

# Методические указания для обучающихся

## Практические занятия

**Тема:** « Конфликтология как наука. Общая характеристика конфликта»

**Цель:** Ознакомить студентов с основными понятиями науки конфликтологии, закрепить знания, полученные на лекции по общей характеристике конфликта.

**Учебная карта занятия:**

1. Устный опрос
2. Доклад

**Вопросы для подготовки к занятию:**

1. Предмет конфликтологии.
2. Задачи и методы конфликтологии.
3. Конфликтология в системе наук.
4. Понятие конфликта.
5. Причины возникновения конфликтов.
7. Психологическая характеристика функций конфликта.

**Тема:** Становление конфликтологии как науки

**Цель:** Ознакомить студентов с основными этапами развития науки конфликтологии, закрепить знания, полученные на лекции.

**Учебная карта занятия:**

1. Устный опрос
2. Доклад

**Вопросы для подготовки к занятию:**

1. Представления о конфликтах в древнегреческой философии. (Анаксимандр, Гераклит, Аристотель)
2. Развитие знаний о конфликтах в Средние Века, эпоху Возрождения и Просвещения. (Ф. Аквинский, Э. Роттердамский, Н. Макиавелли, Ф. Бекон).
3. Воззрения на природу конфликтов в XVIII – XIX вв. (Д. Дидро, Ж.Ж. Руссо, И. Кант, Г. Гегель).
4. Конфликт в эволюционной теории и социальном дарвинизме. (Ч. Дарвин, Л. Гумплович).
5. Социология конфликта Г. Зиммеля.
6. Проблема конфликта в современной зарубежной психологии.
7. Проблема конфликта в психоанализе. (З. Фрейд, К.-Г. Юнг, А. Адлер).
8. Проблема конфликта в теории поля и групповой динамики. (К. Левин).
9. Анализ структурно-функциональных теорий конфликта. (Л. Козер, К. Боулдинг, Р. Дарендорф).
10. Развитие конфликтологии в России: Г.Л. Смирнов, А.И. Китов, А.А. Ершов и др.

**Тема:** Методы исследования и диагностики конфликтов

**Цель:** Ознакомить студентов с методами исследования и диагностикой конфликта

**Учебная карта занятия:**

1. Устный опрос
2. Доклад

**Вопросы для подготовки к занятию:**

1. Системный подход к изучению конфликтов.
2. Сущность и особенности модульной методики.

3. Методы сбора данных о социальных и индивидуально-психологических особенностях личности.
3. Социометрическая техника.
4. Тесты, опросники для определения конфликтности личности
5. Проективная техника
6. Шкальная техника
7. Диалогическая техника.
8. Экспериментальное исследование конфликтов в лабораторных условиях.
9. Эксперименты с провоцированием конфликтов в естественных условиях.
10. Что означает междисциплинарный подход к исследованию конфликтов?

**Тема:** Структурные и динамические характеристики конфликтов

**Цель:** Ознакомить обучающихся с основными понятиями конфликт, его структурными и динамическими характеристиками

**Учебная карта занятия:**

1. Устный опрос
2. Доклад

**Вопросы для подготовки к занятию:**

1. Понятие конфликта. Субъект и объект конфликта.
2. Виды участников конфликта
3. Формулы конфликта. Эскалация конфликтогенов.
4. Сочетание конфликтной ситуации и инцидента.
5. Динамика конфликта. Основные стадии развития конфликта.

**Тема:** Психолого-социальные основы конфликтов

**Цель:** Ознакомить обучающихся с психолого-социальными основами конфликтов  
Учебная карта занятия:

1. Устный опрос
2. Доклад

**Вопросы для подготовки к занятию:**

1. Типы источников конфликта.
2. Соотношение видов конфликта и типов источников конфликта.
3. Основные источники внутриличностных и межличностных конфликтов.
4. Основные источники внутригрупповых и межгрупповых конфликтов.
5. Социально-психологические конфликты и их источники.
6. Позитивные функции конструктивных конфликтов.
7. Деструктивные конфликты и их функции.
8. Диагностическая функция конфликтов и особенности ее проявления

**Тема:** Стадии развития конфликтов

**Цель:** Ознакомить обучающихся со стадиями развития конфликтов

**Учебная карта занятия:**

1. Устный опрос
2. Доклад

**Вопросы для подготовки к занятию:**

1. Характеристика предконфликтной стадии;
2. Характеристика стадии открытого конфликта;
3. Характеристика стадии разрешения конфликта;
4. Характеристика послеконфликтной стадии.

**Тема:** Анализ конфликта

**Цель:** Ознакомить обучающихся с методами анализа конфликта

**Учебная карта занятия:**

1. Устный опрос
2. Доклад

**Вопросы для подготовки к занятию:**

1. Системно-структурный анализ конфликтов
2. Системно-функциональный анализ конфликтов
3. Междисциплинарный анализ конфликтов
4. Системно-содержательный анализ конфликтов
5. Системно-ситуационный анализ конфликтов

**Тема:** Конфликт и конфликтная ситуация

**Цель:** Ознакомить обучающихся с понятиями конфликт и конфликтная ситуация

**Учебная карта занятия:**

1. Устный опрос
2. Доклад

**Вопросы для подготовки к занятию:**

1. Оценка конфликтной ситуации.
2. Понятия конфликтной ситуации, конфликтогена и инцидента
3. Наложение одной и более конфликтной ситуации на исходную.

**Тема:** Основные понятия, причины, стратегии и тактики конфликтного поведения

**Цель:** Ознакомить обучающихся с основными понятиями, причинами, стратегиями и тактиками конфликтного поведения

**Учебная карта занятия:**

1. Устный опрос
2. Доклад

**Вопросы для подготовки к занятию:**

1. Основные причины конфликтного поведения
2. Стратегии конфликтного поведения
3. Тактики конфликтного поведения

**Тема:** Характеристики конфликта

**Цель:** Ознакомить обучающихся с основными характеристиками конфликта

**Учебная карта занятия:**

1. Устный опрос
2. Доклад

**Вопросы для подготовки к занятию:**

1. Причины конфликта
2. «Острота» конфликта
3. Длительность конфликта
4. Последствия конфликта

**Тема:** Личность в конфликте.

**Цель:** Ознакомить студентов со стратегиями поведения личности в конфликте.

**Учебная карта занятия:**

1. Устный опрос

## 2. Доклад

### **Вопросы для подготовки к занятию:**

1. Природные свойства личности и их значение для профилактики и разрешения конфликта.
2. «Я - концепция» и конфликт.
3. Влияние социальной и психологической зрелости личности на уровень ее конфликтности.
4. Проявление социально-психологических и индивидуально-психологических особенностей личности в ее стратегиях поведения в конфликте
5. Классификация причин конфликтного поведения.
6. Типология конфликтных личностей.  
его нейтрализации

**Тема:** Психологические основы внутриличностных конфликтов

**Цель:** Ознакомить обучающихся с психологическими основами внутриличностных конфликтов.

### **Учебная карта занятия:**

1. Устный опрос
2. Доклад

### **Вопросы для подготовки к занятию:**

1. Что такое «Личность», и почему возникают внутриличностные конфликты?
2. Почему внутриличностный конфликт является социальным?
3. Назовите внутренние и внешние причины внутриличностных конфликтов.
4. Какие типы внутриличностных конфликтов Вы знаете?
5. Дайте определение понятию «фрустрация», «стресс».
6. Почему внутриличностный конфликт может иметь негативные последствия?
7. Назовите основные способы решения внутриличностных конфликтов.
8. Что такое рефлексия? Какова ее роль в разрешении конфликта?
9. Какие Вы знаете механизмы психологической защиты?
10. В чем заключаются положительный и отрицательный эффекты внутриличностного конфликта?
11. Какие существуют способы разрешения внутриличностных конфликтов?

**Тема:** «Межличностные конфликты».

**Цель:** Ознакомить обучающихся с основными причинами и особенностями межличностных конфликтов.

### **Учебная карта занятия:**

1. Устный опрос
2. Доклад

### **Вопросы для подготовки к занятию:**

1. Основные виды межличностных конфликтов:
  - нравственно-мотивационный,
  - когнитивный,
  - деятельностный,
  - организационный,
  - конфликты ответственности и самостоятельности.
2. Дифференциация межличностных конфликтов в зависимости от условий возникновения:
  - семейные,
  - школьные,
  - производственные.
3. Что такое рефлексия в межличностном восприятии?
4. Что такое трансактный анализ в межличностном восприятии по Э Берну?

- 5.. Какую роль играют стереотипы и установки в межличностном восприятии?
6. Какие факторы влияют на межличностную совместимость (несовместимость)?
7. Назовите основные варианты исхода межличностного конфликта.
8. Что такое «готовность к разрешению конфликта», в чем она выражается?

**Тема:** «Семейные конфликты».

**Цель:** Ознакомить обучающихся с основными причинами и особенностями семейных конфликтов.

**Учебная карта занятия:**

1. Устный опрос
2. Доклад

**Вопросы для подготовки к занятию:**

1. Понятие семейных конфликтов и их особенности.
2. Классификация семейных конфликтов.
3. Специфика семейных конфликтов.
4. Типы семейных конфликтов.
5. Причины семейных конфликтов.
6. Причины семейных конфликтов (Ценности, позиции, эмоции,. хозяйственно-экономические конфликты).
7. Кризисные периоды в развитии семьи.
8. Способы разрешения семейных конфликтов и их особенности в зависимости от типов конфликтов

**Тема:** Организационные и трудовые конфликты. Особенности организационных и трудовых конфликтов в фармацевтических учреждениях

**Цель:** Ознакомить обучающихся с основными причинами и особенностями организационных и трудовых конфликтов.

**Учебная карта занятия:**

1. Устный опрос
2. Доклад

**Вопросы для подготовки к занятию:**

1. Организационные конфликты: сущность, содержание, типология.
2. Причины современных конфликтов в организациях.
3. Внутриорганизационные факторы конфликтности.
4. Нарушения конфликтологических законов нормального функционирования и прогрессивного развития организации.
5. Типы конфликтов в организации.
6. Функции конфликтов в организации.
7. Традиционные причины конфликтов субъективного характера.
8. Оптимальная технология разрешения организационных конфликтов.
9. Трудовые конфликты.
10. Особенности организационных и трудовых конфликтов в фармацевтических учреждениях

**Тема:** Особенности социальных и политических конфликтов

**Цель:** Ознакомить студентов с основными причинами и особенностями социальных и политических конфликтов

**Учебная карта занятия:**

1. Устный опрос
2. Доклад

**Вопросы для подготовки к занятию:**

1. Понятие и виды групповых конфликтов.
2. Особенности конфликта «личность и группа».
3. Общая характеристика социальных конфликтов.
4. Экономические конфликты.
5. Конфликты справедливости.
6. Массовые беспорядки и психология толпы.
7. Политические конфликты.
8. Власть и конфликт.
9. Межкультурные конфликты.

**Тема:** Массовые конфликты

**Цель:** Ознакомить студентов с основными причинами и особенностями массовых конфликтов

**Учебная карта занятия:**

1. Устный опрос
2. Доклад

**Вопросы для подготовки к занятию:**

1. Специфика массовых конфликтов, их количественные и качественные характеристики,
2. Массовые конфликты как проявление депривации, социальной напряженности и социального кризиса.
3. Классификации массовых конфликтов.
4. Типология по конфликтующим субъектам.
5. Типология по содержанию и характеру породивших конфликт проблем.
6. Формы массовых конфликтов.
7. Понятие и специфика этнических конфликтов.
8. Типология этнических конфликтов.
9. Основные причины этнических конфликтов.

**Тема:** Прогнозирование и профилактика конфликтов

**Цель:** Ознакомить студентов с основными методами профилактики конфликтов

**Учебная карта занятия:**

1. Устный опрос
2. Доклад

**Вопросы для подготовки к занятию:**

1. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов.
2. Факторы, повышающие вероятность конфликтного взаимодействия.
3. Стили общения, провоцирующие конфликт.
4. Социально-психологические условия профилактики конфликтов.
5. Способы и приемы воздействия на поведение оппонента.
6. Изменение своего отношения к ситуации и поведению в ней.
7. Методы психокоррекции конфликтного поведения.

**Тема:** Стратегии и тактики поведения в конфликте

**Цель:** Ознакомить студентов со стратегиями и тактиками поведения личности в конфликте

**Учебная карта занятия:**

1. Устный опрос
2. Доклад

**Вопросы для подготовки к занятию:**

1. Основные понятия, стратегии и тактики конфликтного взаимодействия.
2. Развитие конфликта по конструктивному пути,
3. Тактики соперничества их сущность, возможности и способы противостояния им.
4. Закономерности процесса эскалации; модели эскалации:
  - агрессивно-оборонительная модель,
  - спиральная модель,
  - модель структурных изменений в группе.
5. Типы поведения в конфликтной ситуации.
6. Классификация стратегий конфликтного взаимодействия.
7. Основные причины, формирующие человеческие конфликты.
8. Классификация причин конфликтного поведения.
9. Типология конфликтных личностей.

**Тема:** Модели разрешения конфликта

**Цель:** Ознакомить студентов с основными моделями разрешения конфликта

**Учебная карта занятия:**

1. Устный опрос
2. Доклад

**Вопросы для подготовки к занятию:**

1. Понятие «модель решения конфликта».
2. Зависимость выбора модели решения конфликта от его диагноза.
3. «Силовая» модель, условия ее применения, возможности и ограничения.
4. Компромисс как модель решения конфликта и условия его применения.
5. Интегративная модель, ее универсальность, эффективность и сложность.
6. Консенсус – оптимальная форма разрешения конфликта.
7. Условия консенсуального решения проблем делового общения.
8. Исходы конфликта.

**Тема:** Формы разрешения конфликта

**Цель:** Ознакомить студентов с основными формами разрешения конфликтов

**Учебная карта занятия:**

1. Устный опрос
2. Доклад

**Вопросы для подготовки к занятию:**

1. Методы и средства управляющего воздействия на конфликтный процесс
2. Институционализация конфликтных отношений сторон
3. Достижение консенсуса между оппонентами;
4. Переговоры и посредничество;
5. Арбитраж и примирение сторон,
- 6 Способы выхода из конфликта
7. Основные формы разрешения конфликта

**Тема:** Переговоры как способ разрешения конфликтов

**Цель:** Ознакомить студентов с методом переговоров как способа разрешения конфликтов

**Учебная карта занятия:**

1. Устный опрос
2. Доклад

**Вопросы для подготовки к занятию:**

1. Стратегии и концепции переговоров.

2. Особенности мягкого, жесткого и принципиального подходов к ведению переговоров.
3. Эффективность принципиального подхода к ведению переговоров для решения конфликта. Подготовка к переговорам.
4. Тактика переговорного процесса. Правила и процедуры ведения переговоров.
5. Модели поведения партнеров в переговорном процессе.
6. Условия достижения успеха в переговорах. Обязательность оценки итогов переговоров и желательность их документирования.
7. Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им.
8. Национальные особенности поведения в деловых переговорах

**Тема:** Конфликтологическое посредничество

**Цель:** Ознакомить студентов с методом конфликтологического посредничества

**Учебная карта занятия:**

1. Устный опрос
2. Доклад

**Вопросы для подготовки к занятию:**

1. Сущность конфликтологического посредничества. Формы посредничества и общие требования к ним.
2. Консультативное посредничество, его суть и специфика. Факторы эффективности конфликтологического консультирования, его возможности и ограничения.
3. Арбитражная форма посредничества, его особенности и предназначения. Виды арбитража. Достоинства и недостатки конфликтологического арбитража. Проблемы арбитражирования конфликтов социологами, психологами и менеджерами
4. . Переговорное посредничество. Медиатор переговоров, его функции и требования к нему. Задачи и методика первой беседы медиатора с первым клиентом. Цели и методика первой беседы с другим участником конфликта. Анализ итогов бесед

**Тема:** Этические нормы в деятельности провизоров при разрешении конфликтов

**Цель:** Познакомить студентов с этическими нормами в деятельности провизора при разрешении конфликтов

**Учебная карта занятия:**

1. Устный опрос
2. Доклад

**Вопросы для подготовки к занятию:**

1. Этические принципы при работе с клиентом.
2. Этический кодекс провизора и его основные положения.
3. Эмоциональное содержание общения и их роль в предупреждении конфликтов.
4. Этика деятельности провизора по урегулированию конфликтов.
5. Основные этические принципы посреднической деятельности в процессе урегулирования конфликта.
6. Требования, предъявляемые к личности провизора и уровню его профессиональной компетентности.
7. Психологические последствия этических ошибок провизора.
8. Провизор как посредник. Место посредничества в профессиональной деятельности провизора по защите интересов клиента.
9. Психологические особенности посреднической деятельности провизора в разрешении проблем и конфликтов клиента.

## Самостоятельная внеаудиторная работа



**Тема:** Конфликтология как научная и учебная дисциплина. История становления конфликтологии

**Вопросы по теме:** доклады

1. Основные подходы к рассмотрению и изучению конфликтологии.
2. Развитие конфликтологических идей в философской мысли Древнего Востока.
3. Эволюция конфликтологических идей в античной философии.
4. Проблема конфликта в средневековой философии и в философии эпохи Возрождения.
5. Проблема конфликта в философии Нового времени.

**Список литературы.**

1. Анцупов А. Я. Конфликтология. Схемы и комментарии [Текст] : учеб. пособие / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. - 3-е изд. перераб. и доп. - СПб. : Питер, 2013. - 304 с. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392196753.html>
2. Кибанова А.Я. Управление персоналом: теория и практика. Управление конфликтами и стрессами: учебно-практическое пособие / под ред. А. Я. Кибанова. - Москва: Проспект, 2013. - 88 с. <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392099313.html>.
3. Руденко А.М. Конфликтология [Электронный ресурс] / А.М. Руденко, С.И. Самыгин. - Ростов н/Д : Феникс, 2013. - (Высшее образование) - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785222210468.html>
4. Шарков Ф. И. Общая конфликтология [Электронный ресурс] / Шарков Ф. И. - М. : Дашков и К, 2015. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394024023.html>

**Тема:** Психолого-социальные основы конфликтов

**Вопросы по теме:** доклады

1. Ситуационные подходы: конфликт как форма агрессивного ответа на внешнюю ситуацию
2. Исследования М.Дойча: конфликт как форма ответа на конкурентную ситуацию
3. М.Шериф: ситуационный подход в изучении межгрупповых конфликтов
4. Когнитивистские подходы: конфликт как когнитивный феномен (К.Левин, Ф.Хайдер)
5. Традиции отечественных ученых в исследовании конфликта (В.Н.Мясищев, В.С.Мерлин)
6. Объяснительные модели конфликта

**Список литературы.**

1. Анцупов А. Я. Конфликтология. Схемы и комментарии [Текст] : учеб. пособие / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. - 3-е изд. перераб. и доп. - СПб. : Питер, 2013. - 304 с. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392196753.html>
2. Кибанова А.Я. Управление персоналом: теория и практика. Управление конфликтами и стрессами: учебно-практическое пособие / под ред. А. Я. Кибанова. - Москва: Проспект, 2013. - 88 с. <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392099313.html>.
3. Руденко А.М. Конфликтология [Электронный ресурс] / А.М. Руденко, С.И. Самыгин. - Ростов н/Д : Феникс, 2013. - (Высшее образование) - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785222210468.html>
4. Шарков Ф. И. Общая конфликтология [Электронный ресурс] / Шарков Ф. И. - М. : Дашков и К, 2015. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394024023.html>

**Тема:** Психологические основы внутриличностных конфликтов

**Вопросы по теме:** доклады

1. Общая характеристика внутриличностного конфликта. Типы внутриличностного конфликта.
2. Характеристика патогенного (невротического) и нормативного внутриличностного конфликта. Симптомы и следствия таких конфликтов.
3. Внутриличностные конфликты и суицидальное поведение.
4. Профилактика деструктивных конфликтов личности.
5. Технология преодоления внутриличностного конфликта.
6. Методы снятия психоперегрузки, самоуспокоения, транзакционного анализа.
7. Методики самоанализа, стратегия и тактика преодоления внутриличностного конфликта.
8. Специфика посредничества во внутриличностном конфликте и обусловленные ею задачи конфликтологов, психологов и социальных работников.

**Список литературы.**

1. Анцупов А. Я. Конфликтология. Схемы и комментарии [Текст] : учеб. пособие / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. - 3-е изд. перераб. и доп. - СПб. : Питер, 2013. - 304 с. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392196753.html>
2. Кибанова А.Я. Управление персоналом: теория и практика. Управление конфликтами и стрессами: учебно-практическое пособие / под ред. А. Я. Кибанова. - Москва: Проспект, 2013. - 88 с. <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392099313.html>.
3. Руденко А.М. Конфликтология [Электронный ресурс] / А.М. Руденко, С.И. Самыгин. - Ростов н/Д : Феникс, 2013. - (Высшее образование) - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785222210468.html>
4. Шарков Ф. И. Общая конфликтология [Электронный ресурс] / Шарков Ф. И. - М. : Дашков и К, 2015. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394024023.html>

**Тема:** Методы диагностики конфликтов

**Вопросы по теме:** доклады

1. Методологические основы исследования конфликтов.
2. Экспериментальное исследование конфликтов в лабораторных условиях.
3. Эксперименты с провоцированием конфликтов в естественных условиях.
4. Возможности тестов в определении конфликтности человека.
5. Методики и методы исследования межличностных и межгрупповых конфликтов

**Список литературы.**

1. Анцупов А. Я. Конфликтология. Схемы и комментарии [Текст] : учеб. пособие / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. - 3-е изд. перераб. и доп. - СПб. : Питер, 2013. - 304 с. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392196753.html>
2. Кибанова А.Я. Управление персоналом: теория и практика. Управление конфликтами и стрессами: учебно-практическое пособие / под ред. А. Я. Кибанова. - Москва: Проспект, 2013. - 88 с. <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392099313.html>.

3. Руденко А.М. Конфликтология [Электронный ресурс] / А.М. Руденко, С.И. Самыгин. - Ростов н/Д : Феникс, 2013. - (Высшее образование) - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785222210468.html>
4. Шарков Ф. И. Общая конфликтология [Электронный ресурс] / Шарков Ф. И. - М. : Дашков и К, 2015. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394024023.html>

## **КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ**

1. История развития конфликтологии.
2. Предмет, объект, функции конфликтологии.
3. Связь конфликтологии с другими науками.
4. Характеристика конфликта как социального феномена
5. Сущность конфликта и его структура.
6. Определение основных структурных элементов конфликта
7. Классификация конфликтов.
8. Причины конфликтов.
9. Социально-политические и экономические причины.
10. Социально-демографические причины.
11. Социально-психологические причины.
12. Индивидуально-психологические причины.
13. Динамика конфликта
14. Основные этапы конфликта.
15. Конфликтогены.
16. Первые признаки появления конфликта.
17. Конфликты и трансактный анализ
18. Прогнозирование конфликтов и оценка их функциональной направленности;
19. Предупреждение или стимулирование конфликта;
20. Регулирование конфликта
21. Разрешение конфликта.
22. Технологии регулирования конфликта
23. Способы разрешения конфликта.
24. Основные модели поведения личности в конфликте
25. Модель стратегий поведения в конфликте Томаса—Киллмена.
26. Характеристика основных стратегий поведения
27. Технологии рационального поведения в конфликте.
28. Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов
29. Формы и способы участия в конфликте посредника (медиатора).
30. Модели поведения партнеров в переговорном процессе
31. Манипулятивные технологии в переговорном процессе
32. Характеристика основных стратегий и тактик в переговорных процессах.
33. Понятие внутриличностного конфликта
34. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов.
35. Основные типы внутриличностных конфликтов по К. Левину.
36. Понятие межличностного конфликта и его особенности.
37. Причины и факторы межличностных конфликтов
38. Межличностные конфликты в обществе.
39. Межличностные конфликты в семье.
40. Межличностные конфликты в организации.
41. Прогнозирование межличностных конфликтов и их предупреждение.
42. Типы конфликтных личностей, способы взаимодействия.

43. Управление межличностными конфликтами
44. Регулирование и разрешение межличностных конфликтов.
45. Конфликты между личностью и группой
46. Управление конфликтами между личностью и группой.
47. Межгрупповые конфликты.
48. Управление межгрупповыми конфликтами.
49. Особенности проявления и регулирования конфликтных ситуаций в фармацевтических организациях

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.**

Промежуточная аттестация по дисциплине «Психология конфликтов» проводится в форме собеседования по зачетным билетам, включая в себя два вопроса.

Ответ на каждый вопрос должен соответствовать следующему плану:

- 1) объяснение актуальности вопроса для профессиональной деятельности.
- 2) раскрытие основных терминов и понятий.
- 3) приведение примеров практических способов решения вопроса.

В качестве методических материалов, определяющих процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в университете используются положения: СМК П 30 «Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации», положения и инструкции,

с  
о  
д  
е  
р  
ж  
а  
щ  
и  
е

т  
р  
е  
б  
о  
в  
а  
н  
и  
я

к

п  
о  
р  
я