9061-7296-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/11329.html>

#### **дополнительная:**

1. Конфликтология: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / В. П. Ратников, И. К. Батулин, В. Ф. Голубь [и др.] ; под редакцией В. П. Ратников. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 543 с. — ISBN 978-5-238-02174-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/7023.html>

2. Бобрешова, И. П. Конфликтология. Практикум : учебное пособие / И. П. Бобрешова, В. К. Воробьев. — Оренбург : Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 102 с. — ISBN 978-5-7410-1190-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/54120.html>

3. Сергеев, С. А. История конфликтологии : учебное пособие / С. А. Сергеев. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015.

— 240 с. — ISBN 978-5-7882-1714-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/61974.html>

**учебно-методическая:**

Афанасьева, Е. А. Основы конфликтологии : учебное пособие / Е. А. Афанасьева. — Саратов : Вузовское образование, 2014. — 159 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/19276.html>

**Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы:**

**1. Электронно-библиотечные системы:**

- 1.1. **IPRbooks** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ группа компаний Ай Пи Эр Медиа. - Электрон. дан. - Саратов, [2019]. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>.
- 1.2. **ЮРАЙТ** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. - Электрон. дан. - Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru>.
- 1.3. **Консультант студента** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Политехресурс. - Электрон. дан. - Москва, [2019]. - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/pages/catalogue.html>.
- 1.4. **Лань** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО ЭБС Лань. - Электрон. дан. - С.-Петербург, [2019]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>.
- 1.5. **Znanium.com** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Знаниум. - Электрон. дан. - Москва, [2019]. - Режим доступа: <http://znanium.com>.

2. **КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система/ Компания «Консультант Плюс». - Электрон. дан. - Москва: КонсультантПлюс, [2019].

3. **База данных периодических изданий** [Электронный ресурс]: электронные журналы/ ООО ИВИС. - Электрон. дан. - Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12>.

4. **Национальная электронная библиотека** [Электронный ресурс]: электронная библиотека. - Электрон. дан. - Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://нэб.рф>.

5. **Электронная библиотека диссертаций РГБ** [Электронный ресурс]: электронная библиотека/ ФГБУ РГБ. - Электрон. дан. - Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://dvs.rsl.ru>.

**6. Федеральные информационно-образовательные порталы:**

6.1. Информационная система [Единое окно доступа к образовательным ресурсам](http://window.edu.ru). Режим доступа: <http://window.edu.ru>.

6.2. Федеральный портал [Российское образование](http://www.edu.ru). Режим доступа: <http://www.edu.ru>.

**7. Образовательные ресурсы УлГУ:**

7.1. Электронная библиотека УлГУ. Режим доступа: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>.

7.2. Образовательный портал УлГУ. Режим доступа: <http://edu.ulsu.ru>.