

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
Учреждение образования
Витебский государственный технологический университет»

Конфликтология

Рабочая тетрадь для студентов специальности
1-27 01 01-16 «Экономика и организация производства
(легкая промышленность)» дневной формы обучения

Витебск
2020

УДК 316.6(075)

Составитель:

Е. С. Лученкова

Рекомендовано к изданию редакционно-издательским советом
УО «ВГТУ», протокол № 3 от 26.03.2020.

Конфликтология : рабочая тетрадь / сост. Е. С. Лученкова. – Витебск :
УО «ВГТУ», 2020. – 56 с.

В рабочей тетради представлены задания по темам курса «Конфликтология», различные по уровню сложности и предназначенные для текущего контроля. Выполнение предложенных заданий поможет углубить теоретические знания, получаемые на лекциях, а также сформировать и развить у обучаемых навыки и умения решения конкретных задач по управлению конфликтами в различных сферах деятельности.

В рабочей тетради содержатся контрольные тесты по всем темам курса, деловые, дидактические и ситуационно-ролевые игры. В содержание некоторых практических заданий включены развивающие упражнения. Это дает обучающимся адекватно оценить свои возможности психологической готовности к разрешению конфликтов.

УДК 316.6(075)

© УО «ВГТУ», 2020

СОДЕРЖАНИЕ

ТЕМА 1. КОНФЛИКТОЛОГИЯ КАК НАУКА И УЧЕБНАЯ ДИСЦИПЛИНА	4
ТЕМА 2. КОНФЛИКТ КАК СОЦИАЛЬНОЕ ЯВЛЕНИЕ	7
ТЕМА 3. ЛИЧНОСТЬ В КОНФЛИКТЕ	26
ТЕМА 4. МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ КОНФЛИКТЫ	30
ТЕМА 5. ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ КОНФЛИКТ	33
ТЕМА 6. КОНФЛИКТЫ В СФЕРЕ СЕМЕЙНО-БРАЧНЫХ ОТНОШЕНИЙ	37
ТЕМА 7. ГРУППОВЫЕ КОНФЛИКТЫ	39
ТЕМА 8. ПРАВОВОЙ КОНФЛИКТ	45
ТЕМА 9. ПОЛИТИЧЕСКИЕ КОНФЛИКТЫ И КРИЗИСЫ	46
ТЕМА 10. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОМ	50

ТЕМА 1. КОНФЛИКТОЛОГИЯ КАК НАУКА И УЧЕБНАЯ ДИСЦИПЛИНА

Задание 1. Выберите вариант правильного ответа в каждом из 10 вопросов.

1. Конфликтология как относительно самостоятельная теория возникла:

- а) в конце XIX века;
- б) в начале XX века;
- в) в 30-е годы XX века;
- г) в конце 50-х годов XX века;
- д) в 70-е годы XX века.

2. Становление конфликтологической практики происходит:

- а) в конце XIX века;
- б) в 70-е годы XX века;
- в) в начале 50-х годов XX века;
- г) в 30-е годы XX века;
- д) в 80-е годы XX века.

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

- а) К. Маркса, Ф. Энгельса, О. Конта;
- б) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда;
- в) Р. Данердорфа, Л. Козера, М. Шерифа;
- г) Р. Фишера, У. Юри, К. Томаса.

4. Методику ПОИР (постоянных и обоюдных инициатив по разрядке напряженности) разработал:

- а) Ч. Освуд;
- б) В. Линкольн;
- в) Л. Томпсон;
- г) Р. Фишер;
- д) Ш. и Г. Боуэр.

5. Гарвардский метод «принципиальных переговоров» разработали:

- а) Д. Скотт и Ш. и Г. Боуэр;
- б) К. Томас и Р. Киллмен;
- в) М. Шериф и Д. Рапопорт;
- г) В. Линкольн и Л. Томпсон;
- д) Р. Фишер и У. Юри.

6. Первые учебные заведения по подготовке специалистов-медиаторов появились:

- а) в США (70–80-е гг.);

- б) в США (в 60-х гг.);
- в) в Германии (в 70-х гг.);
- г) в Австралии (в 80-х гг.);
- д) в России (конец 80-х гг.).

7. Первый международный центр разрешения конфликтов был создан:

- а) в 1972 г. в США;
- б) в 1986 г. в Австралии;
- в) в 1989 г. в Германии;
- г) в 1985 г. в Швейцарии;
- д) в 1992 г. в России.

8. Предметом конфликтологии являются:

- а) конфликты;
- б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими;
- в) любые столкновения;
- г) механизмов поведения личности в конфликте и технологии переговорного процесса по разрешению конфликта;
- д) законы противоборства субъектов социального взаимодействия.

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

- а) социологический метод;
- б) метод тестирования;
- в) метод картографии;
- г) метод наблюдения;
- д) метод эксперимента.

10. Что не относится к методам конфликтологии:

- а) наблюдение;
- б) опрос;
- в) тестирование;
- г) метод результатов деятельности;
- д) метод автобиографии.

Задание 2. Дайте ответы на вопросы и обоснуйте их.

1. Могла ли конфликтология возникнуть до XX века?

ТЕМА 2. КОНФЛИКТ КАК СОЦИАЛЬНОЕ ЯВЛЕНИЕ

Задание 1. Заполните таблицу «Классификация конфликтов».

№ п/п	Основание классификации	Виды конфликтов	Общая характеристика
1			
2			
3			
4			
5			

Задание 2. Заполните таблицу «Типы конфликтных ситуаций».

№ п/п	Характер конфликтной ситуации	Проявление
1		
2		
3		
4		
5		

Задание 3. Заполните таблицу «Соотношение фаз и этапов конфликта».

Фаза конфликта	Этапы конфликта	Возможности разрешения конфликта, %

Задание 4. Дидактическая игра «Фрустрирующие ситуации в деловых отношениях».

ЦЕЛЬ. Закрепление у студентов навыков выявления конфликтных ситуаций в процессе социального взаимодействия в нестандартных деловых ситуациях.

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ИГРЫ. Обучаемым выдаются рисунки, на которых изображены два человека. То, что говорит первый человек, написано в квадрате слева. Обучаемые должны записать свои варианты ответа.

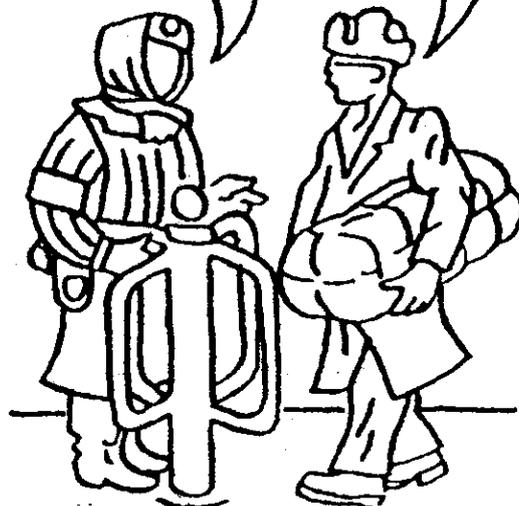
Затем преподаватель организует обсуждение ответа.

К сожалению, я
не смог привезти
вам положитель-
ный ответ из
министерства.



1

Я уже вам
говорила, что
проносить
через проход-
ную предметы
такого размера
запрещено.



2

По утвержденным
недавно правилам,
на таких заявках
должна быть еще
подпись главного
бухгалтера.

ОТДЕЛ
СНАБЖЕНИЯ



3

Я выделяю людей
на эти работы,
но план будет
поставлен под
угрозу срыва.



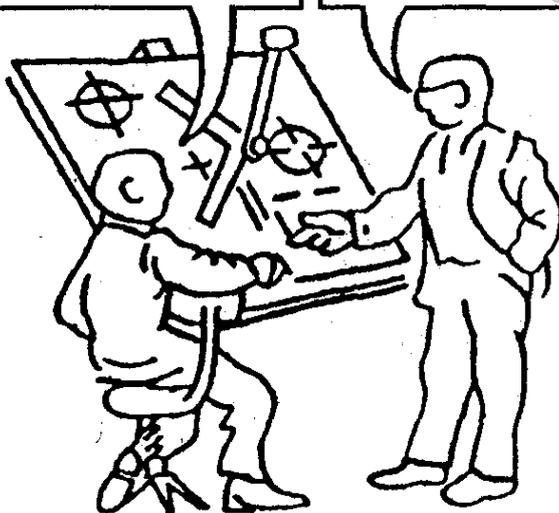
4

Опять ваши
сотрудники
нарушают
правила
пожарной
безопасности.



5

Простите,
но в вопросах
детализировки
я более
компетентен.



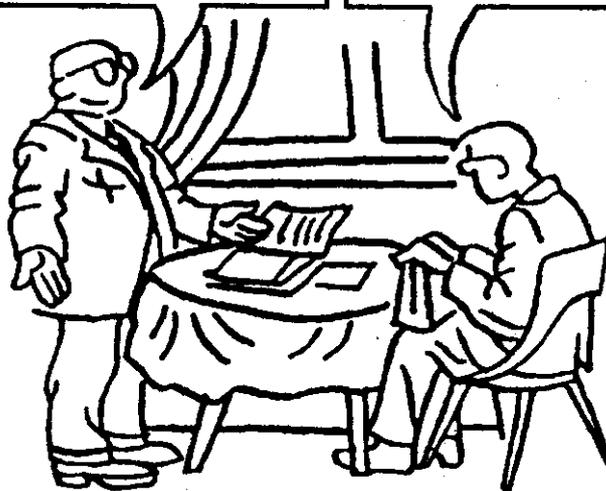
6

Возмутительно,
руководство
проектов довери-
ли другому лицу,
когда основные
технические
решения принад-
лежат вам.



7

Это ужасно, вы
загубили проект,
над которым
работала вся
группа!



8

А вы, оказывается,
карьерист.



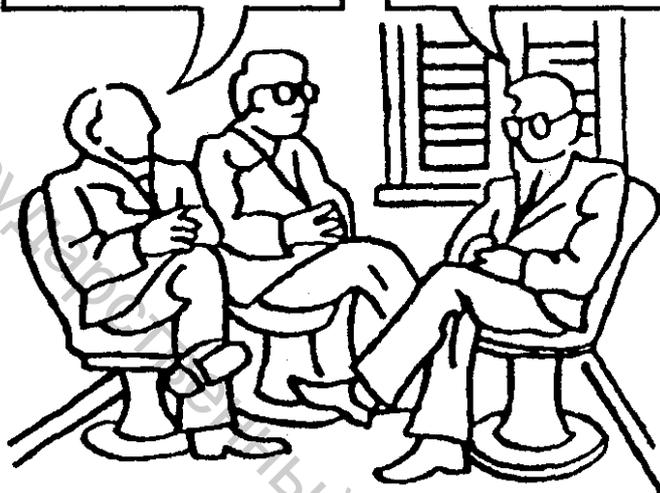
9

Эту работу
я смогу закончить
только завтра.



10

За такое решение
вам придется
краснеть на
совещании.



13

После такого
отчета едва ли вы
удержите
первое место.



14

Но ваше распоряжение идет в разрез с мнением специалистов.



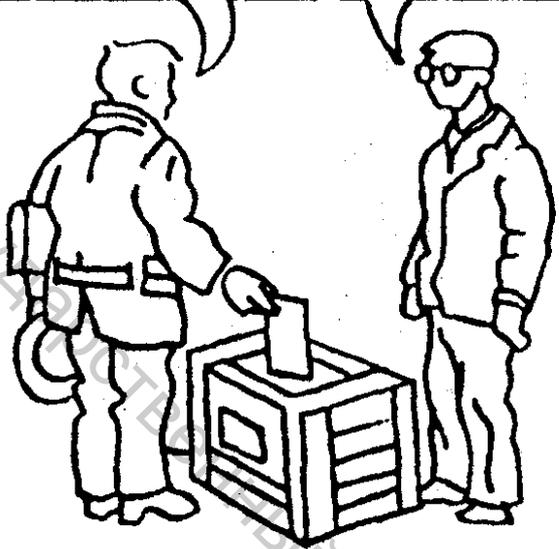
15

Простите, не могли бы вы завтра лично еще раз зайти в отдел кадров по моему отделу?



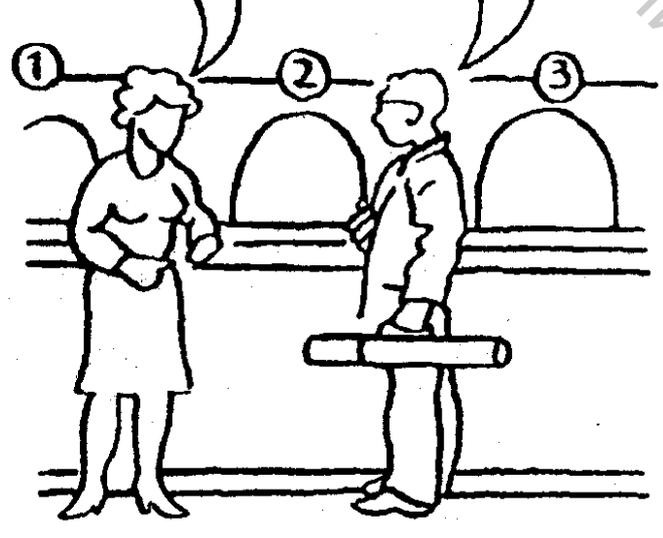
16

По мнению нашего ОТК, присланный вами опытный образец не соответствует техническим нормам.



17

С человеком, которого вы обидели, вчера случилось несчастье, и он теперь лежит в больнице.



18

Все сотрудники
лаборатории
не согласны
с вашим распо-
ряжением.



19

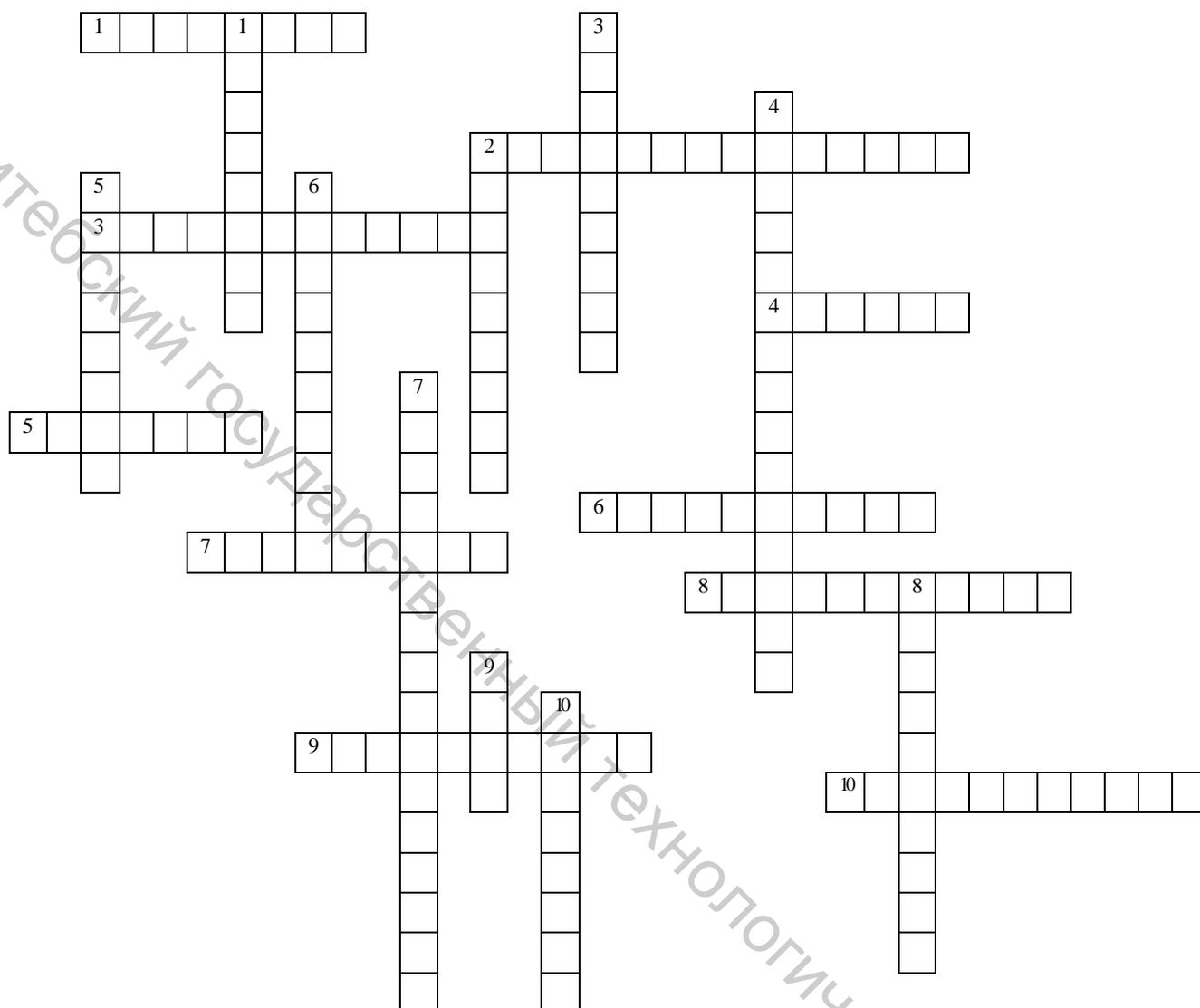
Как досадно, наш
эксперимент
закончился, а из-
за моей ошибки,
пожалуй, все
придется начи-
нать с начала.



20

Задание 6.

КРОССВОРД № 1



По горизонтали:

1. Стечение обстоятельств, являющееся поводом для конфликта.
2. «Опереться можно только на то, что...».
3. Конфликты, в которых участвуют лица, находящиеся один у другого в подчинении. Одна из причин конфликтов – несправедливая руководителями подчиненных.
4. Первый этап разрешения конфликта – определить его истинные
5. Конфликт с участием человека.
6. Конфликт, возникающий на основе нравственного противоречия в социальной среде или в сознании отдельного индивида.
7. Ситуация, которая может привести к конфликту.
8. Механизм разрешения конфликта.
9. Конфликт между средними и большими группами, в которых стороны используют вооружение.

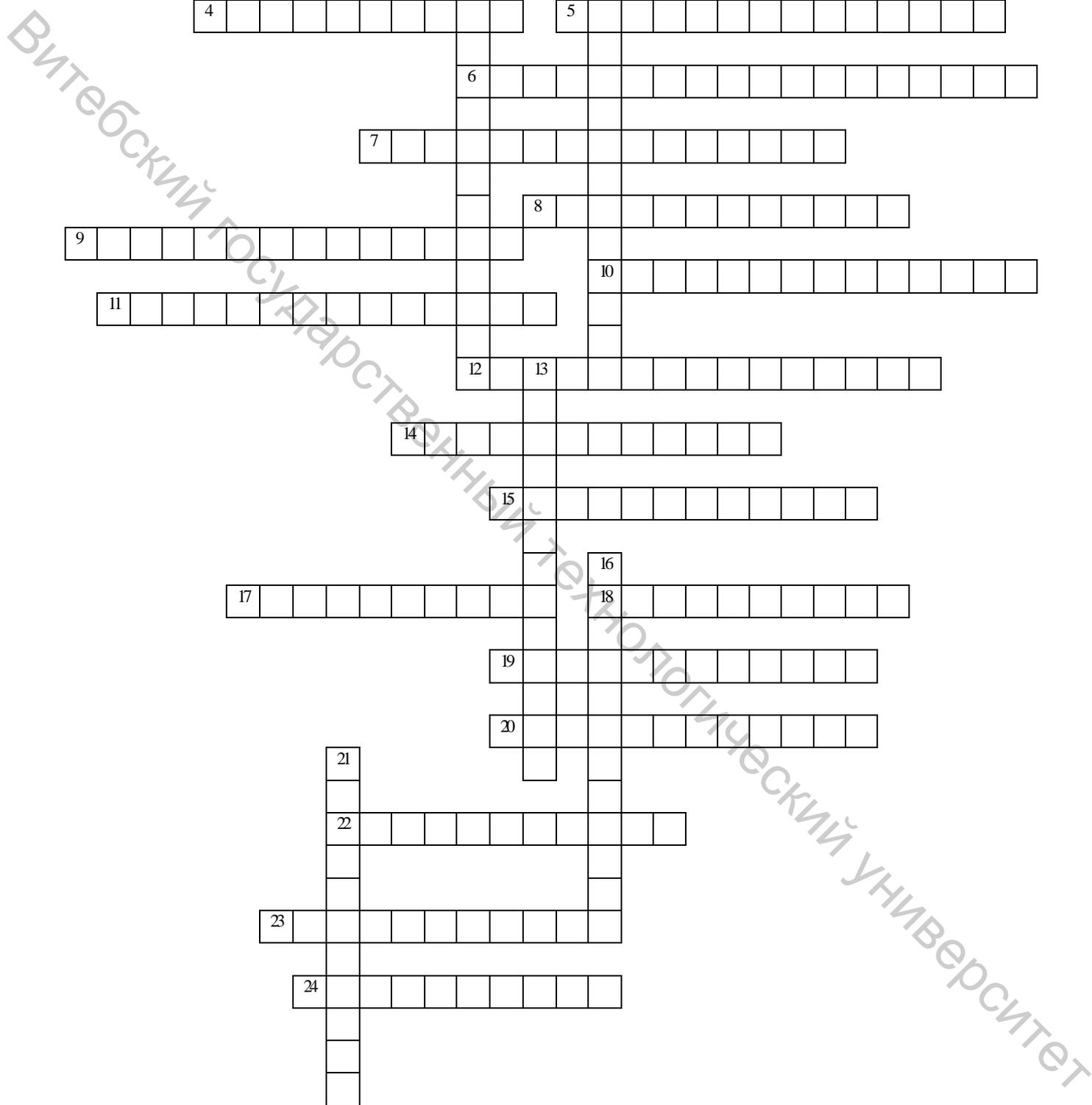
По вертикали:

1. Ход развития, изменения конфликта под влиянием действующих на него факторов.
2. Конфликты, в которых имеются и вертикальная, и горизонтальная составляющие.
3. Для разрешения конфликта главное – это конфликтную ситуацию.
4. Навязывание подчиненным поручений неслужебного характера – служебным положением.
5. Постепенное, непрерывное развитие конфликта от простых к более сложным формам.
6. Разновидность социального конфликта, выражающаяся в прекращении работы, с выдвиганием ряда требований экономического, социального и политического характера.
7. Ко многим конфликтам приводят нарушение трудового
8. Соглашение на основе взаимных уступок.
9. Словесное состязание, обсуждение чего-либо.
10. Столкновение сторон, мнений, сил.

КРОССВОРД № 2

По горизонтали:

2. Приемлемое для обеих сторон решение.
3. Это процесс, в котором третья сторона (посредник) помогает сторонам спорной (конфликтной) ситуации провести переговоры с целью достижения взаимоприемлемого решения.
4. Один из путей решения конфликта.
5. Это процесс возникновения и развития современных конфликтных форм общества.
6. Какие стороны являются звеном конфликта.
7. Вид социального конфликта, возникающий в многонациональном государстве между народами.
8. Основные пункты разногласий субъектов конфликта, их противоположных интересов, устремлений, потребностей.
9. Одна сторона во всем соглашается с другой, но имеет своё мнение, которое боится высказать.
10. Обсуждение и реализация взаимовыгодного решения.
11. Разногласие, противоречие, столкновение, острая борьба, воплощенные в сюжете литературного произведения.
12. Объединяются при конфликте.
14. Вид какого конфликта: один из возможных вариантов взаимодействия политических субъектов.



15. Возникновение объективной конфликтной ситуации, осознание объективной проблемной ситуации, попытки решить проблему неконфликтными способами.

17. Этот стиль характеризуется принятием точки зрения другой стороны, но лишь в определенной степени.

18. Стороны договариваются о независимом арбитре, которому представляется право после изучения документов и выслушивания сторон принять решение относительно предмета спора.

19. Процесс, который ускоряет конфликт.

20. Представляет противостояние и одновременно взаимосвязь, содержит в себе внутренний потенциал противоречия, но сама по себе не означает столкновения или борьбы.

22. Этот стиль основывается на тезисах: «не стоит раскачивать лодку», «давайте жить дружно».

23. Вид какого конфликта: ситуация, в которой две или более сторон противостоят друг другу, спорят по поводу юридических прав.

24. Одна из наиболее значимых фаз в динамике конфликта, заключающаяся в его прекращении по любым причинам.

По вертикали:

1. Наиболее конфликтные личности.

3. Характерно настойчивое, бескомпромиссное, отвергающее сотрудничество, отстаивание своих интересов, для чего используются все доступные средства.

13. Выявление временной динамики.

16. Вид конфликта, когда вооруженный конфликт между сторонами прекращается без подписания мирного или иного политического разрешения конфликта.

21. Организация в группе процесса коллективного решения проблем.

Задание 7. Психологические тесты к теме.

Выберите вариант правильного ответа в каждом из 10 вопросов.

1. Конфликт – это:

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

2. Противоборство – это:

- а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;
- б) столкновение интересов;
- в) нанесение взаимного ущерба;
- г) борьба мнений;
- д) соперничество по поводу какого-либо предмета.

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

- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
- б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
- в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
- г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
- д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

4. Конфликтная ситуация – это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) причина конфликта;
- д) этап развития конфликта.

5. Причина конфликта – это:

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
- г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- д) то, из-за чего возникает конфликт.

6. То, из-за чего возникает конфликт – это:

- а) мотивы конфликта;
- б) позиции конфликтующих сторон;
- в) предмет конфликта;
- г) стороны конфликта;
- д) образ конфликтной ситуации.

7. Образ конфликтной ситуации – это:

- а) то, из-за чего возникает конфликт;

б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;

в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;

г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;

д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.

8. Инцидент – это:

а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;

б) истинная причина конфликта;

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

г) то, из-за чего возникает конфликт;

д) необходимое условие конфликта.

9. Стороны конфликта – это:

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

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

в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;

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

д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.

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

а) межличностному бурному и быстротекущему;

б) межличностному, конструктивному;

в) межличностному, экономическому;

г) острому и длительному;

д) деструктивному.

ТЕМА 3. ЛИЧНОСТЬ В КОНФЛИКТЕ

Задание 1. Выберите вариант правильного ответа в каждом из 10 вопросов.

1. Внутриличностный конфликт – это:

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

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

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

3. Кому из ученых принадлежит разработка учения об экстраверсии и интроверсии, как объективной природе внутриличностного конфликта?

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

4. Кому из ученых принадлежит разработка «Теории комплекса неполноценности»?

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

5. Кому из ученых принадлежит разработка теории «экзистенциальной дихотомии»?

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

6. Кому из ученых принадлежит разработка теории «мотивационных конфликтов»?

- а) З. Фрейду;
- б) А. Адлеру;

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

7. Эквивалентный внутриличностный конфликт – это:

- а) конфликт, связанный с выбором между двумя в равной мере непривлекательными объектами;
- б) конфликт, связанный с выбором между двумя и более в равной степени привлекательными и взаимоисключающими объектами;
- в) конфликт, связанный с выбором объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательная и непривлекательная стороны;
- г) конфликт, связанный с ситуацией, когда ожидаемый результат решения какой-либо задачи личностью не получает одобрения в обществе, коллективе или семье;
- д) конфликт, связанный с сочетанием в равной мере во внутреннем мире личности склонности к экстраверсии-интроверсии.

8. Амбивалентный внутриличностный конфликт – это:

- а) конфликт, связанный с выбором между двумя в равной мере непривлекательными объектами;
- б) конфликт, связанный с выбором между двумя и более в равной степени привлекательными и взаимоисключающими объектами;
- в) конфликт, связанный с выбором объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательная и непривлекательная стороны;
- г) конфликт, связанный с ситуацией, когда ожидаемый результат решения какой-либо задачи личностью не получает одобрения в обществе, коллективе или семье;
- д) конфликт, связанный с сочетанием в равной мере во внутреннем мире личности склонности к экстраверсии-интроверсии.

9. Витальный внутриличностный конфликт – это:

- а) конфликт, связанный с выбором между двумя в равной мере непривлекательными объектами;
- б) конфликт, связанный с выбором между двумя и более в равной степени привлекательными и взаимоисключающими объектами;
- в) конфликт, связанный с выбором объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательная и непривлекательная стороны;
- г) конфликт, связанный с ситуацией, когда ожидаемый результат решения какой-либо задачи личностью не получает одобрения в обществе, коллективе или семье;
- д) конфликт, связанный с сочетанием в равной мере во внутреннем мире личности склонности к экстраверсии-интроверсии.

10. Формами проявления внутриличностного конфликта являются:

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

Задание 2. Заполните таблицу «Формы проявления внутриличностных конфликтов».

Форма проявления	Симптомы
Неврастения	
Эйфория	
Регрессия	
Проекция	
Номадизм	
Рационализм	

Задание 3. Заполните таблицу «Способы разрешения внутриличностных конфликтов».

Способ разрешения	Содержание действий

ТЕМА 4. МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ КОНФЛИКТЫ

Задание 1. Заполните таблицу «Сферы межличностных конфликтов».

Сфера проявления	Типы конфликтов	Причины
Коллектив (организация)		
Семья		
Общество (учреждения социальной сферы, госучреждения, транспорт и т. д.)		

Задание 2. Заполните таблицу «Причины и факторы межличностных конфликтов».

Тип факторов и их основное содержание	Формы проявления

Задание 3. Заполните таблицу «Управление межличностными конфликтами».

Этап управления	Основное содержание

Задание 4. Выберите вариант правильного ответа.

1. Какой тип факторов межличностных конфликтов связан с такими формами их проявления, как стремление к превосходству, проявление агрессии, проявление эгоизма, нарушение обещаний:

- а) информационные факторы;

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

2. Какой тип факторов межличностных конфликтов связан с такими формами их проявления, как неполные и неточные факты, слухи, невольная дезинформация, информация, переданная с опозданием, неадекватные акценты и т. д.:

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

3. Какой тип факторов межличностных конфликтов связан с такими формами их проявления, как дисбаланс в отношениях, несовместимость по ценностям, различие в образовательном уровне, классовые различия, негативный опыт отношения в прошлом, уровень доверия и т. д.:

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

4. Какой тип факторов межличностных конфликтов связан с такими формами их проявления, как верование и поведение, приверженность к групповым традициям, ценностям, нормам, религиозные, культурные и другие ценности и т. д.:

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

5. Какой тип факторов межличностных конфликтов связан с такими формами их проявления, как власть, система управления, право собственности, нормы поведения, социальная принадлежность и т. д.:

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

ТЕМА 5. ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ КОНФЛИКТ

Задание 1. Заполните таблицу «Классификация управленческих конфликтов».

Основание классификации	Типы конфликта	Причины
Субъекты конфликтного взаимодействия		
Источник конфликта		
Динамика управленческой деятельности (функции управления)		

Задание 2. Определите наиболее приемлемый вариант конфликтных ситуаций.

СИТУАЦИЯ 1

Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает срочное задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и ваш начальник считаете свои задания неотложными.

СИТУАЦИЯ 2

Вы получили одновременно два срочных задания: от вашего непосредственного начальника и вашего вышестоящего начальника. Времени для согласования сроков выполнения заданий и вас нет, необходимо срочно начать работу.

СИТУАЦИЯ 3

Между двумя вашими подчиненными возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к вам с просьбой, чтобы вы разобрались и поддержали его позицию.

СИТУАЦИЯ 4

Подчиненный второй раз не выполнил вашего задания в срок, хотя обещал и давал слово, что подобного случая больше не повторится. Как вы поступите?

СИТУАЦИЯ 5

В трудовой коллектив, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новшеств, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны. Каким образом, по вашему мнению, ему лучше действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?

СИТУАЦИЯ 6

В вашем коллективе имеется работник, который скорее числится, чем работает. Его это положение устраивает, а вас – нет. Как вы поступите в данном случае?

Задание 3. Выберите вариант правильного ответа.

1. Под конфликтами в сфере управления понимают:

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

2. Основным противоречиями в сфере управления являются:

- а) противоречия подбора и расстановки кадров;
- б) противоречия делегирования полномочий;
- в) противоречия, связанные с нарушением функций объектов управления;
- г) противоречия карьеры;
- д) противоречия между бюрократическими правилами системы управления и потребностью к свободе действий субъектов управления.

3. Формами проявления управленческих конфликтов являются:

- а) дезорганизация, несогласие;
- б) несогласие, напряженность;
- в) дезорганизация, напряженность;
- г) напряженность, кризис;
- д) разногласие, напряженность.

4. Дезорганизация – это:

- а) такое состояние управленческого взаимодействия, при котором существующие административно-бюрократические правила приходят в несоответствие с новыми условиями и факторами;
- б) отказ определенных субъектов управления или объектов управления от предписанных шаблонов и норм поведения;
- в) форма конфликта, которая затрагивает устои существующих систем управления;
- г) форма конфликта, которая ведет к расколу и ликвидации существующей системы управления;
- д) выход из подчинения нижестоящих субъектов управления.

5. Несогласие как форма управленческого конфликта – это:

- а) возражение со стороны отдельных субъектов или объектов управления по поводу стиля управления;

- б) отказ определенных субъектов или объектов управления от предписанных шаблонов и норм;
- в) выход отдельных субъектов и объектов управления из существующей системы управления;
- г) отказ от существующих принципов управления;
- д) открытое предъявление претензий руководителю.

6. Напряженность как форма управленческого конфликта – это:

- а) резкий рост сознательных нарушений в управленческих действиях со стороны различных субъектов управления;
- б) резкое обострение во взаимодействиях между различными субъектами управления;
- в) социально-психологический климат в аппарате управления;
- г) нарушение принципа субординации в управлении;
- д) открытое несогласие субъектов и объектов управления по поводу стиля управления вышестоящего субъекта управления.

7. Конфронтация как форма управленческого конфликта – это:

- а) резкое обострение во взаимоотношениях между различными субъектами управления;
- б) острая форма управленческого конфликта, ведущая к расколу и ликвидации существующей системы управления;
- в) открытое противоборство в различных звеньях системы управления, которое характеризуется поляризацией интересов;
- г) кризис существующей системы управления;
- д) борьба за руководящее место в организации.

8. В классификации управленческих конфликтов по источнику выделяют:

- а) структурные конфликты, инновационные конфликты, позиционные конфликты, конфликты планирования;
- б) структурные конфликты, инновационные конфликты, позиционные конфликты, ценностные конфликты;
- в) структурные конфликты, конфликты планирования, конфликты контроля, конфликты организации;
- г) ценностные конфликты, конфликты мотивации, конфликты планирования, конфликты контроля;
- д) структурные конфликты, инновационные конфликты, позиционные конфликты, конфликты мотивации.

ТЕМА 6. КОНФЛИКТЫ В СФЕРЕ СЕМЕЙНО-БРАЧНЫХ ОТНОШЕНИЙ

Задание 1. Заполните таблицу «Классификация семейных конфликтов».

Основания классификации	Тип конфликта	Основная причина

Задание 2. Выберите вариант правильного ответа.

1. Семейный конфликт – это:

- а) конфликт между супругами;
- б) конфликт между родителями и детьми;
- в) конфликт родственников;
- г) конфликт между различными семьями;
- д) конфликт между любыми членами семьи.

2. К причинам семейных конфликтов относятся:

- а) ограничение свободы, активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; сексуальная дисгармония партнёров в браке;
- б) девальвация моральных ценностей;
- в) изменение положения женщин в обществе;
- г) ухудшение материального положения семьи, чрезмерная занятость одного или обоих супругов на работе, невозможность нормального трудоустройства супругов или других членов семьи, социально-экономическая ситуация в обществе.

3. Ценностные семейные конфликты – это:

- а) конфликты, возникающие на основе противоположных интересов и ценностей;
- б) конфликты, основанные на борьбе за лидерство в семье;
- в) конфликты, основанные на психосексуальной несовместимости супругов;
- г) конфликты, в основе которых лежат неудовлетворенные потребности в положительных эмоциях;
- д) конфликты, возникающие на основе противоположных взглядов супругов по вопросам ведения домашнего хозяйства.

4. Эмоциональные семейные конфликты – это:

- а) конфликты, возникающие на основе противоположных интересов и ценностей;
- б) конфликты, основанные на борьбе за лидерство в семье;
- в) конфликты, основанные на психосексуальной несовместимости супругов;
- г) конфликты, в основе которых лежат неудовлетворенные потребности в положительных эмоциях;
- д) конфликты, возникающие на основе противоположных взглядов супругов по вопросам ведения домашнего хозяйства.

5. Позиционные семейные конфликты – это:

- а) конфликты, возникающие на основе противоположных интересов и ценностей;
- б) конфликты, основанные на борьбе за лидерство в семье;
- в) конфликты, основанные на психосексуальной несовместимости супругов;
- г) конфликты, в основе которых лежат неудовлетворенные потребности в положительных эмоциях;
- д) конфликты, возникающие на основе противоположных взглядов супругов по вопросам ведения домашнего хозяйства.

6. Сексуальные семейные конфликты – это:

- а) конфликты, возникающие на основе противоположных интересов и ценностей;
- б) конфликты, основанные на борьбе за лидерство в семье;
- в) конфликты, основанные на психосексуальной несовместимости супругов;
- г) конфликты, в основе которых лежат неудовлетворенные потребности в положительных эмоциях;
- д) конфликты, возникающие на основе противоположных взглядов супругов по вопросам ведения домашнего хозяйства.

7. Сколько кризисных периодов в развитии семьи выделяют социологи:

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

8. Первый кризисный период семьи происходит:

- а) в первый год супружеской жизни;
- б) после рождения первого ребенка в семье;
- в) в период появления в семье второго ребенка;
- г) с достижением детьми школьного возраста;
- д) с достижением подросткового возраста детей.

ТЕМА 7. ГРУППОВЫЕ КОНФЛИКТЫ

Задание 1. Заполните таблицу «Классификация конфликтов типа «личность – группа».

Вариант конфликта	Возможные причины
1	
2	
3	

Задание 2. Заполните таблицу «Управление конфликтами типа «личность – группа».

Этап управления	Основное содержание управленческих действий

Задание 3. Заполните таблицу «Классификация межгрупповых конфликтов».

Вариант конфликта	Возможные причины

Задание 4. Заполните таблицу «Управление межгрупповыми конфликтами».

Этап управления	Основное содержание управленческих действий

Задание 5. Выберите вариант правильного ответа.

1. К групповым конфликтам относятся конфликты:

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

2. Групповая атрибуция – это:

- а) завышение оценки в групповых мнениях своей группы и занижение достоинств противоборствующей группы;
- б) объяснение позитивного поведения своей группы и негативного поведения чужой группы внутренними причинами, и, соответственно, негативное поведение своей группы и позитивное поведение чужой группы внешними обстоятельствами;
- в) неадекватное социальное сравнение своей и чужой группы;
- г) «деиндивидуализация» взаимного восприятия;
- д) противопоставление своей и чужой группы по нравственным особенностям их социального взаимодействия.

3. Для каких конфликтов характерны следующие причины: неудовлетворительные коммуникации; нарушение правовых норм; невыносимые условия труда; низкая заработная плата:

- а) конфликт между микрогруппами в коллективе;
- б) конфликт между лидером и микрогруппой;
- в) конфликт между руководством организации и персоналом;
- г) конфликт между подразделениями внутри организации;
- д) конфликт между неформальным лидером и коллективом.

4. Для каких конфликтов характерны следующие причины: взаимная зависимость по выполненным задачам; распределение ресурсов; неудовлетворительные коммуникации; структурная перестройка:

- а) конфликт между микрогруппами в коллективе;
- б) конфликт между лидером и микро группой;
- в) конфликт между руководством организации и персоналом;
- г) конфликт между подразделениями внутри организации;
- д) конфликт между руководством и коллективом.

5. Для каких конфликтов характерны следующие причины: противоположность интересов; целей; амбиции лидеров; неудовлетворительные коммуникации:

- а) конфликт между микрогруппами в коллективе;
- б) конфликт между лидером и микрогруппой;
- в) конфликт между руководством организации и персоналом;

- г) конфликт между подразделениями внутри организации;
- д) конфликт между руководством и коллективом.

6. Для каких конфликтов характерны следующие причины: новый руководитель, назначенный со стороны (в коллективе был свой достойный претендент на эту должность); стиль управления; низкая компетентность руководителя; сильное влияние отрицательно направленных микрогрупп и их лидеров:

- а) конфликт между руководством и коллективом;
- б) конфликт между лидером и микрогруппой;
- в) конфликт между администрацией и персоналом;
- г) конфликт между рядовым сотрудником и коллективом;
- д) конфликт между подразделениями внутри организации?

7. Для каких конфликтов характерны следующие причины: проявление компромата против лидера; превышение полномочий лидерства; изменение группового сознания:

- а) конфликт между руководством и коллективом;
- б) конфликт между лидером и микрогруппой;
- в) конфликт между администрацией и персоналом;
- г) конфликт между рядовым сотрудником и коллективом;
- д) конфликт между подразделениями внутри организации.

8. Для каких конфликтов характерны причины: конфликтная личность; нарушение групповых норм; низкая профессиональная подготовка; неадекватность внутренней установки статусу:

- а) конфликт между руководством и коллективом;
- б) конфликт между лидером и микрогруппой;
- в) конфликт между администрацией и персоналом;
- г) конфликт между рядовым сотрудником и коллективом;
- д) конфликт между подразделениями внутри организации.

9. Основными явлениями, характеризующими типичное субъективное содержание конфликтной ситуации межгруппового конфликта, являются:

а) «деиндивидуализация» взаимного восприятия, неадекватное групповое сравнение, групповая солидарность;

б) «деиндивидуализация» взаимного восприятия, перцептивная деформация, групповая атрибуция;

в) «деиндивидуализация» взаимного восприятия, перцептивная деформация, групповая солидарность;

г) неадекватное групповое сравнение, групповая атрибуция, перцептивная деформация;

д) неадекватное групповое сравнение, групповая атрибуция, «деиндивидуализация» взаимного восприятия.

10. Основными причинами конфликта между руководителем и возглавля-

емым им коллективом являются:

- а) стиль управления, низкая компетентность руководителя;
- б) влияние отрицательно направленных микрогрупп и их лидеров;
- в) негативная оценка руководителя со стороны вышестоящего руководства;
- г) неудовлетворительные коммуникации;
- д) распределение ресурсов.

ТЕМА 8. ПРАВОВОЙ КОНФЛИКТ

Задание 1. Заполните таблицу «Типы правового конфликта».

Основание конфликта	Содержание

ТЕМА 9. ПОЛИТИЧЕСКИЕ КОНФЛИКТЫ И КРИЗИСЫ

Задание 1. Заполните пробелы.

1.1. Политический конфликт – один из видов социальных конфликтов, специфика которого определяется _____

1.2. Заполните таблицу «Причины политических конфликтов и кризисов».

Причина	Суть
1 Политическая	
2 Экономическая	
3 Демографическая	
4 Социокультурная	
5 Историческая	

Задание 2. Заполните таблицу «Типы политических конфликтов».

Тип конфликта	Особенности
1 Конфликт интересов	
2 Конфликт ценностей	
3 Конфликт идентификаций	
4 Межгосударственный	
5 Государственный	
6 Региональный	
7 Внутриполитический	

Задание 3. Дополните утверждения.

3.1. Субъектами позиционных внутриполитических конфликтов выступают

3.2. Субъектами оппозиционных внутриполитических конфликтов выступают

3.3. Источником радикального конфликта являются _____

3.4. Дополните схему:

Внутриполитический конфликт



Задание 4. Политический кризис.

4.1. Заполните таблицу.

Виды кризиса	Особенности
1 Внешнеполитический кризис	
2 Внутриполитический кризис	
2а) правительственный кризис	
2б) парламентский кризис	
2в) конституционный кризис	
2г) кризис легитимности	

ТЕМА 10. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОМ

Задание 1. Дополните утверждения.

1.1. Управление конфликтом – это _____

1.2. Диагностика конфликта. Выявление:

а) причин или источников конфликта (явных или скрытых);

б) _____

в) _____

г) формальных или неформальных взаимодействий и позиций.

1.3. Профилактика конфликта:

а) правильный подбор и расстановка кадров;

б) совершенствование систем оплаты труда;

в) _____

г) _____

д) _____

1.4. Стратегии управления конфликтом:

а) _____

б) реалистическая стратегия;

в) _____

1.5. Стили разрешения конфликта:

1. Силовой (выигрыш-проигрыш)

а) явное преимущество в силе и ресурсах;

б) _____

в) _____

2. _____

а) недостаток ресурсов;

б) _____

в) целесообразно затянуть время.

3. *Приспособление (не выигрыш-выигрыш)*

а) _____

4. *Компромисс (непроигрыш-непроигрыш)*

а) _____

5. _____

а) поиск взаимоприемлемого решения на основе идеалистической стратегии.

1.6. Методы управления конфликтами.

Организационно-структурные

а) четкая формулировка требований;

б) _____

в) _____

г) _____

д) система вознаграждения.

Межличностные (персональные)

а) _____

б) использование позитивных и негативных санкций;

в) _____

г) _____

**6 навыков управления конфликтом для менеджера*

1. _____

2. Налаживать конструктивный диалог.

3. Вовремя поднимать острые вопросы.

4. Определять источник конфликта.

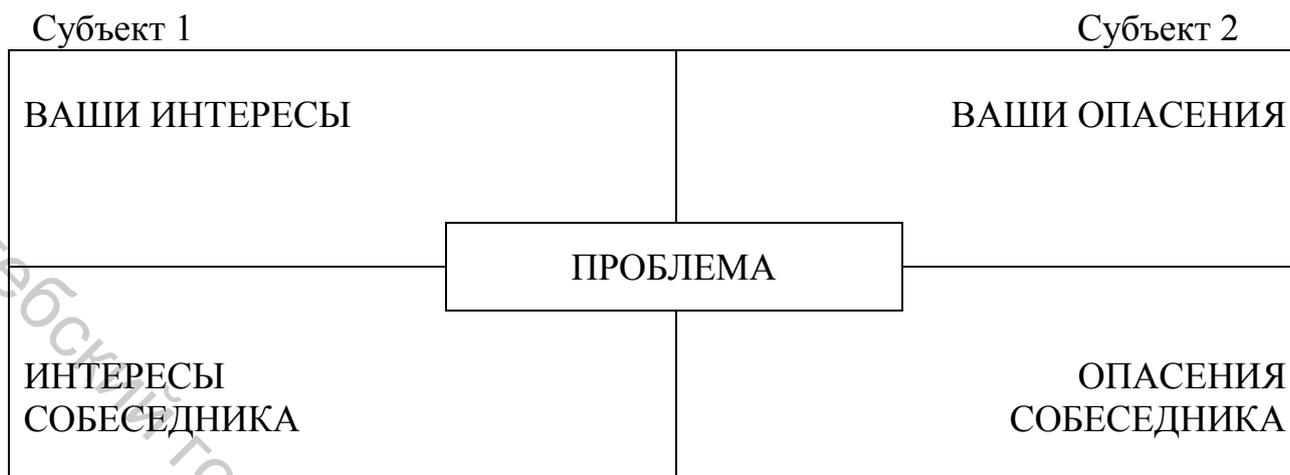
5. _____

6. _____

Задание 2. Практические навыки.

Используя метод картографии конфликта, заполнить карту конфликта в следующих конфликтных ситуациях.

Карта интересов



Как работать с картой интересов?

1. Определение интересов оппонентов.

Важно выяснить мотивацию, стоящую за позициями.

Необходимо перечислить потребности каждого из участников.

В чем заключаются главные интересы человека в этой ситуации? Чего бы он мог добиться, если бы его предложение было принято?

Важно формулировать интересы в терминах позитивного результата.

2. Опасения: что может произойти нежелательного, если моё предложение не будет принято?

КОНФЛИКТНЫЕ СИТУАЦИИ

Предложите предпочтительное решение

ЗАДАЧА 1

Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает срочное задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и ваш начальник считают свои задания неотложными.

ЗАДАЧА 2

Между двумя вашими подчиненным возник конфликт, который мешает успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к вам с просьбой, чтобы вы разобрались и поддержали его позицию.

ЗАДАЧА 3

Подчиненный второй раз не выполнил вашего задания в срок, хотя обещал и давал слово, что подобного случая больше не повторится. Как вы поступите?

ЗАДАЧА 4

В трудовой коллектив, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новшеств, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны. Каким образом ему лучше действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе.

ЗАДАЧА 5

У вас создались натянутые отношения с коллегой. Причины этого вам не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо, чтобы не страдала работа. Что вы предпримете?

ЗАДАЧА 6

Однажды вы оказались участником дискуссии нескольких руководителей производства о том, как лучше обращаться с подчиненными. Выскажите свою точку зрения.

ЗАДАЧА 7

Вы – начальник цеха. После реорганизации вам срочно необходимо перекомплектовать несколько бригад согласно новому штатному расписанию. По какому пути вы пойдете?

ЗАДАЧА 8

В вашем коллективе имеется работник, который скорее числится, чем работает. Его это положение устраивает, а вас нет. Как вы поступите?

ЗАДАЧА 9

При распределении коэффициента трудового участия, некоторые члены бригады посчитали, что их незаслуженно обошли, это явилось поводом их жалоб начальнику цеха. Как бы вы отреагировали на жалобы на его месте?

ЗАДАЧА 10

Вы работаете бригадиром второй год. Рабочий обратился к вам с просьбой отпустить его с работы на 4 дня за свой счет в связи с бракосочетанием. Вы подписали на 3 дня, согласно положению, но рабочий выходит спустя 4 дня. Как вы поступите в этом случае?

Учебное издание

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Рабочая тетрадь

Составитель:

Лученкова Елена Степановна

Редактор *Т.А. Осипова*

Корректор *А.В. Пухальская*

Компьютерная верстка *В.С. Гормазова*

Подписано к печати 13.04.2020. Формат 60x90^{1/16}. Усл. печ. листов 3,5.
Уч.-изд. лист. 4,4. Тираж 30 экз. Заказ 116.

Учреждение образования «Витебский государственный технологический университет»
210038, г. Витебск, Московский пр., 72.

Отпечатано на ризографе учреждения образования

«Витебский государственный технологический университет».

Свидетельство о государственной регистрации издателя, изготовителя,
распространителя печатных изданий № 1/172 от 12 февраля 2014 г.

Свидетельство о государственной регистрации издателя, изготовителя,
распространителя печатных изданий № 3/1497 от 30 мая 2017 г.