

Федеральное агентство по образованию

Сыктывкарский лесной институт – филиал
ГОУ ВПО «Санкт-Петербургская государственная лесотехническая
академия имени С. М. Кирова»

КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И СОЦИАЛЬНЫХ ДИСЦИПЛИН

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

*Методические указания
для подготовки дипломированного специалиста по специальности
080507 – Менеджмент организации*

СЫКТЫВКАР 2007

УДК 331.109
ББК 60.55
О-64

Рассмотрены и рекомендованы к печати кафедрой гуманитарных и социальных дисциплин Сыктывкарского лесного института 1 сентября 2006 г., протокол № 1.

Рассмотрены и одобрены методической комиссией факультета экономики и управления (18 сентября 2006 г., протокол № 1) Сыктывкарского лесного института.

Составитель:

кандидат психологических наук, доцент **Н. Н. Мачурова**

Организационная конфликтология : самостоятельная работа студентов :
О-64 методические указания для подготовки дипломированного специалиста по специальности 080507 – Менеджмент организации / сост. Н. Н. Мачурова ; Сыкт. лесн. ин-т. – Сыктывкар : СЛИ, 2007. – 40 с.

УДК 331.109
ББК 60.55

Приведены сведения о дисциплине, ее целях, задачах, месте в учебном процессе. Помещены рекомендации по самостоятельной подготовке студентов и контролю их знаний. Дан список рекомендуемой литературы.

Программа по самостоятельной работе студентов составлена в соответствии с Государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования специальности 080507 – Менеджмент организации.

© Н. Н. Мачурова, составление, 2007
© Сыктывкарский лесной институт — филиал
ГОУ ВПО «Санкт-Петербургская государственная
лесотехническая академия имени С. М. Кирова», 2007

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе	4
1.1. Цель преподавания дисциплины.....	4
1.2. Задачи изучения дисциплины.....	4
1.3. Перечень дисциплин и тем, усвоение которых студентами необходимо для изучения данной дисциплины.....	4
1.4. Нормы Государственного стандарта 2000 года.....	5
2. Содержание дисциплины	6
2.1. Наименование тем, их содержание, объем в часах лекционных занятий...	6
2.2. Самостоятельная работа и контроль успеваемости по формам обучения.	7
2.3. Распределение часов по темам и видам занятий.....	7
3. Рекомендации по самостоятельной работе студентов	8
3.1. Методические рекомендации по самостоятельной подготовке теоретического материала.....	8
3.2. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы для студентов заочной формы обучения.....	9
4. Контроль знаний студентов	25
4.1. Рубежный контроль	25
4.2. Вопросы к зачету.....	27
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК	28
ПРИЛОЖЕНИЕ. Краткий терминологический словарь	29

ВВЕДЕНИЕ

Курс «Организационная конфликтология» рассчитан на студентов не гуманитарных факультетов вуза в соответствии с принятым и утвержденным Госстандартом предметом по выбору студентов. Курс предназначен для студентов всех форм обучения по специальности «Менеджмент организации». Общий объем курса в аудитории – 16 часов: из них лекции – 16 часов.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ, ЕЕ МЕСТО В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ

1.1. Цель преподавания дисциплины

Цель дисциплины состоит в преподнесении будущим экономистам-управленцам знаний по особенностям протекания конфликтов в организациях. Знания по данной дисциплине помогают будущим специалистам выработать общую психологическую культуру, наращивать знания в объяснении конфликтных процессов, научное представление об организационных конфликтах.

1.2. Задачи изучения дисциплины

В результате изучения дисциплины студент должен иметь знания:

- по истории становления и развития главных направлений конфликтологии;
- по основным составляющим источникам конфликтов и стрессов;
- по особенностям развития конфликтов в организациях;
- по методам изучения конфликтов;
- по методам урегулирования конфликтов.

Должен иметь навыки:

- диагностики и разрешения конфликтных ситуаций.

Формы проведения практических занятий по организационной конфликтологии разнообразны и определяются в зависимости от темы занятий, уровня подготовленности студентов, характера используемого материала, конкретной цели, которую следует достичь на данном занятии. Практические занятия построены в форме ролевых и деловых игр, в форме диалогов, а также в форме организационно-мыслительных игр.

Формой контроля знаний по дисциплине «Организационная конфликтология» являются:

- тесты;
- зачет.

В работе также даны рекомендации по самостоятельной работе студентов при подготовке к контрольному тесту. Приведены примерные вопросы тестов и примерные вопросы к зачету.

1.3. Перечень дисциплин, необходимых для изучения организационной конфликтологии

Курс «Организационная конфликтология» может изучаться как самостоятельная дисциплина, а также после изучения дисциплины «Психология и педагогика», «Социология».

1.4. Дополнение к нормам Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по организационной конфликтологии

Формирование основ конфликтологии. Накопление знаний о конфликтах. Становление конфликтологии как науки. Современные концепции конфликта.

Характеристики конфликтов. Определение конфликта. Функции конфликта. Классификация конфликтов. Развитие конфликта. Структура конфликтной ситуации. Динамика конфликта

Источники конфликтов и стрессов. Личность как субъект общественных отношений. Факторы поведения человека. Групповые интересы и цели. Непосредственные причины конфликтов. Причины, функции и субъекты социальных конфликтов. Динамики социальных конфликтов. Взаимосвязь конфликтных ситуаций и стрессовых состояний.

Предупреждение и урегулирование конфликтов. Методы профилактики конфликтов в организации. Примирительные процедуры при трудовых спорах.

Стратегия разрешения конфликтов. Стили конфликтного поведения. Способы разрешения конфликтов. Роль коллектива в преодолении конфликтов. Роль неформальных групп в разрешении конфликтов в организации. Ценности производственных организаций в разрешении конфликтов. Правила ведения переговоров по спорным проблемам.

Организационный механизм управления конфликтами и стрессами. Организация управления конфликтами и стрессами. Методы управления конфликтами. Управление нейтрализацией стрессов.

Нормативное регулирование конфликтов. Разновидности норм и их роль в урегулировании конфликтов. Образцы документов, применяемых при разрешении конфликтов

Роль руководителя в управлении конфликтами. Руководитель как субъект конфликта. Стилль руководства производственной организацией и его роль в разрешении конфликтов. Руководитель – посредник в конфликте. Личный пример руководителя в преодолении конфликтов и стрессов.

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Наименование тем, их содержание, объем в часах лекционных занятий

Тема занятия	Краткое содержание занятия	Количество часов
Тема 1. Формирование основ конфликтологии	Накопление знаний о конфликтах. Становление конфликтологии как науки. Современные концепции конфликта.	2
Тема 2. Характеристики конфликтов	Определение конфликта. Функции конфликта. Классификация конфликтов. Развитие конфликта. Структура конфликтной ситуации. Динамика конфликта	1
Тема 3. Источники конфликтов и стрессов	Личность как субъект общественных отношений. Факторы поведения человека. Групповые интересы и цели. Непосредственные причины конфликтов. Причины, функции и субъекты социальных конфликтов. Динамики социальных конфликтов. Взаимосвязь конфликтных ситуаций и стрессовых состояний.	3
Тема 4. Предупреждение и урегулирование конфликтов	Методы профилактики конфликтов в организации. Примирительные процедуры при трудовых спорах.	2
Тема 5. Стратегия разрешения конфликтов	Стили конфликтного поведения. Способы разрешения конфликтов. Роль коллектива в преодолении конфликтов. Роль неформальных групп в разрешении конфликтов в организации. Ценности производственных организаций в разрешение конфликтов. Правила ведения переговоров по спорным проблемам.	3
Тема 6. Организационный механизм управления конфликтами и стрессами	Организация управления конфликтами и стрессами. Методы управления конфликтами. Управление нейтрализацией стрессов.	2
Тема 7. Нормативное регулирование конфликтов	Разновидности норм и их роль в урегулировании конфликтов. Образцы документов, применяемых при разрешении конфликтов	1
Тема 8. Роль руководителя в управлении конфликтами	Руководитель как субъект конфликта. Стилль руководства производственной организацией и его роль в разрешении конфликтов. Руководитель – посредник в конфликте. Личный пример руководителя в преодолении конфликтов и стрессов.	2
Итого		16 часов

2.2. Самостоятельная работа и контроль успеваемости по формам обучения

Специальность МО

Вид самостоятельных работ	Кол-во часов		Вид контроля успеваемости
	очная	заочная	
1. Проработка лекционного материала по конспекту и учебной литературе	8	8	Зачет
2. Подготовка контрольной работы	0	10	Выступление перед аудиторией
3. Подготовка к зачету	8	10	Зачет
Всего	16	28	

2.3. Распределение часов по темам и видам занятий

Раздел программы	СПЕЦИАЛЬНОСТЬ МО								Форма контроля успеваемости
	Очная				Заочная				
	Объем работы студента, час								
	ВСЕГО	Лекции	Практика	СРС	ВСЕГО	Лекции	Практика	СРС	
Формирование основ конфликтологии	3	2	0	1	2	1	0	1	ТТЧ
Характеристики конфликтов	2	1	0	1	2	1	0	1	ТТЧ
Источники конфликтов и стрессов	4	3	0	1	2	1	0	1	ТТЧ
Предупреждение и урегулирование конфликтов	3	2	0	1	2	1	0	1	ТТЧ
Стратегия разрешения конфликтов	4	3	0	1	1	0	0	1	ТТЧ
Организационный механизм управления конфликтами и стрессами	3	2	0	1	1	0	0	1	ТТЧ
Нормативное регулирование конфликтов	2	1	0	1	1	0	0	1	ТТЧ
Роль руководителя в управлении конфликтами	3	2	0	1	1	0	0	1	ТТЧ
Подготовка контрольной работы	0	0	0	0	10	0	0	10	Зачет
Подготовка к зачету	8	0	0	8	10	0	0	10	Зачет
Всего	32	16	0	16	32	4	0	28	

Текущая успеваемость студентов контролируется тестами по теоретической части дисциплины (ТТЧ), итоговая успеваемость студента определяется на зачете (3).

3. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ ПОДГОТОВКЕ СТУДЕНТОВ

Самостоятельная работа студентов – особая форма организации учебного процесса, представляющая собой планируемую, познавательную, организационно и методически направленную деятельность студентов, ориентированную на достижение конкретного результата, осуществляемую без прямой помощи преподавателя.

В курсе изучения политологии студенты должны выполнить следующие виды самостоятельных работ:

1. Проработка лекционного материала по конспекту и учебной литературе.
2. Самостоятельное изучение тем, не рассмотренных на лекциях.
3. Подготовка к семинарским занятиям.
4. Подготовка индивидуального домашнего задания.
5. Написание студентами заочной формы обучения контрольных работ.
6. Подготовка к зачету.

3.1. Методические рекомендации по самостоятельной подготовке теоретического материала

Наименование темы	Контрольные вопросы
Тема 1. Формирование основ конфликтологии (2 часа)	<ol style="list-style-type: none">1. Назвать имена ученых, начиная с древних времен, которые занимались проблемами конфликтов.2. В чем отличие социологического подхода в отличие от философского?3. Каковы основные положения концепции конфликта в работах М. Вебера и Г. Зиммеля?4. Назовите автора, чья работа стала классическим произведением современной конфликтологии.5. Каковы основные положения, которые стали теоретическим фундаментом современной науки о конфликте?6. Каковы основные положения концепций конфликта в работах Т. Парсонса, Р. Дарендорфа, Э. Мэйо, К. Боулдинга?7. Каковы основные положения концепции социального конфликта К. Маркса?8. Какой вклад внесли в развитие общей концепции конфликта работы З. Фрейда, К. Юнга, Э. Берна?
Тема 2. Характеристики конфликтов (1 час)	<ol style="list-style-type: none">1. Дайте классическое определение понятия конфликта.2. В чем заключается сущность конфликта?3. Укажите типы конфликтов.
Тема 3. Источники конфликтов и стрессов (3 часа)	<ol style="list-style-type: none">1. Что лежит в основе источников конфликтов и стрессов?2. Какие черты характера и особенности поведения человека могут явиться источником конфликта?3. Что является причиной деловых профессиональных конфликтов?
Тема 4. Предупреждение и урегулирование конфликтов (2 часа)	<ol style="list-style-type: none">1. Что является определяющим условием предупреждения конфликтных ситуаций?2. Назовите факторы, являющиеся эффективными

	<p>средствами предупреждения конфликтных ситуаций.</p> <p>3. Какие методы наиболее широко применяются для профилактики конфликтов в организации?</p>
Тема 5. Стратегия разрешения конфликтов (3 часа)	<p>1. Что обозначает разрешение конфликтной ситуации с учетом ее сущности?</p> <p>2. Что обозначает разрешение конфликтной ситуации с учетом ее целей?</p> <p>3. Что обозначает разрешение конфликтной ситуации с учетом динамики ее развития?</p> <p>4. Укажите этапы и способы разрешения конфликтных ситуаций.</p>
Тема 6. Организационный механизм управления конфликтами и стрессами (2 часа)	<p>1. Какими правилами следует руководствоваться при воздействии на конфликтную ситуацию?</p> <p>2. Какой может быть структура отделов по работе с конфликтами на крупных и средних предприятиях?</p> <p>3. Что относится к методам управления конфликтами?</p> <p>4. Каковы последствия стресса? Приведите их классификацию.</p> <p>5. Что необходимо предпринять для нейтрализации стрессов?</p>
Тема 7. Нормативное регулирование конфликтов (1 час)	<p>1. Укажите разновидности норм и их роль в урегулировании конфликтов.</p> <p>2. Какова роль нравственных и религиозных норм при урегулировании конфликтной ситуации?</p> <p>3. Назовите документы, которые применяются при разрешении конфликтов.</p>
Тема 8. Роль руководителя в управлении конфликтами (2 часа)	<p>1. Назовите правила высоконравственного поведения и общения</p> <p>2. Какова роль руководителя в управлении конфликтами?</p>
	16 часов

3.2. Методические рекомендации по выполнению контрольных работ для студентов заочной формы обучения

Темы контрольных работ

Тема 1	Формирование основ конфликтологии
Тема 2	Характеристика конфликтов
Тема 3	Источники конфликтов и стрессов
Тема 4	Развитие конфликта
Тема 5	Предупреждение и урегулирование конфликтов
Тема 6	Стратегия разрешения конфликтов
Тема 7	Сотрудничество при преодолении конфликтов
Тема 8	Организационный механизм управления конфликтами и стрессами
Тема 9	Нормативное регулирование конфликтов
Тема 10	Роль руководителя в управлении конфликтами
Тема 11	Теория вмешательств в конфликтные ситуации: цели и основания
Тема 12	Силовые отношения в организациях
Тема 13	Логико-структурный анализ конфликта

Тема 14	Методы и приемы управления конфликтом
Тема 15	Сущность и виды конфликтных ситуаций
Тема 16	Возникновение конфликтов: выбор стратегии реагирования
Тема 17	Конфликтное взаимодействие
Тема 18	Межгрупповые конфликты и принадлежность к группе
Тема 19	Конфликт в организации
Тема 20	Обучение эффективному поведению в конфликтах и их разрешению

Подготовка контрольной работы

Контрольная работа – это не что иное, как своеобразный письменный экзамен. Она должна состоять из ответов на целый ряд вопросов или решения ряда задач.

В настоящее время во многих учебных заведениях по гуманитарным дисциплинам стерлась грань между рефератом и контрольной работой. Контрольные работы выполняются в форме реферата. Реферат (от лат. *refero* – передаю, сообщаю) – краткое письменное или устное изложение содержания первоисточника (книги, статьи, доклада), литературы по теме. Реферат – это композиционно организованное, обобщенное изложение содержания источника информации (статьи, ряда статей, монографии и др.).

К контрольным работам стали предъявляться требования, характерные для курсовых работ, а именно: наличие титульного листа и оглавления, разбивка текста согласно плану, наличие ранжированного в алфавитном порядке библиографического списка использованной литературы. Контрольные работы сдаются на кафедру, а затем в архив на хранение в течение установленного времени.

С чего надо начинать

Написание контрольной работы – процесс, включающий в себя ряд взаимосвязанных этапов:

1. Выбор темы.
2. Разработка рабочего плана.
3. Сбор, анализ и обобщение материалов исследования.
4. Оформление контрольной работы (реферата).
5. Защита контрольной работы (реферата).

Выбор темы контрольной работы осуществляется следующим образом: номер темы контрольной работы для студентов очной или очно-заочной формы обучения соответствует номеру, под которым студент значится в учебном журнале или в экзаменационной ведомости. Для студентов заочной формы обучения номер темы контрольной работы определяется следующим образом: если последняя цифра в зачетной книжке – единица, то можно выбрать одну из следующих понравившихся тем, стоящих под номерами 1, 11, 21. Если последняя цифра в зачетке – два, то можно выбрать любую из следующих тем: 2, 12, 22. Цифра 7 дает следующие темы контрольных работ: 7, 17, 27 и т. д.

Составление рабочего плана позволяет студенту четко организовать свою работу.

Рабочий план составляется в произвольной форме. Основные разделы плана: 1) подготовительный этап; 2) рабочий этап; 3) заключительный этап.

1) Подготовительный этап включает в себя следующие пункты:

1. Работу в библиотеках по отбору необходимой литературы.
2. Работу с каталожными карточками систематического и алфавитного каталогов.
3. Выписки, конспектирование, ксерокопирование информационных материалов.
4. Систематизация отобранных материалов, его изучение.

2) Рабочий этап включает в себя:

1. Написание чернового варианта контрольной работы.
2. Работа по главам, параграфам.
3. Определение и оформление научно-справочного аппарата работы (библиографии, цитат, сносок и т. д.).

3) Заключительный этап:

1. Написание (либо в машинописном варианте) представленной на защиту текста контрольной работы.
2. Оформление контрольной работы в соответствии с установленными требованиями для данного вида работ.
3. Подготовка автореферата, необходимого для выступления перед аудиторией.
4. Защита контрольной работы перед аудиторией слушателей (подготовка публичного выступления).

Оформление контрольной работы. Общие требования

Все академические тексты печатаются согласно соответствующему стандарту через два (полтора) интервала, 1800 знаков на странице, включая пробелы и знаки препинания.

Текст обязательно должен быть оформлен в соответствии с требованиями конкретного академического учреждения.

В контрольной работе по дисциплине «Социология» необходимо соблюдать следующие размеры полей: левое поле – 30 мм, верхнее – 15 мм, правое – 10 мм, нижнее – 20 мм. Объем контрольной работы может быть от 10 до 13 страниц, включая титульный лист, оглавление и библиографический список. Междустрочный интервал – 1,5 Шрифт – 14. Нумерация страниц – сквозная.

Структура работы должна быть четкой и обоснованной, так, чтобы была видна логика решения проблемы. Необходимо исключить грубые грамматические ошибки.

Очень сильно влияют на впечатление от работы качество бумаги и печати.

Титульный лист

Титульный лист должен содержать:

- название министерства, к которому принадлежит данное академическое учреждение,
- название головного учебного учреждения,
- название данного академического учреждения,
- название кафедры, которую представляет задавший работу преподаватель,
- название формы работы (контрольная работа),
- название дисциплины, по которой написана работа,
- название темы работы,
- сведения о выполнившем работу:
 - Ф. И. О. студента (полностью)
 - название факультета, на котором учится студент,
 - форма обучения, курс, группа, специальность,
- фамилия, имя, отчество и академическое звание преподавателя,
- город и год.

Пример оформления титульного листа представлен ниже в этом разделе в Приложении 3.2.1.

Титульный лист и оглавление не нумеруются.

Оглавление

После титульного листа следует оглавление. Необходимо учитывать разницу между понятиями «оглавление» и «содержание» в соответствии с действующими государственными и отраслевыми стандартами. Обычно понятие «оглавление» используется в моноизданиях – учебнике, учебном пособии (дипломном, курсовом проекте, реферате, контрольной работе), а «содержание» – в сборнике.

Практически всегда академический текст должен состоять из введения, основной части и заключения.

Основная часть, как правило, разбивается на две или на три главы. Каждая из этих глав, в свою очередь, должна быть разбита на два или три подраздела. Более подробное деление не рекомендуется. В контрольных работах основная часть может иметь только одну главу, и в оглавлении указываются только подразделы этой главы.

Пример оглавления представлен ниже в Приложении 3.2.2.

Желательно, чтобы оглавление помещалось на одной странице. Для этого его печатают не через два, как весь текст, а через полтора интервала.

Текст должен соответствовать оглавлению, как по содержанию, так и по форме. Введение, отдельные главы и заключение всегда в самом тексте начинаются с новой страницы, чего нельзя сказать о подразделах. Необходимо следить, чтобы названия подразделов в тексте соответствовали аналогичным названиям в оглавлении, но чтобы названия отдельных разделов не совпадали с общим названием работы (темой работы).

Введение

Особенно тщательным образом регламентирована форма введения к работе. Практически всегда требуется отражение в нем следующих пунктов:

- определение темы работы,
- обоснование выбора темы, определение ее актуальности и значимости для науки и практики,
- определение границ исследования (предмет, объект, хронологические и/или географические рамки),
- определение основной цели работы и подчиненных ей более частных задач.

Основная часть

За введением следует основная часть, в которой также можно выделить стандартные подразделения. Как правило, работа делится на теоретическую и практическую части. В теоретической части излагаются и анализируются наиболее общие положения, касающиеся данной темы; в практической части рассматривается конкретный текстовый или эмпирический материал. Требуется, чтобы все разделы и подразделы были примерно соразмерны друг другу, как по структурному делению, так и по объему.

В конце каждого раздела основной части обычно требуют составить краткие выводы из предшествующего изложения, однако на самом деле это требование не так уж строго. Главное, чтобы разделы были соединены друг с другом последовательностью текста, без слишком явных смысловых разрывов.

Заключение

В Заключении суммируются все те выводы и научные достижения, которые состоялись в вашей работе. В контрольной работе делается общий и самый важный вывод по всей работе.

Библиографический список использованной литературы

При оформлении библиографического списка используют следующие заголовки: «Библиографический список» или «Список литературы».

Библиографический список должен быть оформлен в соответствии с Постановлением Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии от 25 ноября 2003 г. № 332-ст межгосударственный стандарт ГОСТ 7.1–2003, который введен в действие непосредственно в качестве государственного стандарта Российской Федерации с 1 июля 2004 г.

Библиографический список должен содержать не менее 4–5 источников и расположен в алфавитном порядке по фамилии первого автора или названия произведения.

Образцы правильного оформления списка литературы приведены в Приложении 3.2.3.

Защита контрольных работ

Контрольную работу необходимо защищать перед учебной группой.

Цель защиты контрольной работы – формирование навыка публичного выступления; подготовка к защите курсовых и дипломной работ.

Для подготовки выступления необходимо написать автореферат от руки на 1–1,5 страницы или напечатать на одной странице (14 шрифт) с соблюдением полей и в том, и в другом случае.

Автореферат составляют следующим образом: необходимо расставить приоритеты по значимости текста. Для этого каждый абзац текста контрольной работы должен быть оценен: «важно», «не важно», «средней важности». Далее абзацы с отметкой «важно» нужно проранжировать таким же образом: «важно», «не важно», «средней важности» и выбрать только те, которые можно отнести к категории «важно».

Составленный текст нужно выучить, тренируясь дома перед зеркалом и используя секундомер. Учтите темп своего выступления. Для того, чтобы слушатели усвоили содержание выступления темп выступления должен быть средним, так как выступление скороговоркой или медленный темп речи с использованием слов «паразитов» значительно снижает качество речи. При выступлении нельзя пользоваться ни контрольной работой, ни авторефератом: можно использовать план выступления, написанный на формате А6 (четвертая часть формата А4).

Необходимо продумать, каким образом Вы будете одеты при выступлении. По этикету деловая одежда должна быть закрытой (не допускаются глубокое декольте и открытые участки тела). Это правило относится и к обуви (носок и пятка обуви должны быть закрытыми). Женщинам необходимо продумать макияж, который должен быть замечен только с близкого расстояния.

При выступлении перед слушателями обратите внимание на место Вашего расположения в аудитории: Вы должны встать перед слушателями таким образом, чтобы можно было установить с ними зрительный контакт, и тем самым влиять на них. Важно учитывать зрительный контакт с преподавателем, так как, с одной стороны, он является значимым человеком в аудитории, а, с другой стороны, преподаватель так же является слушателем. Нельзя стоять за спиной у кого-либо и входить в личную зону слушателей без их разрешения.

При общем приветствии в начале занятий, все выступающие перед аудиторией не приветствуют слушателей. Если общего приветствия не было, то аудиторию приветствует только первый оратор. Последующие ораторы начинают свое выступление с представления. В представлении важно дать необходимую и достаточную информацию о себе.

Выступление должно быть:

- информативным – до слушателей нужно донести новую, неизвестную или отчасти неизвестную информацию,
- понятным – термины необходимо кратко объяснить. Предложения по своей конструкции должны быть простыми и содержать не более девяти элементов. Нельзя использовать деепричастные и причастные обороты.
- выразительным – избегайте монотонности в речи, умеете правильно расставить смысловые ударения, умеете держать паузу.

Время выступления 2–2,5 мин. За это время можно рассказать текст, напечатанный на одной странице формата А4 (или полторы страницы, написанной от руки).

После выступления необходимо быть готовым к ответу на 5–7 вопросов по тексту контрольной работы.

ОБРАЗЕЦ ОФОРМЛЕНИЯ ТИТУЛЬНОГО ЛИСТА КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ

СЫКТЫВКАРСКИЙ ЛЕСНОЙ ИНСТИТУТ – ФИЛИАЛ

ГОУ ВПО «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ ЛЕСОТЕХНИЧЕСКАЯ
АКАДЕМИЯ имени С. М. КИРОВА»

КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И СОЦИАЛЬНЫХ ДИСЦИПЛИН

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

По дисциплине: Организационная конфликтология

На тему: Становление конфликтологии как науки

Выполнил: Николаев Павел Иванович,
студент заочного факультета,
2 курс,
2250 гр.; группа 1 (2),
бюджетная (контрактная) форма
обучения,
специальность МО,
№ зач. книжки _____

Проверила: Мачурова Н. Н., кпсхн.

Сыктывкар 2007

Образец оформления оглавления в контрольной работе

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1. Этика и этикет деловой беседы (переговоров).....	4
1.1. Методы ведения переговоров.....	5
2. Принципиальные переговоры. Базовые элементы переговоров.....	7
2.1. Разграничение между участниками дискуссии и обсуждаемыми проблемами.....	9
2.2. Влияние восприятия, эмоций, разности интересов на результат переговоров.....	10
2.3. Взаимовыгодные варианты. Объективные критерии.....	11
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	12
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	13

ПРИМЕРЫ БИБЛИОГРАФИЧЕСКИХ ЗАПИСЕЙ (ПО ГОСТ 7.1–2003)

КНИГИ
ОДНОТОМНЫЕ ИЗДАНИЯ

Семенов, В. В. Философия: итог тысячелетий. Философская психология [Текст] / В. В. Семенов ; Рос. акад. наук, Пушчин. науч. центр, Ин-т биофизики клетки, Акад. проблем сохранения жизни. – Пушкино : ПНЦ РАН, 2000. – 64 с.

Мюссе, Л. Варварские нашествия на Западную Европу [Текст] : вторая волна / Люсьен Мюссе ; перевод с фр. А. Тополева ; [примеч. А. Ю. Карчинского]. – СПб. : Евразия, 2001. – 344 с.

Владимир (Котляров В. С.). Обитель северной столицы [Текст] : Св.-Троиц. Сергиева пустынь : ист. очерк / митр. Санкт-Петербургский и Ладожский Владимир ; [последл. игум. Николая и др.]. – СПб. : Сатись : Домострой, 2002. – 222 с.

Перроун, П. Д. Создание корпоративных систем на базе Java 2 Enterprise Edition [Текст] : рук. разработчика : [пер. с англ.] / Поль Дж. Перроун, Венката С. Р. «Кришна», Р. Чаганти. – М. [и др.] : Вильямс, 2001. – 1179 с.

Бочаров, И. Н. Кипренский [Текст] / Иван Бочаров, Юлия Глушакова. – 2-е изд., знач. доп. – М. : Молодая гвардия, 2001. – 390 с.

Ерина, Е. М. Обычаи поволжских немцев [Текст] = Sitten und Brauche der Wolgadeutschen / Екатерина Ерина, Валерия Салькова ; худож. Н. Стариков ; [Междунар. союз нем. культуры]. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : Готика, 2002. – 102 с.

Агафонова, Н. Н. Гражданское право [Текст] : учеб. пособие для вузов / Н. Н. Агафонова, Т. В. Богачева, Л. И. Глушкова ; под. общ. ред. А. Г. Калпина ; авт. вступ. ст. Н. Н. Поливаев ; М-во общ. и проф. образования РФ, Моск. гос. юрид. акад. – Изд. 2-е, перераб. и доп. – М. : Юристъ, 2002. – 542 с.

Бахвалов, Н. С. Численные методы [Текст] : учеб. пособие для физ.-мат. специальностей вузов / Н. С. Бахвалов, Н. П. Жидков, Г. М. Кобельков ; под общ. ред. Н. И. Тихонова. – 2-е изд. – М. : Физматлит : Лаб. базовых знаний ; СПб. : Нев. диалект, 2002. – 630 с.

Российская Федерация. Президент (2000– ; В. В. Путин). Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации [Текст] : (о положении в стране и основных направлениях внутр. и внеш. политики государства). – М. : [б. и.], 2001. – 46 с.

Российский профсоюз работников судостроения. Устав общественной общероссийской организации «Российский профсоюз работников судостроения» – РПРС [Текст] : принят учред. конф. 17 дек. 1991 г. : изм. и доп. внес. I съездом профсоюза 22 дек. 1995 г., II съездом профсоюза 15 дек. 2000 г. – М. : ПрофЭко, 2001. – 43 с.

Государственный Эрмитаж (Санкт-Петербург). Отчетная археологическая сессия (2002). Отчетная археологическая сессия за 2002 год [Текст] : тез. докл. / Гос. Эрмитаж. – СПб. : Изд-во Гос. Эрмитажа, 2001. – 62 с.

«Воспитательный процесс в высшей школе России», межвузовская науч.-практическая конф. (2001 ; Новосибирск). Межвузовская научно-практическая конференция «Воспитательный процесс в высшей школе России», 26–27 апр. 2001 г. [Текст] : [посвящ. 50-летию НГАВТ : материалы] / редкол.: А. Б. Борисов [и др.]. – Новосибирск : НГАВТ, 2001. – 157 с.

Золотой ключик [Текст] : сказки рос. писателей : [для мл. и сред. шк. возраста] / составитель И. Полякова ; худож. В. Бритвин, Н. Дымова, С. Муравьев. – М. : Оникс, 2001. – 381 с.

История России [Текст] : учеб. пособие для студентов всех специальностей / В. Н. Быков [и др.] ; отв. ред В. Н. Сухов ; М-во образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. лесотехн. акад. – 2-е изд., перераб. и доп. / при участии Т. А. Суховой. – СПб. : СПбЛТА, 2001. – 231 с.

Объединенная Германия: десять лет [Текст] = United Germany: ten years : проблем.-темат. сб. / Рос. акад. наук, Ин-т науч. информ. по обществ. наукам, [Центр науч.-информ. исслед. глобал. и регион. проблем, Отд. Зап. Европы и Америки ; отв. ред. и сост. А. А. Амплеева]. – М. : ИНИОН, 2001. – 273 с.

Законодательные материалы Запись под заголовком

Российская Федерация. Конституция (1993). Конституция Российской Федерации [Текст] : офиц. текст. – М. : Маркетинг, 2001. – 39 с.

Российская Федерация. Законы. О воинской обязанности и военной службе [Текст] : федер. закон : [принят Гос. Думой 6 марта 1998 г. : одобр. Советом Федерации 12 марта 1998 г.]. – [4-е изд.]. – М. : Ось-89, [2001?]. – 46 с.

Российская Федерация. Законы. Семейный кодекс Российской Федерации [Текст] : [федер. закон : принят Гос. Думой 8 дек. 1995 г. : по состоянию на 3 янв. 2001 г.]. – СПб. : Victory : Стаун-кантри, 2001. – 94 с.

Запись под заглавием

Гражданский процессуальный кодекс РСФСР [Текст] : [принят третьей сес. Верхов. Совета РСФСР шестого созыва 11 июня 1964 г.] : офиц. текст : по состоянию на 15 нояб. 2001 г. / М-во юстиции Рос. Федерации. – М. : Маркетинг, 2001. – 159 с.

Правила

Правила безопасности при обслуживании гидротехнических сооружений и гидромеханического оборудования энергоснабжающих организаций [Текст] : РД 153-34.0-03.205–2001: утв. М-вом энергетики Рос. Федерации 13.04.01 : введ. в действие с 01.11.01. – М. : ЭНАС, 2001. – 158 с.

Правила устройства и безопасной эксплуатации подъемников (вышек) [Текст] : ПБ 10-256-98 : утв. Ростехнадзором России 24.11.98 : обязат. для всех м-в, ведомств, предприятий и

орг., независимо от их орг.-правовой формы и формы собственности, а также для индивидуал. предпринимателей. – СПб. : ДЕАН, 2001. – 110 с.

Стандарты Запись под заголовком

ГОСТ Р 517721–2001. Аппаратура радиоэлектронная бытовая. Входные и выходные параметры и типы соединений. Технические требования [Текст]. – Введ. 2002–01–01. – М. : Изд-во стандартов, 2001. – IV, 27 с.

ГОСТ 7. 53–2001. Издания. Международная стандартная нумерация книг [Текст]. – Взамен ГОСТ 7.53–86 ; введ. 2002–07–01. – Минск : Межгос. совет по стандартизации, метрологии и сертификации ; М. : Изд-во стандартов, сор. 2002. – 3 с. – (Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу).

Запись под заглавием

Аппаратура радиоэлектронная бытовая. Входные и выходные параметры и типы соединений. Технические требования [Текст] : ГОСТ Р 517721–2001. – Введ. 2002–01–01. – М. : Изд-во стандартов, 2001. – IV, 27 с.

Издания. Международная стандартная нумерация книг [Текст] : ГОСТ 7.53–2001. – Взамен ГОСТ 7.53–86 ; введ. 2002–07–01. – Минск : Межгос. совет по стандартизации, метрологии и сертификации ; М. : Изд-во стандартов, сор., 2002. – 3 с. – (Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу).

Сборник стандартов

Система стандартов безопасности труда : [сборник]. – М. : Изд-во стандартов, 2002. – 102 с.

Правила учета электрической энергии [Текст] : (сб. основных норматив.-техн. док., действующих в обл. учета электроэнергии). – М. : Госэнергонадзор России : Энергосервис, 2002. – 366 с.

Патентные документы Запись под заголовком

Пат. 2187888 Российская Федерация, МПК⁷ Н 04 В 1/38, Н 04 J 13/00. Приемопередающее устройство [Текст] / Чугаева В. И. ; заявитель и патентообладатель Воронеж. науч.-ислед. ин-т связи. – № 2000131736/09 ; заявл. 18.12.00 ; опубл. 20.08.02, Бюл. № 23 (II ч.). – 3 с.

Заявка 1095735 Российская Федерация, МПК⁷ В 64 G 1/00. Одноразовая ракетаноситель [Текст] / Тернер Э. В. (США) ; заявитель Спейс Системз/Лорал, инк. ; пат. поверенный Егорова Г. Б. – № 2000108705/28 ; заявл. 07.04.00 ; опубл. 10.03.01, Бюл. № 7 (I ч.) ; приоритет 09.04.99, № 09/289, 037 (США). – 5 с.

А. с. 1007970 СССР, МКИ³ В 25 J 15/00. Устройство для захвата неориентированных деталей типа валов [Текст] / В. С. Ваулин, В. Г. Кемайкин (СССР). – № 3360585/25–08 ; заявл. 23.11.81 ; опубл. 30.03.83, Бюл. № 12. – 2 с.

Запись под заглавием

Приемопередающее устройство [Текст] : пат. 2187888 Рос. Федерация : МПК⁷ Н 04 В 1/38, Н 04 J 13/00 / Чугаева В. И. ; заявитель и патентообладатель Воронеж. науч.-ислед. ин-т связи. – № 2000131736/09 ; заявл. 18.12.00 ; опубл. 20.08.02, Бюл. № 23 (II ч.). – 3 с.

Одноразовая ракета-носитель [Текст] : заявка 1095735 Рос. Федерация : МПК⁷ В 64 G 1/00 / Тернер Э. В. (США) ; заявитель Спейс Системз/Лорал, инк. ; пат. поверенный Егорова Г. Б. – № 2000108705/28 ; заявл. 07.04.00 ; опубл. 10.03.01, Бюл. № 7 (I ч.) ; приоритет 09.04.99, № 09/289, 037 (США). – 5 с.

Устройство для захвата неориентированных деталей типа валов [Текст] : а. с. 1007970 СССР : МКИ³ В 25 J 15/00 / В. С. Ваулин, В. Г. Кемайкин (СССР). – № 3360585/25–08 ; заявл. 23.11.81 ; опубл. 30.03.83, Бюл. № 12. – 2 с.

Промышленные каталоги

Оборудование классных комнат общеобразовательных школ [Текст] : каталог / М-во образования РФ, Моск. гос. пед. ун-т. – М. : МГПУ, 2002. – 235 с.

Машина специальная листогибочная ИО 217М [Текст] : листок-каталог : разработчик и изготовитель Кемер. з-д электромонтаж. изделий. – М., 2002. – 3 л.

Сборники без общего заглавия

Гиляровский, В. А. Москва и москвичи [Текст] ; Друзья и встречи ; Люди театра / В. А. Гиляровский ; вступ. ст. и примеч. А. Петрова ; худож. И. Лыков. – М. : ЭКСМО-пресс, 2001. – 638 с.

Носов, Н. Н. Приключения Незнайки и его друзей [Текст] : сказоч. повести / Николай Носов. Остров Незнайки : повесть : [для детей] / Игорь Носов ; [к сб. в целом] худож. И. Панков. – М. : ЭКСМО-пресс, 2001. – 638 с.

МНОГОТОМНЫЕ ИЗДАНИЯ

Документ в целом

Гиппиус, З. Н. Сочинения [Текст] : в 2 т. / Зинаида Гиппиус ; [вступ. ст., подгот. текста и коммент. Т. Г. Юрченко ; Рос. акад. наук, Ин-т науч. информ. по обществ. наукам]. – М. : Лаком-книга : Габестро, 2001.

Т. 1 : Романы. – 367 с. – Библиогр. в примеч.: с. 360–366. – Содерж.: Без талисмана ; Победители ; Сумерки духа. – В прил. : З. Н. Гиппиус / В. Брюсов.

Т. 2 : Романы. – 415 с. – Содерж.: Чертова кукла ; Жизнеописание в 33 гл. ; Роман-царевич : история одного начинания ; Чужая любовь

или

Гиппиус, З. Н. Сочинения [Текст] : в 2 т. / Зинаида Гиппиус ; [вступ. ст., подгот. текста и коммент. Т. Г. Юрченко ; Рос. акад. наук, Ин-т науч. информ. по обществ. наукам]. – М. : Лаком-книга : Габестро, 2001.

Отдельный том

Казьмин, В. Д. Справочник домашнего врача [Текст] : в 3 ч. / Владимир Казьмин. – М. : АСТ : Астрель, 2001. – Ч. 2 : Детские болезни. – 2002. – 503 с.

или

Казьмин, В. Д. Справочник домашнего врача [Текст]. В 3 ч. Ч. 2. Детские болезни / Владимир Казьмин. – М. : АСТ : Астрель, 2002. – 503 с.

или

Казьмин, В. Д. Детские болезни [Текст] / Владимир Казьмин. – М. : АСТ : Астрель, 2002. – 503 с.

ДЕПОНИРОВАННЫЕ НАУЧНЫЕ РАБОТЫ

Разумовский, В. А. Управление маркетинговыми исследованиями в регионе [Текст] / В. А. Разумовский, Д. А. Андреев ; Ин-т экономики города. – М., 2002. – 210 с.

Социологическое исследование малых групп населения [Текст] / В. И. Иванов [и др.] ; М-во образования Рос. Федерации, Финансовая академия. – М., 2002. – 110 с.

НЕОПУБЛИКОВАННЫЕ ДОКУМЕНТЫ

Отчеты о научно-исследовательской работе

Формирование генетической структуры стада [Текст] : отчет о НИР (промежуточ.) : 42-44 / Всерос. науч.-исслед. ин-т животноводства ; рук. Попов В. А. ; исполн.: Алешин Г. П. [и др.]. – М., 2001. – 75 с.

или

Формирование генетической структуры стада [Текст] : отчет о НИР (промежуточ.) : 42-44 / Всерос. науч.-исслед. ин-т животноводства ; рук. Попов В. А. – М., 2001. – 75 с. – Исполн.: Алешин Г. П., Ковалева И. В., Латышев Н. К., Рыбакова Е. И., Стриженко А. А. – Библиогр.: с. 72–74.

Состояние и перспективы развития статистики печати Российской Федерации [Текст] : отчет о НИР (заключ.) : 06-02 / Рос. кн. палата ; рук. А. А. Джиго ; исполн.: В. П. Смирнова [и др.]. – М., 2000. – 250 с.

Диссертации

Белозеров, И. В. Религиозная политика Золотой Орды на Руси в XIII–XIV вв. [Текст] : дис. ... канд. ист. наук : 07.00.02 : защищена 22.01.02 : утв. 15.07.02 / Белозеров Иван Валентинович. – М., 2002. – 215 с.

Вишняков, И. В. Модели и методы оценки коммерческих банков в условиях неопределенности [Текст] : дис. ... канд. экон. наук : 08.00.13 : защищена 12.02.02 : утв. 24.06.02 / Вишняков Илья Владимирович. – М., 2002. – 234 с.

СЕРИАЛЬНЫЕ И ДРУГИЕ ПРОДОЛЖАЮЩИЕСЯ РЕСУРСЫ

Газета

Академия здоровья [Текст] : науч.-попул. газ. о здоровом образе жизни : прил. к журн. «Аквапарк» / учредитель «Фирма «Вивана». – 2001, июнь – . – М., 2001 – . – 8 полос. – Еженед.

2001, № 1–24.

Журнал

Актуальные проблемы современной науки [Текст] : информ.-аналит. журн. / учредитель ООО «Компания «Спутник +». – 2001, июнь – . – М. : Спутник +, 2001

Бюллетень

Российская Федерация. Гос. Дума (2000–). Государственная Дума [Текст] : стеногр. заседаний : бюллетень / Федер. Собр. Рос. Федерации. – М. : ГД РФ, 2000– . – 30 см. – Кн. не сброшюр. – № 49 (497) : 11 окт. 2000 г. – 2000. – 63 отд. с.

Продолжающийся сборник

Вопросы инженерной сейсмологии [Текст] : сб. науч. тр. / Рос. акад. наук, Ин-т физики Земли. – Вып. 1 (1958)– . – М. : Наука, 2001– . – Вып. 34. – 2001. – 137 с..
Вып. 35 : Прогнозирование землетрясений. – 2001. – 182 с..
Вып. 36. – 2002. – 165 с..

или

Вопросы инженерной сейсмологии [Текст] : сб. науч. тр. / Рос. акад. наук, Ин-т физики Земли. – Вып. 1 (1958)– . – М. : Наука, 2001– . – ISSN 0203-9478.
Вып. 34. – 2001. – 137 с. ; вып. 35 : Прогнозирование землетрясений. – 2001. – 182 с.;
вып. 36. – 2002. – 165 с.

ИЗОИЗДАНИЯ

Кустодиев, Б. М. Портрет Ирины Кустодиевой с собакой Шумкой, 1907 [Изоматериал] : холст, масло / Б. М. Кустодиев (1878–1927) ; Межрегион. обществ. орг. «Центр духов. культуры» (подготовка изобр.). – Самара : Агни, 2001. – Цв. офсет ; 42x30 см. – Выходные сведения парал. рус., англ.

Графика [Изоматериал] : нагляд. пособие для образоват. учреждений по предмету «Культура Башкортостана» : [комплект репрод. / авт.-сост. Н. И. Оськина ; слайды Л. А. Черемохина ; пер. на башк. яз. М. С. Аминовой]. – Уфа : Демидур, 2001. – 1 папка (24 отд. л.) : цв. офсет. ; 49x35 см. – (Изобразительное искусство Башкортостана ; вып. 5). – Подписи к ил. парал. рус., башк.

Александровский дворец [Изоматериал] : комплект из 16 открыток / фото А. Минина ; текст Н. Тарасовой, С. Ивановой ; Гос. музей-заповедник «Цар. Село». – [Б. м.] : Изд-во Зимины, 2002. – 1 обл. (16 отд. л.) : цв. офсет ; 14x10 см. – Загл. парал. англ., рус. – Текст англ

Шедевры французского искусства 18 века [Изоматериал] : календарь : 2002 / Торговый Дом «Медный всадник» ; дизайн П. Канайкина ; вступ. ст. С. Кудрявцевой. – СПб. : П-2, 2001. – [24] с. : цв. ил. ; 29x29 см. – (Эрмитажная коллекция). – Текст парал. рус., англ.

НОТНЫЕ ИЗДАНИЯ

Бойко, Р. Г. Петровские звоны [Ноты] : (Юность Петра) : муз. ил. к рус. истории времен Петра Первого : ор. 36 / Ростислав Бойко ; [крат. предисл. И. Мартынова и Е. Светланова]. – Партитура. – М. : Композитор, 2001. – 96 с. ; 30 см. – Н. д. 9632.

Эшпай, А. Я. Квартет [Ноты] : для 2 скрипок, альты и виолончели / Андрей Эшпай. – Партитура и голоса. – М. : Композитор, 2001. – 34 с., 4 парт. (68 с. партий разд. паг.) ; 30 см. – Тит. л. парал. рус., англ. – Н. д. 10350.

КАРТОГРАФИЧЕСКИЕ ИЗДАНИЯ

Мир. Политическая карта мира [Карты] : полит. устройство на 1 янв. 2001 г. / сост. и подгот. к изд. ПКО «Картография» в 2001 г. ; гл. ред.

Н. Н. Полункина ; ред. О. И. Иванцова, Н. Р. Монахова ; рук. проекта

М. Ю. Орлов. – 1 : 25 000 000 ; поликон. пр-ция ЦНИИГАИК. – М. : ПКО «Картография», 2001. – 1 к. (2 л.) : цв. ; 98x71 см. – 250 экз.

Европа. Государства Европы [Карты] : [физическая карта] / сост. и подгот. к печати ПКО «Картография» в 1985 г. ; ст. ред. Л. Н. Колосова ; ред. Н. А. Дубовой. – Испр. в 2000 г. – 1 : 5000 000, 50 км в 1 см ; пр-ция норм. кон. равнопр. – М. : Роскартография, 2000. – 1 к. : цв., табл. ; 106x89 см. – 3000 экз.

АУДИОИЗДАНИЯ

Гладков, Г. А. Как львенок и черепаха пели песню и другие сказки про Африку [Звукозапись] / Геннадий Гладков ; исп.: Г. Вицин, В. Ливанов, О. Анофриев [и др.]. – М. : Экстрафон, 2002. – 1 мк.

Роман (иеромон.). Песни [Звукозапись] / иеромонах Роман ; исп. Жанна Бичевская. – СПб. : Центр духов. просвещения, 2002. – 1 электрон. опт. диск. – (Песнопения иеромонаха Романа ; вып. 3).

ВИДЕОИЗДАНИЯ

От заката до рассвета [Видеозапись] / реж. Роберт Родригес ; в ролях: К. Тарантино, Х. Кейтель, Дж. Клуни ; Paramount Films. – М. : Премьер-видеофильм, 2002. – 1 вк. – Фильм вышел на экраны в 1999 г.

ЭЛЕКТРОННЫЕ РЕСУРСЫ

Художественная энциклопедия зарубежного классического искусства [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые, граф., зв. дан. и прикладная прогр. (546 Мб). – М. : Большая Рос. энцикл. [и др.], 1996. – 1 электрон. опт. диск (CD-ROM) : зв., цв. ; 12 см + рук. пользователя (1 л.) + открытка (1 л.). – (Интерактивный мир). – Систем. требования: ПК 486 или выше ; 8 Мб ОЗУ ; Windows 3.1 или Windows 95 ; SVGA 32768 и более цв. ; 640x480 ; 4x CD-ROM дисковод ; 16-бит. зв. карта ; мышь. – Загл. с экрана. – Диск и сопровод. материал помещены в контейнер 20x14 см.

СОСТАВНЫЕ ЧАСТИ ДОКУМЕНТОВ

Статья из...

... книги или другого разового издания

Двинянинова, Г. С. Комплимент : Коммуникативный статус или стратегия в дискурсе [Текст] / Г. С. Двинянинова // Социальная власть языка : сб. науч. тр. / Воронеж. межрегион. ин-т обществ. наук, Воронеж. гос. ун-т, Фак. романо-герман. истории. – Воронеж, 2001. – С. 101–106. – Библиогр.: с. 105–106.

... сериального издания

Михайлов, С. А. Езда по-европейски [Текст] : система платных дорог в России находится в начал. стадии развития / Сергей Михайлов // Независимая газ. – 2002. – 17 июня.

Серебрякова, М. И. Дионисий не отпускает [Текст] : [о фресках Феррапонтова монастыря, Вологод. обл.] : беседа с директором музея Мариной Серебряковой / записал Юрий Медведев // Век. – 2002. – 14–20 июня (№ 18). – С. 9.

Боголюбов, А. Н. О вещественных резонансах в волноводе с неоднородным заполнением [Текст] / А. Н. Боголюбов, А. Л. Делицын, М. Д. Малых // Вестн. Моск. ун-та. Сер. 3, Физика. Астрономия. – 2001. – № 5. – С. 23–25. – Библиогр.: с. 25.

Казаков, Н. А. Запоздалое признание [Текст] : повесть / Николай Казаков ; рисунки Е. Спиридонова // На боевом посту. – 2000. – № 9. – С. 64–76 ; № 10. – С. 58–71. – ISSN 0869-6403.

Белова, Г. Д. Некоторые вопросы уголовной ответственности за нарушение налогового законодательства [Текст] / Г. Д. Белова // Актуал. проблемы прокурор. надзора / Ин-т повышения квалификации рук. кадров Генер. прокуратуры Рос. Федерации. – 2001. – Вып. 5 : Прокурорский надзор за исполнением уголовного и уголовно-процессуального законодательства. Организация деятельности прокуратуры. – С. 46–49.

Раздел, глава

Малый, А. И. Введение в законодательство Европейского сообщества [Текст] / Ал. Малый // Институты Европейского союза : учеб. пособие / Ал. Малый, Дж. Кемпбелл, М. О'Нейл. – Архангельск, 2002. – Разд. 1. – С. 7–26.

Глазырин, Б. Э. Автоматизация выполнения отдельных операций в Word 2000 [Текст] / Б. Э. Глазырин // Office 2000 : 5 кн. в 1 : самоучитель / Э. М. Берлинер, И. Б. Глазырина, Б. Э. Глазырин. – 2-е изд., перераб. – М., 2002. – Гл. 14. – С. 281–298.

Рецензии

Гаврилов, А. В. Как звучит? [Текст] / Андрей Гаврилов // Кн. обозрение. – 2002. – 11 марта (№ 10–11). – С. 2. – Рец. на кн.: Музыкальный запас. 70-е : проблемы, портреты, случаи / Т. Чередниченко. – М. : Новое лит. обозрение, 2002. – 592 с.

или

Зданович, А. А. Свои и чужие – интриги разведки [Текст] / Александр Зданович. – М. : ОЛМА-пресс : МассИнформМедиа, 2002. – 317 с.

Рец.: Мильчин, К. На невидимом фронте без перемен // Кн. обозрение. – 2002. – 11 марта (№ 10–11). – С. 6.

4. Контроль знаний студентов

4.1. Рубежный контроль

Тесты для рубежных контрольных работ

1. Конфликтология это...

- | | |
|---|---|
| 1 | Область междисциплинарного исследования межличностных отношений |
| 2 | Область междисциплинарного исследования делового общения |
| 3 | Область междисциплинарного исследования социального конфликта |
| 4 | Область междисциплинарного исследования особенностей личности |

2. Фундамент конфликтологии закладывался при участии основателей социологии, к числу которых относят...

- | | |
|---|---------------------------------------|
| 1 | В. Парето, Э Дюркгейм, М. Ковалевский |
| 2 | П. Сорокин, Ч. Дарвин, А. Смит |
| 3 | М. Вебер, Г. Зиммель, Конфуций |
| 4 | О. Конт, Г. Спенсер, К. Маркс |

3. Определение конфликта, которое стало классическим, дал...

- | | |
|---|------------------|
| 1 | Герберт Спенсер |
| 2 | Огюст Конт |
| 3 | Льюис Козер |
| 4 | Вильфредо Парето |

4. Объектом конфликта может быть...

- | | |
|---|--|
| 1 | Все то, на что претендует каждая из конфликтующих сторон |
| 2 | Право на имущество |
| 3 | Право выбора |
| 4 | Право собственности |

5. Конфуций в своих изречениях утверждал, что злобу и заносчивость, а с ними и конфликты порождают, в первую очередь...

- | | |
|---|--------------------------------|
| 1 | Разные характеры |
| 2 | Неравенство и несхожесть людей |
| 3 | Корысть |
| 4 | Краснобайство |

6. «Духовным отцом» теории конфликтов считается...

- | | |
|---|------------|
| 1 | Гераклит |
| 2 | Г. Зиммель |
| 3 | Д. Смолли |
| 4 | У. Самнер |

7. Начало современным теориям конфликта положено в...

- | | |
|---|----------------|
| 1 | Начале 21 века |
| 2 | Конце 19 века |
| 3 | Начале 20 века |
| 4 | Конце 20 века |

8. Наиболее известным из теоретиков конфликта является...

- | | |
|---|--------------|
| 1 | Л. Гумплович |
| 2 | Г. Зиммель |
| 3 | Д. Смолли |
| 4 | У. Самнер |

9. Г. Зиммель рассматривает конфликты как...

- | | |
|---|--|
| 1 | Негативное явление в общественной жизни |
| 2 | Позитивное явление в общественной жизни |
| 3 | Нейтральное явление в общественной жизни |
| 4 | Неизбежное явление в общественной жизни |

10. Конфликт состоит из...

- | | |
|---|----------------------------------|
| 1 | Конфликтной ситуации и инцидента |
| 2 | Только из конфликтной ситуации |
| 3 | Только из инцидента |
| 4 | Субъектов и объектов конфликта |

11. По направленности воздействия различают следующие виды конфликтов...

- | | |
|---|----------------------------------|
| 1 | Вертикальные, горизонтальные |
| 2 | Открытые, скрытые |
| 3 | Социальные, национальные |
| 4 | Антагонистические, компромиссные |

12. По природе возникновения рассматривают следующие виды конфликтов...

- | | |
|---|---|
| 1 | Вертикальные, горизонтальные, диагональные |
| 2 | Социальные, национальные, этнические |
| 3 | Открытые, скрытые, потенциальные |
| 4 | Внутриличностные, межличностные, внутриличностные |

13. По степени выраженности рассматривают следующие виды конфликтов...

- | | |
|---|---|
| 1 | Вертикальные, горизонтальные, диагональные |
| 2 | Социальные, национальные, этнические |
| 3 | Открытые, скрытые, потенциальные |
| 4 | Внутриличностные, межличностные, внутриличностные |

14. Выделяют _____ основных стадий конфликта...

- | | |
|---|--------|
| 1 | Две |
| 2 | Три |
| 3 | Четыре |
| 4 | Пять |

15. Предконфликтная стадия – это ...

- | | |
|---|---|
| 1 | Период, в котором конфликтующие стороны оценивают свои ресурсы |
| 2 | Завершение инцидента |
| 3 | Стадия характеризуется, прежде всего, наличием инцидента, т. е. социальных действий, направленных на изменение поведения соперников |
| 4 | Стадия принятия решения |

4.2. Вопросы к зачету

1. Становление конфликтологии как науки
2. Современные концепции конфликта
3. Определение конфликта
4. Функции конфликта
5. Классификация конфликтов
6. Непосредственные причины конфликтов
7. Взаимосвязь конфликтных ситуаций и стрессовых состояний
8. Методы профилактики конфликтов в организации
9. Примирительные процедуры при трудовых спорах
10. Стили конфликтного поведения
11. Способы разрешения конфликтов
12. Роль коллектива в преодолении конфликтов
13. Правила ведения переговоров по спорным проблемам
14. Методы управления конфликтами
15. Разновидности норм и их роль в урегулировании конфликтов
16. Образцы документов, применяемых при разрешении конфликтов
17. Руководитель как субъект конфликта
18. Руководитель – посредник в конфликте
19. Личный пример руководителя в преодолении конфликтов и стрессов
20. Понятие личности. Личность как субъект общественных отношений.
21. Ценности производственных организаций в разрешении конфликтов.
22. Роль неформальных групп в разрешении конфликтов в организации.
23. Стиль руководства производственной организацией и его роль в разрешении конфликтов.
24. Причины, функции и субъекты социальных конфликтов.
25. Динамики социальных конфликтов.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. *Бородкин, Ф. М.* Внимание: конфликт [Текст] / Ф. М. Бородкин, Н. М. Коряк. – Новосибирск : [б. и.], 1989. – 190 с.
2. *Ворожейкин, И. Е.* Конфликтология [Текст] : учебник / И. Е. Ворожейкин, А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров. – М. : ИНФРА-М, 2002. – 240 с.
3. *Гришина, Н. В.* Психология конфликта [Текст] / Н. В. Гришина. – СПб. : Питер, 2001. – 464 с.
4. *Дмитриев, А. В.* Конфликтология [Текст] : учеб. пособие / А. В. Дмитриев. – М. : Гардарики, 2000. – 320 с.
5. *Здравомыслов, А. Г.* Социология конфликта: Россия на путях преодоления кризиса [Текст] : учеб. пособие / А. Г. Здравомыслов. – М. : Аспект Пресс, 1995. – 317 с.
6. *Левин, К.* Разрешение социальных конфликтов [Текст] / К. Левин. – СПб. : Речь, 2000. – 408 с.
7. *Неймер, Ю. Л.* Социально-психологический климат коллектива предприятия [Текст] / Ю. Л. Неймер // Социол. иссл. – 1990. – № 11. – С. 81–89.
8. *Пажес, Ж. П.* Конфликты и общественное мнение [Текст] / Ж. П. Пажес // Социол. иссл. – 1991. – № 7. – С. 107–115.
9. Современный словарь по психологии [Текст] / сост. В. В. Юрчук. – Минск : Совр. слово, 1998. – 768 с.
10. *Философский словарь [Текст] / под ред. И. Т. Фролова. – М. : Политиздат, 1987. – 590 с.

* Книги, отмеченные звездочкой, необходимо использовать при раскрытии каждой темы контрольной работы.

Краткий терминологический словарь

Автокоммуникация — естественное условие психологической активности человека, постоянное общение с самим собой, приводящее при определенных обстоятельствах к внутриличностному конфликту.

Авторитарность — социально-психологическая характеристика личности, отражающая ее стремление максимально подчинить своему влиянию партнеров по взаимодействию и общению. А. связана с такими личностными чертами, как агрессивность, завышенная самооценка и уровень притязаний, склонность к следованию стереотипам. На поведенческом уровне А. нередко проявляется в стремлении индивида во что бы то ни стало добиться доминирующего положения в группе, занять максимально высокую позицию в структуре власти. Наиболее ярко А. проявляется в авторитарическом давлении руководителя (лидера) на подчиненных (ведомых), устранении других людей от участия в решении важнейших вопросов, как стратегических, так и тактических. Такой руководитель строго контролирует решение любой задачи, жестко пресекает инициативу членов группы.

Авторитет — 1) влияние индивида, основанное на занимаемом им положении, должности, статусе и т. д.; 2) признание за индивидом права на принятие ответственного решения в условиях совместной деятельности. Во втором значении А. может не совпадать с властью — им может пользоваться индивид, не наделенный соответствующими полномочиями, но являющийся своего рода нравственным эталоном.

Адаптационный синдром — сочетание симптомов стрессового состояния человека, побуждение организма к защитно-приспособительной саморегуляции. Совокупность адаптационных реакций организма человека, носящих общий защитный характер и возникающих в ответ на значительные по силе и продолжительности неблагоприятные воздействия (стрессоры), функциональное состояние, развивающееся под действием стрессоров, называется стрессором.

Адаптация социальная — 1) постоянный процесс активного приспособления индивида к условиям социальной среды; 2) результат этого процесса. Соотношение этих компонентов, определяющее характер поведения, зависит от Целей и ценностных ориентации индивида, возможностей их достижения в социальной среде. Несмотря на непрерывный характер А.с, ее обычно связывают с периодами кардинальной смены деятельности индивида и его социального окружения.

Адаптивность — **неадаптивность** — тенденции функционирования целеустремленной системы, определяющиеся соответствием (несоответствием) между ее целями и достигаемыми в процессе деятельности результатами. А. выражается в согласовании целей и результатов.

Аддитивность — свойство величин, заключающееся в том, что сумма значений величин, соответствующих частям объекта, равна значению величины, соответствующей целому объекту. Свойством А., например, обладает величина группы, но не обладают межличностные отношения в ней или совместная деятельность.

Арбитраж — специальный орган для рассмотрения коллективных трудовых споров; комиссия, формируемая из числа профессионально подготовленных нейтральных лиц с согласия участников социально-трудового конфликта в целях выработки рекомендаций по урегулированию разногласий между ними.

Атрибуция — приписывание социальным объектам (человеку, группе, социальной общности) характеристик, не представленных в поле восприятия. Необходимость А. обусловлена тем, что информация, которую может дать человеку наблюдение, недостаточна для адекватного взаимодействия с социальным окружением и нуждается в «дистраивании».

Атрибуция казуальная — интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей. Изучение А.к. исходит из следующих положений: а)

люди, познавая друг друга, не ограничиваются получением внешне наблюдаемых сведений, но стремятся к выяснению причин поведения и выводам, касающимся соответствующих личностных качеств субъекта; б) поскольку информация о человеке, получаемая в результате наблюдения, чаще всего недостаточна для надежных выводов, наблюдатель находит вероятные причины поведения и черты личностей приписывает их наблюдаемому субъекту; в) эта причинная интерпретация существенно влияет на поведение наблюдателя.

Взаимодействие межличностное — 1) в широком смысле — случайный или преднамеренный, частный или публичный, длительный или кратковременный, вербальный или невербальный личный контакт двух и более человек, имеющий следствием взаимные изменения их поведения, деятельности, отношений, установок; 2) в узком смысле — система взаимно обусловленных индивидуальных действий, связанных циклической причинной зависимостью, при которой поведение каждого из участников выступает одновременно и стимулом, и реакцией на поведение остальных.

Виды (типы) конфликтов — варианты конфликтных столкновений, различаемые по факторам совместной деятельности людей (источникам возникновения, формам взаимодействия, направленности общения, функциям и др.).

Влияние — процесс и результат изменения индивидом поведения другого человека, его установок, намерений, представлений, оценок и т. п. в ходе взаимодействия с ним. Различают направленное и ненаправленное В. Механизмом первого являются убеждение и внушение; в этом случае субъект ставит перед собой задачу добиться определенного результата от объекта В. В отличие от направленного ненаправленное В. подобной специальной задачи не имеет.

Влияние функционально-ролевое — вид влияния, характер, интенсивность и направленность которого определяются не личностными особенностями партнеров по взаимодействию, а их ролевыми позициями. В. ф.-р. осуществляется благодаря трансляции образцов активности, регламентированных ролевой расстановкой сил и демонстрации определенного набора способов действия, не выходящих за пределы ролевых предписаний. Так, авторитарные руководители, как правило, видят свою задачу в оказании на подчиненных в первую очередь именно В. ф.-р., а потому в процессе взаимодействия и общения они главным образом ориентируются на соответствие своих и чужих действий и поступков нормативно определенному своду правил.

Внутригрупповой конфликт — столкновение, разногласие между личностью и группой, вызванное различиями индивидуальных и общих интересов, ослаблением сплоченности и совместных действий либо несоблюдением норм группового поведения.

Внутриличностный конфликт — внутреннее противоборство человека как следствие автокоммуникации, функционального дискомфорта в сфере рационального и эмоционального, необходимости выбора между желаемым и должным, выгодным и опасным, интересным и скучным, кризиса мотивов или их реализации.

Восприятие межличностное — восприятие, понимание и оценка человека человеком. Специфика В.м. по сравнению с восприятием неодушевленных предметов заключается в большей пристрастности, что проявляется в слитности когнитивных (познавательных) и эмоциональных компонентов, в более ярко выраженной оценочной и ценностной окраске в более прямой зависимости представления о другом человеке от мотивационно-смысловой структуры деятельности воспринимающего субъекта.

Всеобщий конфликт — столкновение, противоборство, в которое вовлечено большинство персонала крупного предприятия либо наемных работников той или иной отрасли народного хозяйства страны из-за расхождения (несовпадения) интересов в сфере производственных, распределительных и трудовых отношений, различия во мнениях по поводу осуществления экономической и социальной политики, деятельности органов государственной власти и местного самоуправления.

Границы конфликта — внешние пределы в пространстве и во времени, а также относительно той социальной системы, в масштабах которой возникает и развивается конфликтное столкновение.

Группа — ограниченная в размерах общность людей, выделяемая из социального целого на основе определенных признаков (характера выполняемой деятельности, социальной принадлежности, структуры, уровня развития и т. д.). Наиболее распространены классификации Г. по размеру: большие, малые, микрогруппы; по общественному статусу: формальные (официальные) и неформальные (неофициальные); по непосредственности взаимосвязей: реальные (контактные) и условные; по уровню развития: низкого уровня развития (ассоциации, корпорации) и высокого уровня развития (коллективы); по значимости: референтные. Величина, структура и состав Г. определяются целями и задачами деятельности, в которую она включена или ради которой создана. Содержание совместной деятельности членов Г. опосредствует все процессы внутригрупповой Динамики: развитие межличностных отношений, восприятие партнерами друг друга, формирование групповых норм и ценностей, форм сотрудничества и взаимной ответственности. В свою очередь, сформировавшиеся в Г. отношения влияют на эффективности групповой деятельности.

Группа неформальная — реальная социальная общность, не имеющая юридически фиксированного статуса, добровольно объединенная на основе интересов, дружбы и симпатий либо на основе прагматической пользы. Г. н. могут выступать как изолированные общности или складываться внутри официальных *групп*. Их интересы могут иметь как профессиональную, так и непрофессиональную направленность. Официальные группы, сохраняя все свои характеристики, одновременно могут обладать лучшими свойствами Г. н. (тесными дружескими контактами, дружелюбностью и взаимной симпатией, готовностью к содействию и взаимопомощи), что укрепляет и обогащает их функционирование.

Группа референтная — реальная или условная социальная общность, с которой индивид соотносит себя как с эталоном и на нормы, мнения, ценности и оценки которой он ориентируется в своем поведении и в самооценке. Г. р. выполняет в основном две функции: нормативную и сравнительную. Нормативная функция Г. р. проявляется в мотивационных процессах: Г. р. выступает при этом в качестве источника норм поведения, социальных установок и ценностных ориентации индивида. Сравнительная функция Г. р. проявляется в перцептивных процессах: Г. р. выступает здесь в качестве эталона, с помощью которого индивид может оценить себя и других.

Групповая динамика — совокупность внутригрупповых социально-психологических процессов и явлений, характеризующих весь цикл жизнедеятельности малой группы не по этапам: образование, функционирование, развитие, стагнацию, регресс, распад. К процессам Г. д. относятся руководство и лидерство; принятие групповых решений; нормообразование, т. е. выработка групповых мнений и ценностей; формирование функционально-ролевой структуры группы; сплочение; конфликты; групповое давление и другие способы регуляции индивидуального поведения, т. е. все те процессы, которые фиксируют и обеспечивают изменения, происходящие в группе за время ее существования. Эти изменения обусловлены как внешними обстоятельствами групповой жизнедеятельности, так и ее внутренними противоречиями, продиктованными взаимодействием двух предполагающих и одновременно отрицающих друг друга тенденций групповой активности — интеграции и дифференциации. Первая нацелена на упрочение единства членов группы, стабилизацию и упорядочение межличностных отношений и взаимодействий и является необходимой предпосылкой сохранности и относительно устойчивого и постоянного воспроизводства группы как социально-психологической общности. Вторая проявляется в неизбежно сопутствующих любой коллективной жизнедеятельности специализации и иерархизации деловых и эмоциональных взаимосвязей членов группы и соответствующем различии их функциональных ролей и психологических статусов, что является стимулом и результатом развития группы, но в то же время может привести к нарушению гармоний в отношениях

образующих группу людей. Сосуществование названных тенденций обуславливает неравномерность процесса развития малой группы.

Групповое принятие решений — осуществляемый *группой выбор* из ряда альтернатив в условиях взаимного обмена информацией при решении общей для всех членов группы задачи. Процедура Г. п. р. предполагает обязательное согласование мнений членов группы в отличие от групповой дискуссии, которая обычно рассматривается как фаза, предшествующая Г. п. р. В отдельных случаях Г. п. р. используется в условиях ограниченного обмена информацией, когда члены группы могут только сообщить о своих первоначальных решениях. От Г. п. р. следует отличать переход от индивидуальных решений к групповым без взаимодействия участников.

Демонстрация — массовое шествие, одна из форм урегулирования коллективных трудовых споров, социальных конфликтов.

Депрессия — аффективное состояние, характеризующееся отрицательным эмоциональным фоном, изменением мотивационной сферы, когнитивных (связанных с познанием) представлений и общей пассивностью поведения. Субъективно человек в состоянии Д. испытывает прежде всего тяжелые, мучительные эмоции и переживания — подавленность, тоску, отчаяние. Влечения, мотивы, волевая активность резко снижены. Характерными являются мысли о собственной ответственности за разнообразные неприятные, тяжелые события, происшедшие в жизни человека или его близких. Чувство вины за события прошлого и ощущение беспомощности перед лицом жизненных трудностей сочетаются с чувством бесперспективности. Самооценка резко снижена. Для поведения в состоянии Д. характерны замедленность, безынициативность, быстрая утомляемость; все это приводит к резкому падению продуктивности.

Децентрация — механизм преодоления эгоцентризма личности, заключающийся в изменении точки зрения, позиции субъекта в результате столкновения, сопоставления и интеграции ее с позициями, отличными от собственной.

Диагностика конфликта — знание основных параметров конфликтного столкновения (состава участников, объекта разногласий, характера и степени остроты противоречий, «сценария» развития взаимодействия) с целью управленческого влияния на противостоящие стороны.

Динамика конфликта — движение конфликтного столкновения, стадии и фазы его развития.

Диспозиция — готовность, предрасположенность субъекта к поведенческому акту, действию, поступку, их последовательности.

Забастовка — временный добровольный отказ работников от выполнения трудовых обязанностей; крайняя форма конфликтного столкновения, конфронтационный способ разрешения социально-трудового конфликта.

Завершение конфликта — устранение объективных и ослабление субъективных причин, вызвавших конфликтную ситуацию.

Защита психологическая — специальная регулятивная система стабилизации личности, направленная на устранение или сведение до минимума чувства тревоги, связанного с осознанием *конфликта*. Функцией З. п. является «ограждение» сферы сознания от негативных, травмирующих личность переживаний. Термин «З. п.» употребляется для обозначения любого поведения, устраняющего психологический дискомфорт, в результате которого может измениться система межличностных отношений.

Защищенность психологическая — относительно устойчивое положительное эмоциональное переживание и осознание индивидом возможности удовлетворения своих основных *потребностей* и обеспеченности собственных прав в любой, даже неблагоприятной ситуации, при возникновении обстоятельств, которые могут блокировать или затруднять их реализацию. Одним из важнейших механизмов, обеспечивающих З. п., является *защита психологическая* — необходимое условие формирования адекватного чувства З. п.; в противном случае закономерно возникновение чувства психологической

незащищенности. Гарантами 3. п. являются чувство принадлежности к *группе*, адекватная самооценка, реалистичный *уровень* притязаний, склонность к надситуативной активности, адекватная *атрибуция* ответственности.

Индивидуальный трудовой спор — неурегулированное разногласие, конфликт между работником и работодателем по поводу соблюдения условий трудового договора (контракта).

Интеграция групповая — 1) состояние *группы*, характеризующееся упорядоченностью внутригрупповых структур, согласованностью основных компонентов системы групповой активности, устойчивостью взаимосвязей между ними, стабильностью и преемственностью их функционирования и т. п. признаками, свидетельствующими о единстве, целостности социальной общности; 2) иерархически организованная совокупность внутригрупповых процессов, обеспечивающих достижение названного состояния. И. г. проявляется в относительно непрерывном и автономном существовании группы, что предполагает наличие процессов, препятствующих нарушению сохранности группы: отсутствие интегративных свойств/неизбежно ведет к распаду любой человеческой общности. Важным показателем оптимальности внутригруппового взаимодействия является организованность группы, т. е. способность коллективного субъекта совместной деятельности к активной перестройке неупорядоченных групповых состояний в упорядоченные, определенные. Организованность проявляется в умении группы самостоятельно создавать организацию в ситуации неопределенности, сочетать инициативность и разнообразие форм индивидуального поведения с устойчивым единством действий участников совместной деятельности по реализации ее ведущей цели. Критерием оценки организованности может выступать характер деятельности группы в неординарных условиях, в частности: а) способность группы самостоятельно планировать этапы осуществления поставленной цели и распределять предстоящую работу среди своих членов; б) степень дисциплинированности членов группы в выполнении возложенных на них задач.

Инцидент — столкновение взаимодействующих сторон, означающее перевод конфликтной ситуации в *конфликт*.

Источники конфликтов — стечение неблагоприятных жизненных обстоятельств, воздействующих на поведение людей, проблемы трудовой мотивации, обрывы в коммуникативных связях, различия в темпераменте и характере, возрасте и жизненном опыте, уровне образования и общей культуры, убеждениях и нравственных ценностях и т. п.

Карта конфликта — графическое изображение элементов конфликтного столкновения с указанием проблемы, требующей решения, констатацией интересов и опасений сторон.

Классификация конфликтов — группировка, систематизация конфликтных столкновений, деление их по существенным признакам, типам и видам (в частности, по сферам проявлений причинам возникновения, формам взаимодействия, коммуникативной направленности, продолжительности, составу участников, способам разрешения, последствиям).

Климат социально-психологический — качественная сторона межличностных отношений, проявляющаяся в виде совокупности условий, способствующих или препятствующих продуктивной совместной деятельности и всестороннему развитию личности в группе. Важнейшие признаки К. с.-п.: доверие и высокая требовательность членов группы друг к другу; доброжелательная и деловая критика; свободное выражение собственного мнения при обсуждении вопросов, касающихся всего коллектива; отсутствие давления руководителей на подчиненных и признание за ними права принимать значимые для группы решения; достаточная информированность членов коллектива о его задачах и состоянии дел при их выполнении; удовлетворенность принадлежностью к коллективу; высокая степень включенности и взаимопомощи, принятие на себя ответственности за состояние дел в группе каждым из ее членов и пр. Таким образом, характер К. с.-п. в целом зависит от уровня группового развития. Установлено, что между состоянием К.с.-п. развитого коллектива и эффективностью совместной деятельности его членов существует

положительная связь. Оптимальное управление К. с.-п. в коллективе требует специальных знаний и умений от руководящего состава.

Коллективный трудовой спор — неурегулированное разногласие, конфликт между работниками и работодателями по поводу установления и изменения условий труда

Компромисс — стиль поведения в конфликтных ситуациях, способ разрешения конфликтов.

Конкуренция — одна из основных форм организации межличностного взаимодействия, характеризующаяся достижением индивидуальных или групповых целей, интересов в условиях противоборства с добивающимися этих же целей и интересов других индивидов или групп. Конкурентное взаимодействие требует установления определенных правил и регулирующих санкций, без которых оно вырождается в *конфликт*.

Конфликт — социальное явление, способ взаимодействия людей при столкновении их несовместимых взглядов, позиций и интересов, противоборство взаимосвязанных, но преследующих свои цели двух или более сторон. В основе любого К. лежит ситуация, включающая либо противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу, либо противоположные цели или средства их достижения в данных обстоятельствах, либо несовпадение интересов, желаний, оппонентов и т. п. Конфликтная ситуация, таким образом, содержит субъект возможного К. и его объект. Однако, чтобы К. начал развиваться, необходим инцидент, когда одна из сторон начинает действовать, ущемляя интересы другой стороны. Если противоположная сторона отвечает тем же, К. из потенциального переходит в актуальный и далее может развиваться как прямой или опосредованный стабилизирующий или неконструктивный. В качестве субъекта взаимодействия в К. может выступать как отдельное лицо (внутриличностный К.), так и два или несколько лиц (*межличностный конфликт*). В зависимости от конфликтной ситуации выделяются межгрупповые К. Неконструктивный межличностный К. возникает тогда, когда один из оппонентов прибегает к нравственно осуждаемым методам борьбы, стремится психологически подавить партнера, дискредитируя и уничтожая его в глазах окружающих. Обычно это вызывает яростное сопротивление другой стороны, диалог сопровождается взаимными оскорблениями, решение проблемы становится невозможным, разрушаются межличностные отношения. Конструктивным межличностный К. может быть лишь тогда, когда оппоненты не выходят за рамки деловых аргументов и отношений.

Конфликт продуктивный (конструктивный) — *конфликт*, позитивно влияющий на структуру, динамику и результативность социально-психологических и организационных процессов, служащих источником самоусовершенствования и саморазвития личности и группы. При определенных условиях *межгрупповой конфликт* может выполнять интегративную функцию, сплачивать членов группы, стимулировать эффективный выход из проблемной ситуации.

Конфликтная ситуация — исходное положение, основа конфликта, порождаемая накоплением и обострением противоречий в системе социальных связей, групповом поведении, межличностных отношениях.

Конфликтология — отрасль обществознания и человековедения; область научного знания о природе, причинах, видах и динамике конфликтов, методах их предупреждения и способах разрешения.

Конформность — податливость человека реальному или воображаемому давлению группы, проявляющаяся в изменении его поведения и установок в соответствии с первоначально не разделявшейся им позицией большинства. К. внешняя представляет собой демонстративное подчинение навязываемому мнению группы с целью заслужить одобрение или избежать порицания, а возможно, и более жестких санкций со стороны входящих в группу лиц; внутренняя — действительное преобразование индивидуальных установок в результате внутреннего принятия позиции окружающих, оцениваемой, как более обоснованная и объективная, чем собственная точка зрения. Внутренняя К., как правило, сопровождается внешней, которая, напротив, отнюдь не всегда предполагает личностное согласие с поневоле соблюдаемыми групповыми нормами. При всех различиях обе формы К. близки в том, что

служат специфическим способом разрешения осознанного *конфликта* между личным и доминирующим в группе мнением в пользу последнего.

Конфронтация — стиль поведения в конфликтных ситуациях, способ разрешения конфликтов.

Кризисы возрастные — особые, относительно непродолжительные по времени периоды, характеризующиеся резкими психологическими изменениями. К. в. могут возникать при переходе человека от одной возрастной ступени к другой и связаны с системными качественными преобразованиями в сфере его социальных отношений, деятельности и сознания. К.в. зрелых периодов жизни и старости недостаточно изучены. Происходящие в это время процессы перестройки смысловых структур сознания и переориентации на новые жизненные задачи, ведущие к смене характера деятельности и взаимоотношений, оказывают глубокое влияние на дальнейший ход развития личности и в ряде случаев к *конфликтам*.

Лидер — член группы, за которым она признает право принимать ответственные решения в значимых для нее ситуациях, т.е. наиболее авторитетная личность, реально играющая центральную роль в организации совместной деятельности и регулировании взаимоотношений в группе.

Личность — 1) индивид как субъект социальных отношений и сознательной деятельности; 2) определяемое включенностью в общественные отношения системное качество индивида, формирующееся в совместной деятельности и общении.

Локальный конфликт — столкновение, противоборство, в которое вовлечена часть персонала крупного предприятия либо рабочих и служащих региона, отдельной отрасли хозяйства из-за разногласий по поводу условий труда, социальной защиты работников, введения новых или существенного изменения действующих правил и инструкций.

Межгрупповая дискриминация — установление различий между собственной и другой *группами*. Нередко этот процесс приобретает ярко выраженную оценочную окраску, свойственную межгрупповому восприятию в целом. В определенных условиях межгрупповые различия могут искусственно подчеркиваться и преувеличиваться. Наиболее распространенным результатом М. д. является тенденция к установлению позитивно оцениваемых различий в пользу собственной группы, хотя достаточно часты и примеры обратной тенденции, т. е. установление позитивно оцениваемых различий в пользу какой-либо другой группы. В своих крайних выражениях первая тенденция может приводить к возникновению напряженности и *конфликтам* в межгрупповых отношениях, вторая — к ослаблению внутригрупповых связей, девальвации внутригрупповых ценностей, дестабилизации и дезинтеграции группы как таковой.

Межгрупповой конфликт — столкновение, разногласие между отдельными группами или подразделениями (службами) организации, вызываемые несовершенством организационной структуры и неотлаженностью функционального взаимодействия, необходимостью распределения ограниченных материальных, финансовых и иных ресурсов, недостаточностью взаимной информации, различиями во взглядах на трудовую мотивацию, формы стимулирования, социальное партнерство, деловое сотрудничество и т. п.

Межличностный конфликт — столкновение взаимодействующих лиц, вызываемое условиями общения и совместной деятельности, различиями в темпераменте и характере, расхождениями в интеллектуальных, волевых и эмоциональных устремлениях, нравственных предпочтениях.

Межличностных выборов мотивации (мотивационное ядро выборов) — система *мотивов*, образующая основу индивидуальной предпочтительности. Анализ М. в. м. позволяет определить причины, по которым индивид готов осуществить эмоциональный и деловой контакт с одними членами группы и отвергает других. Выявление мотивов социометрических и референтометрических выборов дает возможность раскрыть содержательную сторону процессов групповой дифференциации и интеграции. Характер М. в. м. определяется путем соотнесения ранжированного ряда межличностных предпочтений индивида с ранжированием им членов группы по различным основаниям.

Митинг — массовое собрание, одна из форм урегулирования коллективных трудовых споров, социальных конфликтов.

Мотив — 1) побуждение к деятельности, связанное с удовлетворением потребностей субъекта; совокупность внешних или внутренних условий, вызывающих активность субъекта и определяющих ее направленность; 2) побуждающий и определяющий выбор направленности деятельности предмет (материальный или идеальный), ради которого она осуществляется; 3) осознаваемая причина, лежащая в основе выбора действий и поступков личности.

Намерение — сознательное стремление завершить действие в соответствии с намеченной программой, направленной на достижение предполагаемого результата. *Н.* — особое функциональное образование, возникающее в итоге целеполагания и предполагающее выбор соответствующих средств, с помощью которых человек собирается достичь поставленной цели.

Направленность личности — совокупность устойчивых мотивов, ориентирующих деятельность личности и относительно независимых от наличных ситуаций. *Н. л.* характеризуется ее интересами, склонностями, убеждениями, идеалами.

Негативизм — немотивированное поведение субъекта, проявляющееся в действиях, намеренно противоположных требованиям и ожиданиям других индивидов или социальных *групп*. *Н.* как ситуативная реакция или как личностная черта обусловлен потребностью субъекта в самоутверждении, в защите своего «Я», а также является следствием сформированного эгоизма и его отчуждения от нужд и интересов других людей.

Нормы групповые — совокупность правил и требований, вырабатываемых каждой реально функционирующей общностью и играющих роль важнейшего средства регуляции поведения членов данной *группы*, характера их взаимоотношений, взаимодействия и общения. *Н. г.* являются специфическим видом и своеобразной призмой преломления социальных норм, регулирующих жизнедеятельность больших групп и всего общества в целом. Наличие в группе более или менее развитой, разветвленной и относительно устойчивой системы *Н. г.* не только позволяет ей соотнести поведение каждого своего члена с выработанным эталоном и на этом основании выбрать наиболее эффективное средство воздействия на данную личность, но и значительно облегчает осуществление социального контроля за активностью этой общности со стороны социального окружения.

Общественное мнение — выраженное в форме определенных суждений, идей и представлений отношение социальных *групп* к явлениям или проблемам социальной жизни, затрагивающим общие интересы. *О. м.* возникает как продукт осознания назревших и требующих решения социальных проблем и проявляется в сопоставлении, а иногда и столкновении различных взглядов и позиций по обсуждаемому вопросу, в одобрении, поддержке или, наоборот, отрицании, осуждении тех или иных действий, поступков или линии поведения людей.

Организационный конфликт — столкновение, разногласие отдельных лиц, *групп* в пределах социальной системы (структурного образования), вызванное изменениями внешней среды или нарушением внутреннего регламентированного порядка. Столкновение противоположно направленных организационных позиций индивидов или групп безотносительно к целям друг друга. Как правило, *О. к.* возникает в ситуации, когда необходимо резко изменить привычный тип деятельности, перейти к новым организационным структурам, конверсии и т.п. Действия субъектов *О. к.* регламентированы сложившимися нормами, отражают логику развития организации и носят внеличностный, деперсонифицированный характер. Основными элементами *О. к.* являются: организационная проблемная ситуация, «первый» участник (воспринимающий данную ситуацию как препятствие для достижения задач должностной позиции) и «второй» участник (воспринимающий ее как ситуацию, благоприятствующую решению задач своей должностной позиции), конфликтное взаимодействие участников.

Переговоры — способ преодоления конфликтного противоречия, заинтересованный диалог оппонентов с целью урегулирования конфликта.

Перцепция социальная — восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов (других людей, самих себя, *групп*, социальных общностей и т. п. П. с. обозначает факт социальной обусловленности восприятия, его зависимость не только от характеристик объекта, но и прошлого опыта субъекта, его целей, намерений, значимости ситуации и т. д.

Пикетирование — патрулирование группой демонстрантов или бастующих в районе проведения демонстрации или забастовки.

Плюрализм — проявление в деятельности и общении широкого спектра мнений, ориентации, многовариантности оценок, высказываемых индивидами относительно значимых для них ситуаций. В П. проявляется социальная активность личности, ее потребность в отстаивании собственных *позиций*, терпимость к мнениям других. Наиболее часто П. можно наблюдать при принятии групповых решений и в групповой дискуссии, в особенности при совместной творческой деятельности. П. — важная характеристика конструктивности общения, эффективного *взаимодействия межличностного*.

Позиция — 1) устойчивая система отношений человека к определенным сторонам действительности, проявляющаяся в соответствующем поведении и поступках; 2) интегральная, наиболее обобщенная характеристика положения индивида в статусно-ролевой внутригрупповой структуре.

Посредник — отдельное лицо или организация, содействующие примирению конфликтующих сторон, достижению согласия между ними по урегулированию трудового спора, социального конфликта.

Потребность — состояние индивида, создаваемое испытываемой им нуждой в объектах, необходимых для его существования и развития, и выступающее источником его активности. Осознавая цель субъективно как П., человек убеждается, что удовлетворение последней возможно лишь через достижение цели. Это дает ему возможность соотнести свои субъективные представления о П. с ее объективным содержанием, отыскивая средства достижения цели. П. обнаруживаются в *мотивах*, побуждающих человека к деятельности и становящихся формой проявления П.

Предмет конфликта — основная причина конфликтного столкновения; проблема, требующая своего решения.

Примирительные процедуры — условия и методы (согласительная комиссия, посредничество, арбитраж) урегулирования социально-трудового конфликта.

Приспособление — стиль поведения в конфликтных ситуациях, способ разрешения конфликтов.

Протекционизм — корыстное покровительство, оказываемое кому-либо лицом или *группой* лиц, обладающих властью. П. ведет к возникновению привилегированного круга лиц, культивированию конформизма, готовности подчиняться авторитарному давлению. П. может проявляться в рамках социальных общностей любого масштаба: больших и малых группах, организациях и первичных подразделениях. П. отрицательно влияет на результативность труда в любой сфере деятельности, негативно сказывается на психологическом климате ближайшего социального окружения.

Профессиональная пригодность — совокупность психических и психофизиологических особенностей человека, необходимых и достаточных для достижения общественно приемлемой эффективности в той или другой профессии. П.п. не дана человеку изначально, она формируется в процессе обучения и последующей профессиональной деятельности при наличии положительной мотивации; ее возникновению и упрочнению способствуют система материальной и моральной стимуляции, удовлетворение, получаемое от деятельности, осознание общественной значимости ее результатов и др.

Профилактика конфликтов — осуществление руководством организации или ее подразделения предупредительных мер по предотвращению деструктивного, дисфункционального развития конфликтных столкновений. К методам недопущения такого рода конфликтов, в частности, относятся:

выдвижение интегрирующих целей, четкое определение видов связей в организационной структуре управления, соблюдение баланса прав и ответственности при выполнении работниками своих служебных обязанностей, использование различных форм поощрения.

Разрешение конфликта — завершение конфликтного столкновения по доброй воле его участников, достижение ими определенного согласия по спорной проблеме.

Ригидность — затрудненность (вплоть до полной неспособности) в изменении намеченной субъектом программы деятельности в условиях объективно требующих ее перестройки. Выделяют когнитивную, аффективную и мотивационную Р. Когнитивная Р. обнаруживается в трудностях перестройки восприятия и представлений в изменившейся ситуации. Аффективная Р. выражается в косности аффективных (эмоциональных) откликов на изменяющиеся объекты эмоций. Мотивационная Р. проявляется в затрудненной перестройке системы *мотивов* в обстоятельствах, требующих от субъекта гибкости и изменения характера поведения.

Роль — социальная функция *личности*; соответствующий принятым нормам способ поведения людей в зависимости от их статуса или позиции в обществе, в системе межличностных отношений.

Самоконтроль — осознание и оценка субъектом собственных действий, психических процессов и состояний. Появление и развитие С. определяется требованиями общества к поведению человека.

Совместимость групповая — социально-психологический показатель сплоченности *группы*, отражающий возможность бесконфликтного общения и согласованности действий ее членов в условиях совместной деятельности. В коллективе С. г. образует иерархию уровней. Нижний уровень С. г. составляют психофизиологическая совместимость темпераментов и характеров членов группы, сплоченность, выражающаяся в интенсивности коммуникативных внутригрупповых связей и во взаимности социометрических выборов. На более высоком уровне С. г. выступает как согласованность функционально-ролевых ожиданий — представлений членов группы о том, что именно, с кем и в какой последовательности должен делать каждый при реализации общественно-значимой и общей для всех цели.

Совместимость межличностная — взаимное принятие партнеров по общению и совместной деятельности, основанное на оптимальном сочетании (схождении или взаимодополнительности) ценностных ориентации, социальных установок, интересов, мотивов, потребностей, характеров, темпераментов, темпа и ритма психофизиологических реакций и других значимых для межличностного взаимодействия индивидуально-психологических характеристик.

Сотрудничество — стиль поведения в конфликтных ситуациях, способ разрешения конфликтов.

Социальное партнерство — система мероприятий по обеспечению сотрудничества наемных работников, работодателей и представителей органов государственной власти в целях согласования социально-экономических интересов, договорного урегулирования социально-трудовых отношений и цивилизованного разрешения трудовых споров (конфликтов).

Социально-трудовой конфликт — столкновение, разногласие отдельных лиц и групп, вызванное несовпадением частных и общих интересов, несовместимостью мотивов и целей.

Способ разрешения конфликта — совокупность характерных приемов (уклонение, приспособление, конфронтация, сотрудничество, компромисс), отличающих стиль поведения, образ действий по устранению причины конфликтного столкновения.

Статус — положение субъекта в системе межличностных отношений, определяющее его права, обязанности и привилегии. В различных группах один и тот же индивид может иметь разный С. Существенное расхождение в С., который приобретает индивид в группах, различающихся по уровню группового развития, содержанию деятельности и общения, нередко становится причиной конфликта.

Стиль конфликтного поведения — манера общения и образ действий участника *конфликта*, способ осуществления интересов.

Стресс — нервное перевозбуждение, возникающее в результате разрешения противоречий между природной, социальной и духовной сущностями личности; защитно-приспособительная реакция организма на воздействие неблагоприятных жизненных обстоятельств. Термин, используемый для обозначения обширного круга состояний человека, возникающих в ответ на разнообразные экстремальные воздействия (стрессоры). В зависимости от вида стрессора и характера его влияния выделяют различные виды С, в наиболее общей классификации — физиологический С. и психологический С. Последний подразделяется на информационный и эмоциональный С. Информационный С. возникает в ситуациях информационных перегрузок, когда человек не справляется с задачей, не успевает принимать верные решения в требуемом темпе при высокой степени ответственности за последствия принятых решений. Эмоциональный С. появляется в ситуациях угрозы, опасности, обиды и пр. С. может оказывать как положительное, мобилизирующее, так и отрицательное влияние на деятельность, вплоть до ее полной дезорганизации.

Стрессор — фактор, вызывающий состояние *стресса*. Различают физиологические С. и психологические С. — факторы, действующие своим сигнальным значением: угрозой, опасностью, обидой, информационной перегрузкой и пр.

Структура конфликта — совокупность элементов конфликтного столкновения (основная причина, непосредственные участники, социальная среда).

Субъект конфликта — участник (сторона, оппонент) конфликтного столкновения, преследующий свои интересы и обладающей определенной силой рангом.

Типология конфликтов — классификация конфликтных столкновений по формам проявления в различных сферах общественной жизни: экономической, социальной, политической, этнической, религиозной, военной юридической, семейно-бытовой и др.

Типы конфликтов в организации — основанием для типологии *конфликтов* выступают: цели участников конфликта, соответствие их действий существующим нормам, конечный результат конфликтного взаимодействия и влияние конфликта на развитие организации. В зависимости от характера влияния выделяются следующие Т. к. в о.: конструктивные, стабилизирующие и деструктивные. Стабилизирующие конфликты направлены на устранение отклонений от нормы и закрепление устоявшейся нормы. Конструктивные конфликты способствуют повышению стабильности функционирования организации в новых условиях внешней среды за счет перестройки ее функций и структуры и установления новых связей. Деструктивные конфликты способствуют разрушению установившейся нормы и возвращению к старым нормам или углублению проблемной ситуации.

Толерантность — отсутствие или ослабление реагирования на какой-либо неблагоприятный фактор в результате снижения чувствительности к его воздействию.

Уклонение — стиль поведения в конфликтных ситуациях, способ разрешения *конфликтов*.

Управление конфликтами — целенаправленное воздействие на поведение людей в конфликтных ситуациях; деятельность по предупреждению, урегулированию и разрешению конфликтных столкновений, разногласий отдельных лиц и социальных групп.

Урегулирование конфликта — приведение сторон конфликтного взаимодействия к примирению путем переговоров, участия посредников или арбитражного вмешательства.

Функция конфликта — выражение социального (позитивного или негативного) назначения конфликтного столкновения, зависимости между ним и другими явлениями общественной жизни. К функциям *конфликта*, в частности, относятся: интеграция, активизация социальных связей, сигнализация об очагах социальной напряженности, содействие инициативе, преобразование межличностных и межгрупповых отношений, информация, предупреждение разрушительных противоборств.

Эмоциональный конфликт — столкновение, разногласие между людьми, вызванное личностным восприятием происходящего, чувственной реакцией на поведение окружающих, расхождением взглядов.

Учебное издание

Составитель **Мачурова** Надежда Николаевна

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

Методические указания для подготовки дипломированного специалиста по специальности
080507 – Менеджмент организации

Сыктывкарский лесной институт – филиал ГОУ ВПО «Санкт-Петербургская государственная
лесотехническая академия имени С. М. Кирова» (СЛИ)
167982, г. Сыктывкар, ул. Ленина, 39
institut@sfi.komi.com, www.sli.komi.com

Подписано в печать 02.05.07. Формат 60 × 90 1/16. Усл. печ. л. 2,5. Тираж 20. Заказ № .

Редакционно-издательский отдел СЛИ
Отпечатано в типографии СЛИ