

ИНСТИТУТ ЗАКОНОВЕДЕНИЯ И УПРАВЛЕНИЯ ВПА

КАФЕДРА ФИЛОЛОГИИ И ФИЛОСОФИИ

**МЕТОДИЧЕСКИЕ И ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ «КОНФЛИКТОЛОГИЯ»**

**Направление подготовки: Менеджмент
(квалификация (степень): «бакалавр»)**

СОДЕРЖАНИЕ

1. Тематические планы	3
2. Планы семинарских занятий	5
3. Задания для самостоятельной работы студентов.....	8
4. Перечень вопросов к зачету.....	15

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН
по дисциплине «Конфликтология»
для студентов
заочной формы обучения по направлению Менеджмент

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Количество аудиторных часов					Самосто	Примеча ние
			Всего ауд. час.	Количество часов по видам занятий					
				лекции	Семина. занятия	Практи	Др. виды		
1	Предмет, задачи и методы конфликтологии	8	1	1				7	ОК-5, ПК-2
2	Особенности представлений о конфликте в различное время	7						7	ОК-5, ПК-2
3	Характеристика концепций социального конфликта	8	1	1				7	ОК-5, ПК-2
4	Определение понятия конфликт, его структура, типология, функции	11	4	2	2			7	ОК-5, ПК-2
5	Психологические особенности поведения личности в конфликте	9	2		2			7	ОК-5, ПК-2
6	Психология внутриличностных конфликтов	9	1		1			8	ОК-5, ПК-2
7	Психология межличностных конфликтов	9	1		1			8	ОК-5, ПК-2
8	Психология групповых конфликтов	8						8	ОК-5, ПК-2

9	Психология организационных и управленческих конфликтов	7						7	ОК-5, ПК-2
10	Специфика семейных конфликтов	8						8	ОК-5, ПК-2
11	Конфликты в различных сферах общества (социальные, политические, экономические, духовные)	7						7	ОК-5, ПК-2
12	Основы предупреждения и конструктивного разрешения конфликтов	9	2	2				7	ОК-5, ПК-2
13	Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов	8						8	ОК-5, ПК-2
	Зачет								
	Итого	108	12	6	6			96	

Планы семинарских занятий

Заочная форма обучения

Семинарское занятие №1

Тема: Психологические особенности поведения личности в конфликте (2ч)

Цель: рассмотрение вариантов возможного поведения личности в конфликте.

Вопросы для подготовки:

1. Акцентуации характера по А.Е. Личко
2. Типология личности по К.Г.Юнгу
3. Теория трансактного анализа Э.Берна
4. Основные стратегии поведения в конфликте по К.Томасу Л. Киллмену и их характеристика.
5. Конфликтоустойчивость личности, основные компоненты

Литература

Основная

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

Дополнительная

1. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям/ В.П. Ратников [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 543 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/7023.html>.— ЭБС «IPRbooks»

2. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник/ О.З. Муштук [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2011.— 320 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/17019.html>.— ЭБС «IPRbooks»

3. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ — Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015.— 176 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62947.html>.— ЭБС «IPRbooks»

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

5. Цыбульская М.В. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ М.В. Цыбульская— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский

открытый институт, 2010.— 312 с.— Режим доступа:
<http://www.iprbookshop.ru/10705.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Семинарское занятие №2

Тема: Психология внутриличностных конфликтов (2ч)

Цель: изучение специфики внутриличностных и способов их разрешения конфликтов.

Вопросы для подготовки:

1. Структура личности по З.Фрейду
2. Внутренние и внешние противоречия личности и их взаимосвязь.
3. Причины и источники внутриличностных конфликтов и формы их проявления.
4. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.

Литература

Основная

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

Дополнительная

1. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям/ В.П. Ратников [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 543 с.— Режим доступа:
<http://www.iprbookshop.ru/7023.html>.— ЭБС «IPRbooks»

2. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник/ О.З. Муштук [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2011.— 320 с.— Режим доступа:
<http://www.iprbookshop.ru/17019.html>.— ЭБС «IPRbooks»

3. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ — Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015.— 176 с.— Режим доступа:
<http://www.iprbookshop.ru/62947.html>.— ЭБС «IPRbooks»

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

5. Цыбульская М.В. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ М.В. Цыбульская— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2010.— 312 с.— Режим доступа:
<http://www.iprbookshop.ru/10705.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Семинарское занятие №3

Тема: Психология организационных и управленческих конфликтов (2ч)

Цель: изучение специфики конфликтов в сфере управления.

Вопросы для подготовки:

1. Причины и специфика современных конфликтов в организации:
2. Формы проявления управленческих конфликтов.
3. Операции руководителя по диагностике и разрешению внутриаорганизационных конфликтов.
4. Специфика гендерных управленческих отношений, их конфликтогенность.

Литература

Основная

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

Дополнительная

1. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям/ В.П. Ратников [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 543 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/7023.html>.— ЭБС «IPRbooks»

2. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник/ О.З. Муштук [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2011.— 320 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/17019.html>.— ЭБС «IPRbooks»

3. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ — Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015.— 176 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62947.html>.— ЭБС «IPRbooks»

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

5. Цыбульская М.В. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ М.В. Цыбульская— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2010.— 312 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10705.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Задания для самостоятельной работы студентов

Задание 1. Проанализируйте положительные и отрицательные последствия конфликтов. Запишите свои доводы в таблицу.

Конфликты это плохо	Конфликты это хорошо

Задание 2. Заполните таблицу «Типология конфликтов»

п/п	Основание классификации	Виды конфликтов	Общая характеристика
	Сферы проявления конфликта		
	Степень длительности и напряженности конфликта		
	Субъекты конфликтного взаимодействия		
	Социальные последствия		
	Предмет конфликта		

Задание 3. Определите тип конфликта, согласно формулам конфликта В.П. Шейнова.

Задача 1

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

Задача 2

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

Задача 3

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности.

Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

Задача 4

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

Задача 5

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

Задача 6

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

Задача 7

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полушутливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».

Задание 4. Приведите примеры ответов или действий в следующих потенциально конфликтных ситуациях соответственно стратегиям поведения по К.Томасу (соперничество, компромисс, сотрудничество, избегание, приспособление). Выберите наиболее подходящую стратегию в данной ситуации, обоснуйте ответ.

Примеры ситуаций:

✓ Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же

сотрудников в курилке за беседой. Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

✓ Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную — молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

✓ Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт. Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

✓ Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю... Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

✓ В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

✓ Вы летите в самолете, удобно расположившись в пассажирском кресле. Сзади вас сидит ребенок и стучит ногой по вашему креслу. Вас это раздражает и вы решаете прекратить “безобразие”, действуя следующим образом.

✓ Ваши соседи, живущие этажом выше, нередко доставляют вам неудобства тем, что устраивают шумные гулянки, допоздна ноют, танцуют, слушают музыку. Вам это надоело и вы решаетесь как-то утихомирить соседей. Ваши действия.

✓ Вы руководитель одного из отделов фирмы. Неожиданно вам позвонил глава фирмы и сообщил, что к нему на прием пришел работник вашего отдела и сказал, что вы относитесь к нему предвзято, необъективно. Для вас это полная неожиданность. Ваши действия.

✓ Представьте ситуацию, в которой муж и жена решают проблему приближающегося отпуска. Причем их позиции по этому вопросу расходятся: муж предлагает поехать к родственникам в деревню, а жена хочет провести отпуск за границей.

✓ Муж с женой спорят о том, как провести воскресный вечер — пойти на футбол или в театр. Муж предпочитает футбол, а жена — театр. Однако проведение вечера врозь не нравится обоим. К тому же, речь не идет о разовом взаимодействии сторон, ведь это не последнее воскресенье, которое супруги посвящают совместному досугу.

Задание 5. Статьи для конспектирования.

К теме: Характеристика концепций социального конфликта

1. А.И. Донцов, Т.А. Полозова «Проблема конфликта в западной социальной психологии»

2. А.Г. Здравомыслов «Четыре точки зрения на причины социального конфликта»

К теме: Определение понятия конфликт, его структура, типология, функции

1. К.Левин «Типы конфликтов»

2. М.Дойч «Разрешение конфликта (конструктивные и деструктивные процессы)»

3. Л.А. Петровская «О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта»

К теме: Психологические особенности поведения личности в конфликте

1. М.М. Лебедева «Особенности восприятия при конфликте и кризисе»

2. Е.Мелибруда «Поведение в ситуации конфликта»

3. Дж.Г.Скотт «Выбор стиля поведения, соответствующего конфликтной ситуации»

К теме: Психология внутриличностных конфликтов

1. В.С. Мерлин «Развитие личности в психологическом конфликте»

К теме: Психология организационных и управленческих конфликтов

1. С.И. Ерина «Ролевые конфликты в управленческих процессах»

К теме: Специфика семейных конфликтов

1. К.Левин «Супружеские конфликты»

К теме: Конфликты в различных сферах общества

1. М.М. Рыбакова «Особенности педагогических конфликтов. Разрешение педагогических конфликтов»

2. Д.М. Фельдман «Конфликты в мире политики»

3. Л.И. Никовская, Е.И. Степанов «Состояние и перспективы этноконфликтологии»

К теме: Основы предупреждения и конструктивного разрешения конфликтов

1. Н.Б. Гришина «Обучение психологическому посредничеству в разрешении конфликтов Д.Дэна – 4 шаговый метод»

2. Х.Корнелиус, Ш.Фэйр «Картография конфликта»

3. У. Мастенбрук «Подход к конфликту»

4. А.А.Гостев «Принцип ненасилия в разрешении конфликтов»

Задание 6.

Цель: Развитие у студентов навыков оценки конфликтности между субъектами социального взаимодействия на основе транзактного анализа, а также поиска вариантов разрешения таких конфликтов.

Задача 1.

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

Задача 2.

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель спрашивает своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?». Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу».

Задача 3.

Проведите транзактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».

Задача 4.

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

Задание 7. Психокоррекционные упражнения для самостоятельной работы (упражнения 1 и 2 взяты из кн.: Психологическая помощь и консультирование в практической психологии, 1999. – С. 269.).

Упражнение 1.

Вступая в общение в реальных жизненных ситуациях, старайтесь определять позиции своих партнеров. Попробуйте поэкспериментировать с собственной позицией, всякий раз наблюдая и анализируя последствия ее изменения. Какие конкретно транзактные комбинации ведут к обострению ситуации, а какие – к конструктивному общению?

Упражнение 2.

Проанализируйте привычные транзакции членов вашей семьи, друзей, коллег. С кем вам легче и приятнее общаться: с Родителями, Дети́ми или Взрослыми? Как вы думаете, почему? Есть ли у вас «любимая» позиция? Меняете ли вы свою транзакцию в зависимости от ситуации? Надо ли согласовывать свою позицию с позицией партнеров?

Задание 8. На основании анализа конкретного конфликта опишите его структурные элементы (субъекты конфликта, объект и предмет, мотивы и позиции сторон, образ конфликтной ситуации, влияние внешних факторов на развитие конфликта) и разработайте свой вариант схемы структуры конфликта.

Задание 9. На конкретном примере конфликта охарактеризуйте основные стадии конфликта и проследите механизм перехода от одной стадии к другой. Изобразите схематично ход развития конфликта, используя временные границы.

Задание 10. Предложите свою типологию конфликтов, при этом выделив основания для типологизации конфликтов и обозначив основные достоинства данной классификации.

Задание 11. На примере избирательной кампании федерального или регионального уровня опишите процесс стимулирования конфликта между основными участниками выборов. Какие методы стимулирования конфликта были использованы участниками избирательного процесса? Возможно ли предотвратить подобные конфликтные ситуации в других избирательных кампаниях?

Задание 12. Заполните таблицу:

Этап конфликта	Содержание управления

Задание 13. Разработайте план действия сторон в конкретном конфликте в случае противоположных и сходных интересов. Проект конфликта должен включать следующие элементы: осознаваемые цели и мотивы соперничества или сотрудничества, эмоциональная оценка и рациональный расчет соотношения сил, мобилизация ресурсов, выбор модели поведения и средств достижения поставленных целей; коррекция способов поведения в связи с изменившейся ситуацией, выработка стратегии регулирования конфликта и выхода из него, учет последствий разрешения конфликта и осуществления интересов участников.

Задание 14. На основе конкретных примеров заполните таблицу:

Стратегия поведения	Содержание стратегии	Пример конфликтной ситуации	Эффективность применения стратегии

Задание 15. Проанализируйте и опишите политические и нравственные механизмы ограничения насилия в обществе.

Задание 16. Определите задачи, которые решаются на каждом из этапов переговорного процесса, и заполните таблицу.

Этапы переговоров	Решаемые задачи

Задание 17. Определите достоинства и недостатки использования партнерского подхода к переговорам (Р.Фишер, У.Юри). Заполните таблицу.

Достоинства партнерского подхода	Недостатки партнерского подхода

Задание 18. Раскройте сущность, функции, факторы манипуляции в переговорном процессе. Заполните таблицу.

Тип манипулятивного воздействия	Функции манипуляции в переговорном процессе	Факторы эффективности

Задание 19. Разработайте план подготовки к переговорам представителей двух конкурирующих в период избирательной кампании политических партий по вопросу проявления большей толерантности соперников за завоевание депутатских мандатов.

Задание 20. Успех или неуспех переговоров зависит от конкретных условий, в которых они происходят, и от правил «игры», применяемых конфликтующими сторонами; результаты переговорного процесса также могут быть различными: в одном случае достигается сторонами компромисс по спорным вопросам, в другом – консенсус. Охарактеризуйте ситуацию, благоприятную для переговорного процесса, а также правила его осуществления, позволяющие конфликтующим агентам приходить к компромиссу или находить консенсус.

Перечень вопросов к зачету

1. Проблематика, предмет и задачи конфликтологии.
2. Конфликтология в системе наук.
3. История становления конфликтологии в период Античности.
4. История становления конфликтологии в эпоху Средневековья и Нового времени.
5. Причины отставания развития конфликтологии в Советской России.
6. Основные теории конфликта в зарубежной конфликтологии.
7. Понятие конфликта, его сущность.
8. Причины возникновения и функции конфликтов.
9. Основные структурные элементы конфликта.
10. Динамика конфликта.
11. Основные этапы конфликта.
12. Понятие и виды конфликтогенов.
13. Типология конфликтов.
14. Модели поведения личности в конфликтной ситуации.
15. Стратегии поведения в конфликте, их преимущества и недостатки.
16. Индивидуальная предрасположенность к конфликту. Типы конфликтных личностей.
17. Общая характеристика внутриличностного конфликта, его виды.
18. Способы разрешения внутриличностных конфликтов.
19. Общая характеристика межличностного конфликта.
20. Конфликты типа «личность-группа»: специфика, виды.
21. Конфликты типа «группа-группа»: специфика, виды.
22. Стихийные конфликты, виды толп.
23. Организационные конфликты: причины, особенности, типология.
24. Специфика конфликтов в сфере управления.
25. Критические периоды в развитии семьи. Особенности семейных конфликтов.
26. Понятие, субъекты и факторы экономических конфликтов.
27. Понятие, предмет и субъекты конфликтов в политической сфере.
28. Понятие и сферы проявления социальных конфликтов.
29. Понятие конфликта в духовной сфере жизни общества, распространенность конфликтов в данной сфере.
30. Основное содержание управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение.
31. Модель применения власти по разрешению конфликтов по Х. Корнелиус и Ш. Фэйр.
32. Переговорный процесс, его функции и основное содержание.

33. Модели поведения партнеров в переговорном процессе («Избегающий», «Уступающий», «Отрицающий», «Наступающий»).
34. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе.
35. Организационные факторы стресса и профессионального выгорания.
36. Роль руководителя в разрешении организационных и управленческих конфликтов.
37. Роль руководителя в профилактике стресса и профессионального выгорания сотрудников.
38. Сущность и проблемы проведения организационных изменений. Стратегии проведения изменений.

Основная литература

Конфликтология : учебник / ред.: В.П. Ратников .— 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015 .— (Золотой фонд российских учебников) .— ISBN 978-5-238-02174-4

<http://rucont.ru/efd/352126>

Дополнительная литература

1. Карташова, Л. В. Организационное поведение: 2-е издание, переработанное и дополненное/Л.В.Карташова; Т.В. Никонова.-М.:Инфра М, 2009.-383 с.
2. Кибанов А. Я. Конфликтология.:Учебник/А.Я. Кибанов,И.Е.Ворожейкин, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова.-М.:Инфра-М, 2014.-301с
3. Кибанов А.Я. Конфликтология.: Издание второе, переработанное и дополненное/А.Я.Кибанов; И.Е. Вороженик.-М.:Инфра-М, 2010.-301с.
4. Линдеман, Х. Система психофизического саморегулирования. Когда стресс не приносит горя.: Практическое пособие/Х. Линдеман, Г. Селье.- М. :Общество Красного Креста России,1992.-158 с.
5. Нюрнбергер, Элке . Учимся сохранять спокойствие.: Рекомендации Э.Г. Фелау.-М.:Омега-Л,2013.-127с.-ISBN 9785370027574:100.00
6. Организационное поведение. :Учебное пособие/А.В.Мощенко, Б.П. Корочкин.-М.:СГУ. 2: Культура организационного поведения.-2002.-99 с.
7. Папкина, О.В. Деловые коммуникации.:Учебник/ О.В. Папкина.-М.: Вузовский учебник,2014.-160 с.
8. Свеницкий, А.Л. Социальная психология/ А.Л. Свеницкий.-М.: Проспект, 2009.-336с.
9. Ступницкий, В.П. Психология : учебник / О.И. Щербакова, В.Е. Степанов, В.П. Ступницкий .— М. : ИТК "Дашков и К", 2014 .— (Учебные издания для бакалавров) .— ISBN 978-5-394-02063-6

<http://rucont.ru/efd/286858>

10. Фелау, Эберхард Г. Конфликты на работе. Как их распознать, разрешить, предотвратить.:Рекомендации/Э.Г. Фелау.-М.:Омега-Л, 2013-127с.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети
«Интернет»

1. Хрестоматия по конфликтологии [электронный ресурс]
<http://psychologi.net.ru>
2. Электронный ресурс <http://www.igidravlika.com/kospekty-lekczij-po-konfliktologii>