


ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
БРЯНСКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ И БИЗНЕСА

УТВЕРЖДАЮ
И.о. заведующий кафедрой
гуманитарных
и естественнонаучных дисциплин

Е.А. Антошкина
«31» августа 2022 г.

Конфликтология и управление конфликтами

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО НАПИСАНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ
РАБОТЫ**

для студентов, обучающихся
по направлению 37.03.01 «Психология»
(профиль «Психология организационно-управленческой деятельности»)

Брянск 2022

Введение

«Конфликтология» относительно новая наука. Она возникла на стыке философии, социологии и психологии в 50-х годах XX века. Чаще всего ее относят к разделу «Социальной психологии», хотя сегодня она все более активно заявляет о себе и в политологии, и в этнографии, и в других общественных науках.

Контрольная работа по дисциплине «Конфликтология и управление конфликтами» для студентов направления подготовки 37.03.01 «Психология» (профиль «Психология организационно-управленческой деятельности») носит четко обозначенный теоретико-прикладной характер и является важной формой формирования и текущего контроля соответствующих знаний, умений и навыков. Она представляет собой с одной стороны теоретическое изучение одной из актуальных тем, обозначенных в программе курса, а с другой самостоятельное исследование и разрешение конкретных конфликтных ситуаций, с которыми мы чаще всего сталкиваемся в деловых организациях и рабочей атмосфере.

Контрольная работа имеет целью сформировать у студентов-психологов (профиль «Психология организационно-управленческой деятельности») квалификации «академический бакалавр» необходимые для практической работы компетенции, дать основные теоретические знания для решения конкретных практических задач и навыки работы с научной литературой, первоисточниками, нормативно-правовыми актами.

Контрольная работа выполняется студентами за счет времени, отводимого на самостоятельную работу. Завершенный текст должен быть представлен преподавателю до сдачи дифференцированного зачета. Студенты, не представившие контрольную работу в установленный срок, не допускаются к сдаче зачета по дисциплине.

Самостоятельная работа над контрольной работой способствует успешному решению следующих задач учебного процесса:

- формированию научного мышления, самостоятельности суждений;
- формированию практических (прикладных) навыков обучающихся;
- формированию умения последовательно излагать и аргументировано обосновывать выдвигаемые положения;
- выработке навыков самостоятельного углубленного изучения той или иной темы учебного курса;
- формированию умения работать со специальной литературой, первоисточниками, библиотечными каталогами;
- обучению навыкам толерантности и эмпатии;
- проверке знаний, усвоенных студентами, их способности работать самостоятельно, творчески.

уровень образования у Татьяны был выше, но когда освободилась более высоко оплачиваемая должность, ее получила Алла. Руководитель объяснил свое решение тем, что организаторские качества, необходимые для работы в этой должности, у Аллы развиты лучше, и ее уровень образования дает ей право работать на этом месте. Объективно он был прав. Тем не менее Татьяна не согласилась с данным решением. Она стала выискивать и выносить на всеобщее обсуждение недочеты в работе Аллы, обсуждать, а иногда и оспаривать ее распоряжения, так как оказалась в ее подчинении. Конфликт затрагивал и бытовые области – внешний вид, семью, образ жизни и др. Коллектив не участвовал в конфликте, но ситуация оказывала влияние на работу всего предприятия.

К какому типу относится данный конфликт? Какие шаги и кто может принять для его разрешения?» (*затем следует анализ ситуации и ее разрешение по особому алгоритму*).

Выводы.

Список литературы.

Приложение

Пример 2.

Задание 1. Тема: «Динамика конфликта»

План

Введение

1. Значение понятия «динамика конфликта» в конфликтологии.
2. Обострение и затухание конфликта в контексте рефлексивного управления.

Заключение

Список литературы

Задание 2. Конфликтная ситуация №2.

В вузе на одной кафедре работают два преподавателя – Татьяна и Марина. Обе они отличаются умением постоять за себя и не дать спуску другому в случае недоразумений или конфликтов. Татьяна, кроме того, не умеет хранить в тайне информацию, известную ей о других людях, и стремится использовать ее для достижения собственных целей. Ей стали известны сведения из жизни Марины, относящиеся к периоду ее развода с мужем и времени, предшествовавшему новому замужеству. Поведение Марины в этот период не всегда соответствовало моральным нормам, принятым в обществе. Марина попросила Татьяну не говорить ни с кем о том, что ей стало известно, но Татьяна стала обсуждать эти сведения со знакомыми, коллегами и лаборантами. Между ними установилась стойкая вражда, влияющая на отношения на кафедре.

Каковы возможные действия руководителя кафедры для урегулирования этого конфликта? (*Следует разбор ситуации по алгоритму*)

Выводы.

Список литературы
Приложение

Совершенно недопустимо писать работу путем механического копирования отдельных мест из учебников, учебных пособий, брошюр и статей. Работа выполняется на основе творческого использования рекомендованной литературы.

Для более глубокого обстоятельного раскрытия темы студент имеет право самостоятельно найти и другую литературу, относящуюся к данной теме. Успешное выполнение такой задачи является важным показателем приобретения навыков самостоятельной работы по основам дисциплины.

Выявление и систематизация дополнительной литературы по теме - исключительно важный этап работы.

Занимаясь сбором материала, особенно важно обратить внимание на новейшую литературу, относящуюся к теме. Монографии, брошюры, статьи, справочные издания могут дать разнообразный материал, который поможет более самостоятельно ответить на те или иные вопросы плана и помочь раскрыть тему в целом.

Разобраться в огромной массе новейшей литературы поможет электронный библиотечный каталог. Но необходимые журнальные статьи можно найти и самостоятельно с помощью электронных ресурсов или библиотечного каталога. Для этого необходимо взять последний номер журнала за определенный год и ознакомиться с имеющимся там указателем материалов, опубликованных за данный год.

6. Во введении (задание 1) необходимо кратко (на 1-2 страницах):

- раскрыть актуальность и место темы среди других проблем курса;
- дать краткий обзор разработки темы в конфликтологии;
- указать на каких вопросах и почему автор сосредоточил основное внимание;
- указать, какие данные практической деятельности проанализированы и обобщены;
- дать общую характеристику структуры работы.

7. Содержание работы (задание 1) должно соответствовать вопросам плана, раскрывать их. При распределении количества страниц на каждый из вопросов плана надо следить за тем, чтобы пропорции между частями работы не нарушались, сохранялись последовательность перехода от одного вопроса плана к другому и логика изложения. При раскрытии вопросов трудность состоит в обобщении собранного материала. Перенасыщенность работы цифрами подчас приводит к тому, что мысли автора «тонут» в море отдельных примеров. В меру следует использовать и цитаты. Недопустимо употребление двух и более цитат подряд: в этом случае зачастую не остаётся место для изложения собственных мыслей. Каждый вопрос следует заканчивать краткими выводами, причем выводы

предыдущего должны подводить читателя к главному содержанию последующего вопроса.

Работа должна быть связана с современным состоянием научно-практического знания.

8. Заканчивается работа должна небольшим (1-2 страницы) **заключением**, в котором содержатся общие выводы автора по теме в целом.

9. **Список литературы** должен включать не менее 10-15 наименований. Список составляется в алфавитном порядке по заглавной букве фамилии автора (фамилии первого из коллектива авторов) или названия источника с соблюдением установленных правил оформления библиографических данных. В нем указываются как те источники, на которые в тексте работы ссылается автор, так и все иные, изученные им при подготовке работы (Приложение 1).

10. Заимствования текста из литературы без ссылки на источник (плагиат) не допускаются (Приложение 1).

II. Оформление работы

1. Работа выполняется на одной стороне листов формата А4 (210x297 мм). Объем работы должен составлять 16-20 страниц машинописного или компьютерного текста.

Компьютерный текст набирается шрифтом Times New Roman, 14 размера с полуторным интервалом. Абзацный отступ - 1,25 (5 знаков).

Напечатанный текст должен иметь поля: верхнее и нижнее - 20 мм., правое - 15 мм., левое - 30 мм.

Страницы должны иметь сквозную нумерацию, включая приложения (номер указывается в середине нижнего поля), при этом *титульный лист* считается первой страницей, *план работы* - второй, *введение* - третьей и так далее. Титульный лист не нумеруется.

2. Первая страница является титульной. *Титульный лист* оформляется в соответствии с Приложением 2.

На второй странице пишется *план* работы. Слово «ПЛАН» размещается по центру страницы в виде заголовка прописными буквами.

Заголовки пунктов плана (частей работы) записывают с прописной буквы строчными буквами. *Заголовки* пунктов плана (основной части работы) должны иметь порядковую нумерацию и обозначаться арабскими цифрами.

Введение и *заключение* не нумеруются.

Переход от одного вопроса к другому в тексте работы выделяется следующей цифрой пункта плана и дается то же, что и в плане, название вопроса.

Сокращать слова в тексте запрещается.

III. Примерная тематика контрольных работ

1. Место и роль конфликтологии в системе гуманитарных знаний, взаимосвязь и взаимодействие с другими гуманитарными науками.
2. Функции конфликтологии.
3. Роль конфликтологии в развитии современного российского общества.
4. Марксистская теория конфликта.
5. Функциональная теория конфликта (Г. Зиммель).
6. Теории политических конфликтов (В. Парето, Г. Моска, Ж. Сорель, Ф. Оппенгеймер и др.).
7. Теория «позитивно-функционального конфликта» (Л. Козер).
8. Общая теория конфликта (К. Боулдинг).
9. Структурный функционализм и теория социального действия (Т. Парсонс).
10. Конфликтная модель общества (Р. Дарендорф).
11. Теории политической стабильности (Дж. Блондел, Д. Истон, С. Липсет, Д. Сандерс и др.).
12. Этнополитические теории (М. Гектер, Т. Нейрн, Дж. Ротшильд и др.).
13. История отечественной конфликтологии.
14. Многообразие методологических принципов исследования конфликтов.
15. Стратегии и тактики поведения в конфликте.
16. Применение методов психологии в исследовании конфликтов.
17. Уровни проявления и типология конфликтов.
18. Причины возникновения конфликтов.
19. Структура конфликта.
20. Функции конфликтов.
21. Прогнозирование и профилактика конфликтов.
22. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов.
23. Компетентная и взвешенная оценка результатов деятельности как условия недопущения конфликтов.
24. Принципы конструктивного разрешения конфликта.
25. Роль модератора в конфликте.
26. Урегулирование конфликтных ситуаций: проблема посредничества в конфликте.
27. Причины и динамика внутриличностных конфликтов.
28. Типичные межличностные конфликты.
29. Конфликты в малых группах.
30. Межгрупповые конфликты.
31. Конфликты культуры и религиозного сознания.
32. Специфика межэтнических конфликтов.
33. Объективные причины конфликтов в экономической сфере.

34. Причины и формы трудовых конфликтов на рабочих местах.
35. Рефлексивное управление конфликтом.
36. Значение, предмет и задачи конфликтологии. Понятие "конфликт".
37. История возникновения, развития и формирования конфликтологических идей.
38. Классификация конфликтов.
39. Причины возникновения конфликтов.
40. Динамика конфликта.
41. Конструктивные и деструктивные функции конфликта.
42. Прямые и косвенные участники конфликта.
43. Предмет конфликта.
44. Типология конфликтов.
45. Внутриличностный конфликт. Общая характеристика.
46. Межличностный конфликт. Общая характеристика.
47. Конфликт в организации. Общая характеристика.
48. Завышение или занижение оценок как причины организационных конфликтов.
49. Человеческий фактор в конфликте. Типы конфликтных личностей.
50. Понятие «тревожность».
51. Фрустрация и ее формы.
52. Функции третьей стороны в конфликте. Основные задачи посредника.
53. Групповая сплоченность как фактор профилактики конфликтов.
54. Групповой конфликт и групповая сплоченность
55. Стресс и его последствия. Управление стрессами.
56. Прогнозирование, профилактика и технологии предупреждения конфликтов.
57. Предупреждение конфликтных ситуаций в организации.
58. Этапы и способы разрешения конфликтов.
59. Методы и формы преодоления конфликтов и стрессов.
60. Тренинг бесконфликтного поведения.

IV. Конфликтные ситуации для разбора

Ситуация 1. В производственно-коммерческой фирме на одинаковых должностях работали две женщины одного возраста – Алла и Татьяна. Стаж работы и уровень образования у Татьяны был выше, но когда освободилась более высоко оплачиваемая должность, ее получила Алла. Руководитель объяснил свое решение тем, что организаторские качества, необходимые для работы в этой должности, у Аллы развиты лучше, и ее уровень образования дает ей право работать на этом месте. Объективно он был прав. Тем не менее Татьяна не согласилась с данным решением. Она стала выискивать и выносить на всеобщее обсуждение недочеты в работе Аллы, обсуждать, а иногда и оспаривать ее распоряжения, так как оказалась в ее подчинении. Конфликт

затрагивал и бытовые области – внешний вид, семью, образ жизни и др. Коллектив не участвовал в конфликте, но ситуация оказывала влияние на работу всего предприятия.

К какому типу относится данный конфликт? Какие шаги и кто может принять для его разрешения?

Ситуация 2. В вузе на одной кафедре работают два преподавателя – Татьяна и Марина. Обе они отличаются умением постоять за себя и не дать спуску другому в случае недоразумений или конфликтов. Татьяна, кроме того, не умеет хранить в тайне информацию, известную ей о других людях, и стремится использовать ее для достижения собственных целей. Ей стали известны сведения из жизни Марины, относящиеся к периоду ее развода с мужем и времени, предшествовавшему новому замужеству. Поведение Марины в этот период не всегда соответствовало моральным нормам, принятым в обществе. Марина попросила Татьяну не говорить ни с кем о том, что ей стало известно, но Татьяна стала обсуждать эти сведения со знакомыми, коллегами и лаборантами. Между ними установилась стойкая вражда, влияющая на отношения на кафедре.

Каковы возможные действия руководителя кафедры для урегулирования этого конфликта?

Ситуация 3. Конфликт разгорелся в садовом товариществе, которое было образовано пять лет назад на месте торфоболота. За это время примерно две трети (Большинство) членов товарищества обработали землю, разбили огороды, насадили плодовые деревья. Оставшаяся треть (Меньшинство) не обработала землю, хотя и исправно платит членские взносы. Большинство требует исключить Меньшинство из членов кооператива, мотивируя это тем, что с их земель на обработанные участки распространяются сорняки и по уставу товарищества человек, не обработавший землю в течение двух лет, лишается права быть членом кооператива. Меньшинство против исключения, объясняя это тем, что они исправно платят членские взносы и имеют сертификаты на владение землей. Руководство кооператива не настаивает на исключении, поскольку сейчас трудно найти новых желающих взять землю и количество взносов после исключения Меньшинства резко сократится. Но вслух руководство кооператива свое мнение не высказывает, поскольку оно идет вразрез с уставом товарищества. Наиболее активные члены Большинство не ограничиваются выяснением отношений на собраниях, а обещают подать в суд и на Меньшинство, и на руководство кооператива.

Какие должны быть действия руководства для урегулирования конфликта?

Ситуация 4. Достаточно крупная, крепко стоящая на ногах торгово-закупочная фирма стала терпеть убытки. Объективно убытки возникли из-за

изменения ситуации на рынке сбыта. Через короткий промежуток времени ситуация на рынке изменилась, и убытки прекратились. Во время спада в коллективе образовались две группы, обвинявшие друг друга в происходящем и предлагавшие разные варианты выхода из кризиса. Лидером одной группы стал заместитель директора фирмы по сбыту, лидером другой – заместитель по снабжению. Конфликт между группами не прекратился после улучшения экономической ситуации, а, напротив, стал разрастаться. В основе конфликта лежит экономическая политика фирмы. Резко увеличилось время на обсуждение путей развития фирмы и правильности действий отдельных работников. Руководитель фирмы пока не принял никаких попыток вмешаться в решение конфликта, но пришел к консультанту за помощью. Он считает, что при конструктивном течении конфликт может привести к значительному улучшению положения дел и росту прибылей.

Какие шаги необходимо предпринять для разрешения этого конфликта?

Ситуация 5. Александр – по натуре замкнутый и малообщительный человек со слабым типом нервной системы. Он окончил инженерный вуз, но для того, чтобы обеспечить семью, устроился работать на мелкооптовый продовольственный склад. Поскольку у него было высшее образование, его сразу поставили начальником склада, а по прошествии четырех лет он стал заместителем директора фирмы по снабжению. И на первой, и на второй должности в его обязанности входила работа с клиентами – поставщиками и покупателями. Он всегда приходил с работы очень уставшим, нервным, срывался на семью, почти перестал общаться с друзьями. После перевода на вышестоящую должность его состояние значительно ухудшилось, хуже стало и здоровье. На работе его считают хорошим специалистом, в отношениях с коллегами он доброжелателен и ровен, фирма не убыточная.

К какому типу конфликтов можно отнести данную ситуацию, каковы возможные выходы из нее?

Ситуация 6. Несколько лет назад на одном из заводов было образовано малое предприятие, задачей которого стал сбыт изготовленной заводом продукции. Долгое время оба предприятия существовали без конфликтов, помогая друг другу и распределяя прибыли. На завод пришел новый экономический директор. Он решил заниматься сбытом продукции самостоятельно, без посредничества малого предприятия, в результате чего между предприятиями возник конфликт. С одной стороны, у малого предприятия – налаженные связи с покупателями, контракт на сбыт продукции с заводом, руководство завода является одним из главных акционеров. С другой стороны, новый экономический директор убедил руководство, что без посредников завод, изменив форму собственности, сможет получать большие прибыли. В конфликт оказались вовлечены все структуры обоих предприятий.

Выражается он в спорах, сборе компрометирующего материала, вражде отдельных людей и целых отделов.

Руководство обратилось к психологу, работающему на заводе, с просьбой решить конфликт.

К какому типу относится данный конфликт и какие шаги можно предпринять для его разрешения?

Ситуация 7. В небольшом частном магазине работало всего восемь человек. Все они были примерно одного возраста – между 20 и 30 годами. Отношения в коллективе сложились хорошие, почти домашние – работники ходили друг к другу в гости, обсуждали домашние дела и т.д. Хозяин магазина решил принять на работу свою родственницу – женщину 45 лет с большим стажем работы в торговле – на должность старшего продавца. С самого начала она дала понять остальным, что не собирается устанавливать с ними дружеские отношения. Она указывала всем, в том числе и директору, на недочеты в работе и советовала, как нужно вести дела. Часть ее замечаний была верна, но были и мелочные придирки. Кроме того, она стала рассказывать своему родственнику – хозяину магазина – обо всем, что происходит на работе, и советовать ему уволить некоторых работников. Увольнений не происходило, но хозяин стал вмешиваться в решение всех вопросов и иногда даже мешать работе. Коллектив магазина был настроен к старшему продавцу резко отрицательно. С ней старались не разговаривать, не привлекать к решению производственных вопросов, говорили хозяину обо всех мелких недочетах в работе и намекали на необходимость ее увольнения. Больших претензий по работе к ней не было, кроме того, хозяин магазина был против увольнения. История происходила в маленьком городе, поэтому другую работу сотрудникам магазина найти сложно.

По какому пути будет развиваться конфликт и в чем его причины?

Ситуация 8. В консультацию обратился руководитель страховой компании. Просьба заключалась в том, чтобы помочь руководителю сделать выбор. Дело в том, что подчиненный Г.П. возглавлял один из отделов, в котором он занимался рекламой и организацией разного рода совещаний и семинаров. Службу нес усердно, добросовестно.

Но в октябре этого года решено было в управлении провести реорганизацию компании. А именно создать новый отдел, а прежний, где работал Г.П., ликвидировать. И Г.П. назначили в новый отдел обычным страховым агентом. Г.П. уволился по собственному желанию и решил подать в суд на руководство компании. Суд постановил: увольнение считать незаконным, восстановить на ту же должность. Но с тех пор как Г.П. вернулся в компанию, руководство ломает голову, как бы избавиться от норовистого сотрудника.

Какой тип конфликта в этой ситуации? Определите переломный момент

в этой ситуации, когда можно было решить эту проблему, не доводя до конфликтной ситуации.

Ситуация 9. Преуспевающий бизнесмен жалуется на то, что уже 8 месяцев испытывает неожиданные приступы паники по дороге с работы или во время поездки куда-то. Клиент женат, имеет двух детей. Его жена, к которой он нежно относится, часто ведет себя как мужчина: она принимает все ответственные решения в семье, ходит по дому в брюках, в том числе в брюках клиента или брюках сына. Очень похожа на свою мать. Ранее клиент проходил психоанализ в течение 2,5 лет, пытаясь наладить свои дела в бизнесе, которые стали постепенно ухудшаться. В беседах с аналитиком, правда, ни разу не упомянул о недовольстве поведением жены, что сейчас ему самому показалось странным.

Определите, что явилось причиной паники клиента и ухудшения его дел в бизнесе.

Ситуация 10. В. М. 17 лет проработал в системе общественного питания, из них десять – директором одной из городских столовых, которая с его приходом сразу стала одной из лучших в городе. Но вот между директором столовой и руководством городского треста столовых возникает конфликт. Вышестоящая организация без согласия с трестом переводит В.М. в самый лучший ресторан. В ответ трест начинает искать на В.М. компрометирующие факты, согласно которым В.М. принудил к увольнению 12 человек. Вопрос об увольнении В.М. повис в воздухе.

Назовите основную причину конфликта. Оцените действия руководства. Какова его позиция здесь и теперь? Какие первые действия должен предпринять психолог?

Ситуация 11. А.П. после армии устроился работать на химзавод. Имеет напористый характер, и его назначили начальником лаборатории химзавода. О делах говорил горячо, убедительно. Он и сам знал себе цену. Был назначен замдиректора крупной научной организации. В новом деле он, правда, слабо разбирался. Надеялись – подтянется. Этого не произошло, и его уволили из-за служебного несоответствия. Он посчитал, что его обидели. Стал хлопотать о новой руководящей должности. Получил место главного инженера одного завода: выручил прежний авторитет. Новое дело он тоже знал весьма приблизительно. Через некоторое время это заметили руководители предприятия. «...Извините, А.П., но скажу так – вам, видно трудно здесь работать...» Директор завода намекал на увольнение по собственному желанию. Главный инженер желания такого не изъявил. Директор не настаивал. Но, оказавшись в кризисной ситуации, главный инженер растерялся. Его уволили.

По какому критерию характеризовали А.П.? Были ли основания у него

самого для такой самоуверенности? Как характеризует его эта уверенность в себе? Какие личные качества способствовали его уверенности, что он может работать лишь на руководящей должности? Правильна ли была позиция директора завода в отношении А.П.? Каковы основные причины появления этой конфликтной ситуации?

Ситуация 12.

Жильцы подъезда многоэтажного дома решили установить домофон. На момент принятия решения все без исключения жильцы были согласны с ним. Когда пришло время собирать деньги, одна из семей отказалась их сдавать, объяснив, что у них изменилась финансовая ситуация. Соседи несколько раз обращались к ним и готовы были даже дать деньги в долг, но семья наотрез отказалась платить. От домофона пришлось отказаться. С этого момента конфликт стал разрастаться. Семью обвинили в грязи в подъезде, угрожали. Отношения стали очень накаленными. Какие пути решения конфликта?

V. Анализ и разрешение конфликтных ситуаций

Алгоритм разрешения начинается с выявления формулы конфликта:
Конфликт= Участники к-та+ Объект к-та + Конфлик. ситуация+ Инцидент

Далее необходимо:

1. Определить тип конфликта и понять на какой стадии развития конфликтной ситуации он находится.
2. Установить действительных и косвенных участников конфликтной ситуации.
3. Изучить (насколько это возможно) их мотивы, цели, способности, особенности характера, профессиональную компетентность.
4. Изучить существовавшие ранее до конфликта отношения участников.
5. Определить истинную причину возникновения конфликта.
6. Изучить намерения, представления конфликтующих сторон о способах разрешения конфликта.
7. Выявить отношения к конфликту лиц не участвующих в данной конфликтной ситуации.
8. Определить и применить способы разрешения данной конфликтной ситуации, которые были бы:
 - А) адекватны характеру причин;
 - Б) учитывали бы особенности лиц, вовлеченных в конфликт;
 - В) носили бы конструктивный характер;
 - Г) соответствовали бы целям улучшения межличностных отношений и развитию коллектива.

ОСНОВНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Кузьмина, Т. В. Конфликтология: учебное пособие / Т. В. Кузьмина. — 2-е изд. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 65 с. — ISBN 978-5-4486-0416-4. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79799.html> (дата обращения: 01.08.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Овруцкая, Г. К. Общая конфликтология: учебное пособие / Г.К. Овруцкая. — Ростов-на-Дону, Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-9275-2696-3. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87452.html> (дата обращения: 20.08.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Шарков, Ф.И. Общая конфликтология: учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский; под редакцией Ф.И. Шаркова. — Москва: Дашков и К, 2018. — 238 с. — ISBN 978-5-394-02402-3. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85260.html> (дата обращения: 20.08.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Алексеев О.А. Конфликтология и управление [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Алексеев О.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015.— 238 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33853.html>.— ЭБС «IPRbooks»

2. Афанасьева Е.А. Основы конфликтологии [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 159 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19276.html>.— ЭБС «IPRbooks»

3. Бобрешова И.П. Конфликтология. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Бобрешова И.П., Воробьев В.К.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 102 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54120.html>.— ЭБС «IPRbooks»

4. Зеленков М.Ю. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник/ Зеленков М.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 324 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10934.html>.— ЭБС «IPRbooks»

5. Кузьмина Т.В. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузьмина Т.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/645.html>.— ЭБС «IPRbooks»

6. Руденко А.М. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Руденко А.М., Самыгин С.И.— Электрон. текстовые данные.— Ростов-на-Дону: Феникс, 2013.— 317 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/58950.html>.— ЭБС «IPRbooks»

7. Светлов В.А. Современное введение в конфликтологию для бакалавров и специалистов [Электронный ресурс]/ Светлов В.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 391 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20716.html>.— ЭБС «IPRbooks»

8. Семенов В.А. Конфликтология. История, теория, методология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Семенов В.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 384 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/6970.html>.— ЭБС «IPRbooks»

РЕСУРСЫ СЕТИ ИНТЕРНЕТ

1. Электронно-библиотечная система - <http://www.iprbookshop.ru>
2. Научная электронная библиотека elibrary.ru - http://elibrary.ru/project_authors.asp?

Правила оформления библиографических ссылок в списке литературы

Оформление библиографического списка

Все использованные источники разбиваются соответственно на разделы, названия которых оформляются курсивом посередине строки¹:

- 1. Нормативно-правовые акты;*
- 2. Материалы практики;*
- 3. Литература и периодические издания;*
- 4. Литература на иностранных языках;*
- 5. Интернет источники.*

Источники внутри каждой группы располагаются в алфавитном порядке фамилий авторов и заглавий источников (если они описываются под заголовком).

Используется сквозная нумерация всех использованных источников.

В списке о каждом документе должны быть приведены сведения, достаточные для его общей характеристики, идентификации и поиска.

При оформлении списка литературы по каждому изданию указывается фамилия и инициалы автора (авторов), точное название, место издания, наименование издательства, год издания, количество страниц. Для журнальной статьи указываются фамилия и инициалы автора, название статьи, название журнала, год выпуска, номер журнала, страницы, занимаемые в журнале статьей. Список литературы должен включать только издания, использованные в работе, т.е. те, которые цитировались, на которые делались ссылки или которые послужили основой для формулирования точки зрения студента. Все цифры, цитаты и чертежи, заимствованные из литературных источников, следует снабдить обязательными ссылками на источник с полным описанием издания в списке использованной литературы. Список использованной литературы составляется в строго приоритетном порядке, начиная с нормативных правовых актов федерального уровня, индивидуальных и коллективных монографий, научных статей и т.д.

Если в работе не использовался какой-либо вид источников, то его можно пропустить. Например, если в контрольной работе нет материалов практики, то после нормативно-правовых актов идет сразу литература.

Исходя из ГОСТ список литературы оформляется посредством указания обязательных элементов описания библиографического источника. Основными элементами описания литературного источника являются: ФИО автора (авторов / редактора); Наименование произведения (название книги); Наименование издательства; Год издания; Количество страниц в издании. Например: Абульханова-Славская К.А., Брушлинский А.В. Философско-

¹ Пример иерархии источников списка литературы.

психологическая концепция С.Л. Рубинштейна. М.: Наука, 1989. 243 с.

Общее обозначение материала – заслуживает особого внимания. В зависимости от его применения мы можем видеть довольно отличающиеся визуально способы оформления списка литературы. Дело в том, что данный факультативный элемент используют в тех случаях, когда из имеющихся элементов библиографической записи не видна характеристика физического носителя документа (к примеру, описание базы данных, расположенной на локальном компьютере и др.). Элемент указывают в квадратных скобках сразу после заглавия без каких либо знаков предписанной пунктуации (например: [Электронный ресурс], [Аудиозапись] и т.д.). Для обычных книг предусмотрена соответствующая пометка: [Текст]. Если из других элементов библиографической записи понятно, о каком физическом носителе идет речь, допустимо опустить этот элемент. В данной инструкции мы не будем использовать этот элемент, но в если Вам он необходим, то просто дополните для себя указанные ниже правила оформления списка литературы обязательным включением после наименования книги этого элемента в квадратных скобках.

Книга с одним автором

1. Шеллинг Томас Стратегия конфликта / Томас Шеллинг; пер. с англ. Т. Даниловой под ред. Ю. Кузнецова, К. Сониной. — М.: ИРИСЭН, 2007. 366 с.

Книга с двумя авторами

1. Корнелиус, Х. Выиграть может каждый: Как разрешать конфликты / Х. Корнелиус, З. Фэйр ; пер. П.Е. Патрушева. – М.: Стрингер, 1992. – 116 с.

2. Анцупов А. Я., Баклановский С. В. Конфликтология в схемах и комментариях: Учебное пособие. 2-е изд., перераб. — СПб.: Питер, 2009. — 304 с.:

Из сборника

1. Андреев, А.А. Определяющие элементы организации научно-исследовательской работы / А.А. Андреев, М.Л. Закиров, Г.Н. Кузьмин // Тез. докл. межвуз. конф. Барнаул, 14–16 апр. 1997 г. – Барнаул : Изд-во Алт. ун-та, 1997. – С. 21–32.

2. Сахаров, В. Возвращение замечательной книги : заметки о романе М.А. Булгакова «Мастер и Маргарита» / В. Сахаров // За строкой учебника : сб. ст. – М. : [Худ. лит.], 1989. – С. 216–229.

Из словаря

1. Художник к кино // Энциклопедический словарь нового зрителя. – М. : [Искусство], 1999. – С. 377–381.

Из журнала

1. Афанасьев, В. Святитель Игнатий Брянчанинов и его творения / В. Афанасьев, В. Воропаев // Лит. учеба. – 1991. – Кн. 1. – С. 109–118.

Из газеты

1. Антонова, С. Урок на траве: Заметки из летнего лагеря скаутов / С. Антонова // Известия. – 1990. – 3 сент.

Правила оформления ссылок на литературные источники

1. В тексте работы при упоминании какого-либо автора надо сначала указать его инициалы, фамилию, затем в квадратных скобках порядковый номер его работы по списку литературы.

Например: «как подчёркивает В.И. Петров [18, с. 18]», «по мнению В.Н. Иванова [7]», «следует согласиться с Т.П. Сергеевым [22]» и так далее.

2. При ссылке на литературный источник в тексте даётся в квадратных скобках номер источника по списку литературы.

Например:

«В педагогической науке достаточно подробно рассматриваются вопросы взаимосвязи воспитания [3], обучения [1] и развития [7]».

«В работах ряда учёных [1, 4, 12 и другие] рассмотрена классификация методов обучения».

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Образец оформления титульного листа контрольной работы
ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
БРЯНСКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ И БИЗНЕСА

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА
ПО КОНФЛИКТОЛОГИИ И УПРАВЛЕНИЮ КОНФЛИКТАМИ

Стратегии и тактики поведения в конфликте

Выполнил: студент ___ курса
направление: 37.03.01
«Психология»
профиль: «Психология
организационно-управленческой
деятельности»
Иванов Иван Иванович
Проверил: Ф.И.О. преподавателя

Брянск 202_