

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
образования

«Казанский (Приволжский) федеральный университет»

Институт социально-философских наук и массовых коммуникаций

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной  
деятельности

  
Турилова Е.А.  
« 30 » 2023 г.



**ПРОГРАММА ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ**

Направление подготовки: 37.04.02 - Конфликтология

Профиль обучения: Корпоративный конфликтменеджмент и медиация в  
социальной сфере

Форма обучения: очная

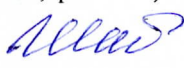
2023

## Лист согласования программы вступительного испытания

Разработчик(и) программы:

зав. кафедрой конфликтологии, доцент, к.филос.н. Шибанова Н.А.

(должность, инициалы, фамилия)

Председатель экзаменационной комиссии  Шибанова Н.А.,

(подпись) (инициалы, фамилия)

Программа вступительного испытания обсуждена и одобрена на заседании кафедры конфликтологии Института социально философских наук и массовых коммуникаций

Протокол № 10 от «3» июля 2023 г.

Решением Учебно-методической комиссии Института социально-философских наук и массовых коммуникаций Программа вступительного испытания рекомендована к утверждению Ученым советом, Протокол № 1 от «31» августа 2023 г.

Программа вступительного испытания утверждена на заседании Ученого совета Института социально-философских наук и массовых коммуникаций, Протокол № 8 от «21» сентября 2022 г.

## **Содержание**

**Раздел I. Вводная часть**

**Раздел II. Содержание программы**

**Раздел III. Фонд оценочных средств**

**Раздел IV. Список литературы**

## РАЗДЕЛ I. ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

Программа вступительного испытания по направлению 37.04.02 Конфликтология (уровень магистратуры), профиль подготовки «Корпоративный конфликт-менеджмент и медиация в социальной сфере», реализуемая ФГАОУ ВО «Казанский (Приволжский) федеральный университет» в Институте социально-философских наук и массовых коммуникаций.

Настоящая программа составлена на основании требований к обязательному минимуму содержания и уровню подготовки магистранта, определяемых действующим федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки **37.04.02 Конфликтология «Корпоративный конфликт-менеджмент и медиация в социальной сфере»**.

Для всех поступающих на направление подготовки **37.04.02 Конфликтология**, обязательным является прохождение комплексного вступительного испытания по направлению, которое включает ключевые и практически значимые вопросы по базовым дисциплинам направления.

**Цель вступительного испытания** - формирование группы подготовленных и мотивированных для прохождения обучения в магистратуре по направлению «Конфликтология» слушателей на основе выбора абитуриентов, обеспечивших наиболее полное и качественное раскрытие экзаменационных вопросов.

Результаты вступительного испытания оцениваются по балльной шкале (100 баллов).

Во время прохождения вступительного испытания абитуриентам запрещается иметь при себе и использовать средства связи. При обнаружении – результат вступительного испытания аннулируется.

Обращаем внимание абитуриентов на то, что черновики экзаменационной работы ни во время ее проверки, ни во время апелляции не рассматриваются.

**Вступительное испытание проходит в письменной очной форме и состоит из письменной работы по направлению, написания мотивационного письма и предоставления заранее подготовленного портфолио достижений абитуриента.**

Вступительное испытание проводится на русском языке. Минимальное количество баллов для вступительного испытания устанавливается равным 40.

### ПИСЬМЕННЫЙ ЭКЗАМЕН

Письменный экзамен включает в себя ответы абитуриентов на два вопроса из Списка примерных экзаменационных вопросов, которые определяются экзаменационной комиссией. **Время экзамена – 60 минут.**

Тематика разделов письменного экзамена представлена в разделе **Содержание разделов дисциплины «Конфликтология» (вступительного письменного испытания по направлению 37.04. 02 Конфликтология, уровень магистратуры)**.

### НАПИСАНИЕ МОТИВАЦИОННОГО ПИСЬМА

**Мотивационное письмо пишется после прохождения письменного экзамена. Время написания – 60 минут.**

Мотивационное письмо должно отражать:

- цели профессионального развития кандидата, краткий анализ дефицита собственных знаний и компетенций, понимание целей и особенностей данной магистерской программы, которые, по мнению кандидата, помогут ему восполнить обозначенный дефицит, а также будут способствовать достижению поставленных целей;
- необходимо сформулировать интересующую кандидата проблему, которую он хотел бы исследовать, учась на магистерской программе;
- необходимо отразить ответы на вопросы: в чем состоит выбранная кандидатом проблема? почему кандидат считает, что эта проблема достойна исследования? кому и чем



интересно решение этой проблемы? как кандидат сможет использовать решение этой проблемы в практической деятельности?

## ПОРТФОЛИО

**Оформление портфолио носит факультативный характер.** Портфолио оформляется в соответствии со структурой, указанной в настоящей Программе, самим поступающим на бумажных носителях, в переплете на пластиковой пружине.

Портфолио передается собственноручно ответственному сотруднику Центра магистратуры, непосредственно в утвержденные даты вступительных испытаний, без возможности последующего дополнения и корректировки.

Ответственность за достоверность информации представленной в портфолио несет абитуриент, поступающий в магистратуру. При оформлении следует соблюдать аккуратность и достоверность.

Титульный лист портфолио представлен в Приложении 1.

Структура портфолио личных достижений:

- копии документов:
- копия диплома о высшем образовании с приложениями;
- копии дипломов, сертификатов, подтверждающих признание студента победителем или призером проводимых учреждением высшего образования олимпиады, конкурса, соревнования, состязания международного/всероссийского уровня, направленных на выявление учебных достижений студентов. Учитываются только 1,2,3 места, занятые в вышеуказанных мероприятиях. Региональный уровень мероприятий в данном критерии не учитывается (наличие двух и более достижений по одному отдельному критерию не увеличивает количество баллов);
- копии опубликованных научно и научно-практических работ (баллы по отдельным критериям внутри научной деятельности суммируются);
- копии документов, подтверждающих участие в организации и проведении социально ориентированной, общественной деятельности (шефская помощь, благотворительные акции и иные подобные формы мероприятий);
- копии документов, подтверждающие наличие награды (приза) за результаты культурно-творческой деятельности международного, всероссийского мероприятия. Учитываются только 1,2,3 места, занятые в данных мероприятиях (наличие двух и более достижений по одному отдельному критерию не увеличивает количество баллов);
- копии документов, подтверждающие наличие награды (приза) за результаты спортивной деятельности, осуществленной им в рамках спортивных международных, всероссийских мероприятий. Учитываются только 1,2,3 места, занятые в данных мероприятиях (наличие двух и более достижений по одному отдельному критерию не увеличивает количество баллов);
- копия трудовой книжки /трудового договора, подтверждающего стаж практической работы;

Все документы в портфолио предоставляются в виде копий документов, в случае зачисления, портфолио остается в Центре магистратуры, в противном случае портфолио возвращается. Оригиналы документов не принимаются.

## КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ

### 1.1. Критерии оценки результатов письменного экзамена

Максимальное количество баллов – 60.

### 1.2. Критерии оценки мотивационного письма

Максимальное количество баллов – 20.

| Критерии мотивационного письма                                      | Максимум баллов |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Мотивированность на обучение                                        | 8               |
| Способность последовательно и аргументировано излагать точку зрения | 3               |

|                                                                                               |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Достаточный уровень самостоятельного творческого мышления при интерпретации заданных вопросов | 3 |
| Владение терминологическим аппаратом при выражении собственного мнения                        | 3 |
| Лексическая и стилистическая грамотность ответов                                              | 3 |

### 1.3. Критерии оценки портфолио

Максимальное количество баллов – 20

#### Учебная деятельность:

| Критерии портфолио                                                                                                                                                                                                                                          | Баллы |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Средний балл по диплому:                                                                                                                                                                                                                                    |       |
| ✓ диплом с отличием                                                                                                                                                                                                                                         | 5     |
| ✓ 4,51-4,74                                                                                                                                                                                                                                                 | 4     |
| ✓ 4-4,5                                                                                                                                                                                                                                                     | 3     |
| Признание студента победителем или призером проводимых учреждением высшего образования олимпиады, конкурса, соревнования, состязания международного/всероссийского уровня, направленных на выявление учебных достижений студентов в области конфликтологии: |       |
| ✓ 1 место (международный статус мероприятия)                                                                                                                                                                                                                | 8     |
| ✓ 2 место (международный статус мероприятия)                                                                                                                                                                                                                | 7     |
| ✓ 3 место (международный статус мероприятия)                                                                                                                                                                                                                | 6     |
| ✓ 1 место (всероссийский статус мероприятия)                                                                                                                                                                                                                | 5     |
| ✓ 2 место (всероссийский статус мероприятия)                                                                                                                                                                                                                | 4     |
| ✓ 3 место (всероссийский статус мероприятия)                                                                                                                                                                                                                | 3     |
| Рекомендация Председателя ГЭК по конфликтологии:                                                                                                                                                                                                            |       |
| ✓ имеется                                                                                                                                                                                                                                                   | 4     |
| ✓ не имеется                                                                                                                                                                                                                                                | 0     |
| Участие в Международном конкурсе по конфликтологии и медиации (Kazan Battle-School of Conflict Resolution)                                                                                                                                                  |       |
| • в качестве участника (ведущий, организатор, участник команды)                                                                                                                                                                                             | 6     |
| • в качестве волонтера                                                                                                                                                                                                                                      | 2     |

#### Научная деятельность:

| Критерии                                                                                               | Баллы |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Опубликованные научно и научно-практические работы (копии публикаций):                                 |       |
| ✓ статьи в зарубежных изданиях, входящих в международные системы цитирования Web of Science или Scopus | 10    |
| ✓ статьи в российских периодических изданиях из перечня ВАК                                            | 8     |
| ✓ статьи и тезисы в прочих изданиях                                                                    | 4-2   |

#### Общественная, культурно – творческая и спортивная деятельность

| Критерии                                                                                                                                                             | Баллы |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Участие в организации и проведении социально ориентированной, общественной деятельности (шефская помощь, благотворительные акции и иные подобные формы мероприятий): |       |
| ✓ имеется                                                                                                                                                            | 2     |
| ✓ не имеется                                                                                                                                                         | 0     |
| Награда (приз) за результаты культурно-творческой деятельности международного, всероссийского мероприятия:                                                           |       |



|                                                                                                                                       |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ✓ 1 место (международный уровень мероприятия)                                                                                         | 3   |
| ✓ 2 место (международный уровень мероприятия)                                                                                         | 2,5 |
| ✓ 3 место (международный уровень мероприятия)                                                                                         | 2   |
| ✓ 1 место (российский уровень мероприятия)                                                                                            | 1,5 |
| ✓ 2 место (российский уровень мероприятия)                                                                                            | 1   |
| ✓ 3 место (российский уровень мероприятия)                                                                                            | 0,5 |
| Награда (приз) за результаты спортивной деятельности, осуществленной им в рамках спортивных международных, всероссийских мероприятий: |     |
| ✓ 1 место (международный уровень мероприятия)                                                                                         | 3   |
| ✓ 2 место (международный уровень мероприятия)                                                                                         | 2,5 |
| ✓ 3 место (международный уровень мероприятия)                                                                                         | 2   |
| ✓ 1 место (российский уровень мероприятия)                                                                                            | 1,5 |
| ✓ 2 место (российский уровень мероприятия)                                                                                            | 1   |
| ✓ 3 место (российский уровень мероприятия)                                                                                            | 0,5 |

#### *Дополнительные навыки*

| Критерии                                           | Баллы |
|----------------------------------------------------|-------|
| Документ, подтверждающий стаж практической работы: |       |
| ✓ по направлению поступления в магистратуру.       | 4     |

## **Раздел II. Содержание программы**

### **Содержание разделов дисциплины «Конфликтология» (вступительного письменного испытания по направлению 37.04. 02 Конфликтология, уровень магистратуры)**

#### **Тема 1. Предпосылки конфликтологических идей.**

Древнее время. Представления о конфликте в трудах китайских философов. Философское учение о противоположностях и их роли в возникновении вещей (Анаксимандр, Гераклит, Эпикур и др.). Представления о войне и конфликте в трудах древнегреческих и древнеримских философов (Платон, Аристотель, Геродот, Эпикур, Цицерон).

Средние века. Представления о конфликте в трудах мыслителей средневековья (Ф. Аквинский, Н. Макиавелли, Г. Гроций, Ф. Бэкон, Т. Гоббс, Дж. Локк).

Новое время. Идеи Ж.-Ж. Руссо об этапности всемирно-исторического процесса. Представления о конфликте, мире, общественном согласии в трудах Ж.-Ж. Руссо. Конфликт как многоуровневое явление в трудах А. Смита. Учение Г. Гегеля о противоречиях и борьбе противоположностей. Роль государства в представлении интересов общества и урегулировании конфликтов. К. Клаузевиц. Война как политический конфликт. Изучение конфликтов в трудах теоретиков социал-дарвинизма (Л. Гумплович, У. Самнер и др.).

#### **Тема 2. История развития зарубежной конфликтологии.**

Исследование конфликтов в зарубежной психологии. Основные направления исследования конфликтов в первой половине XX века. Психоаналитическое направление (З. Фрейд, А. Адлер, К. Хорни, Э. Фромм). Социотропное направление (У. Мак-Дугалл, С. Сигеле и др.). Этологическое направление (К. Лоренц, Н. Тинберген). Теория групповой динамики (К. Левин, Д. Креч, Л. Линдсей). Фрустрационно-агрессивное направление (Д. Доллард, Л. Берковитц, Н. Миллер). Поведенческое направление (А. Басе, А. Бандура, Р. Сирс). Социометрическое направление (Д. Морено, Э. Дженингс). Интеракционистское направление (Д. Мид, Т. Шибутани).

Направления исследования конфликтов в современной зарубежной психологии. Теоретико-игровое направление (М. Дойч). Теория организационных систем (Р. Блейк, Дж. Мутон). Теория и практика переговорного процесса (Д. Прюитт, Д. Рубин, Р. Фишер, У. Юри).

Исследование конфликтов в рамках классической социологии (К. Маркс, Г. Зиммель). Работы М. Вебера по конфликтам в древних обществах и социальных организациях. Концепция П. Сорокина о взаимосвязи конфликта с удовлетворением потребностей людей. Представления о конфликте и конкуренции в трудах Р. Парка. Поведение малых групп и конфликты в социальных организациях Э. Мэйо.

Структурный функционализм Т. Парсонса. «Теории конфликта» как альтернатива «теории порядка». Функциональная теория конфликта Л. Козера. Диалектическая концепция конфликта Р. Дарендорфа. Концепция структурного насилия Й. Галтунга. «Общая теория конфликта» (К. Боулдинг, Л. Крисберг).

Исследование конфликтов в политической науке. Теории политических групп (В. Парето, Г. Моска, Ж. Сорель, Ф. Оппенгеймер). Теории политической стабильности (Дж. Блондел, Д. Итон, С. Липсет, Д. Сандерс). Этнополитические теории (М. Гектор, Н. Нейрн, Дж. Ротшильд).

#### **Тема 3. История становления отечественной конфликтологии.**

История отечественной конфликтологии как науки и учебной дисциплины. Философские рефлексии конфликта в русской общественной мысли (Г.Г. Гогоцкий, В.С. Соловьев, В.В. Розанов, А.А. Богданов, П.Д. Юркевич).



Периодизация отечественной конфликтологии. Советские общественные науки о конфликтах. "Бесконфликтное общество". Дискуссия о социальных противоречиях в журнале "Вопросы философии" (А. Бутенко). Исследования межличностных, организационных и международных конфликтов.

"Конфликтологический бум" в российских социальных науках. Институционализация конфликтологии. Парадигмы в российской конфликтологии. Междисциплинарные особенности конфликтологии. "Социологическая". "Международная". Дисциплинарные исследования конфликтов. Основные центры исследования конфликтов в РФ.

Преподавание конфликтологии в современной России. Направление "конфликтология". Бакалавр-конфликтолог. Магистр-конфликтолог.

#### **Тема 4. Объект и предмет конфликтологии.**

Понятие «конфликт». Основные характеристики конфликта. Дисциплинарный, междисциплинарный и адисциплинарный подходы в конфликтологии.

Насилие в современном социуме. Социальная напряженность. Противоречие и конфликт. Конфликтная ситуация. Объект и предмет конфликтологии. Конфликтология в системе наук. Функции конфликтологии. Социальный конфликт. Универсальная понятийная схема описания конфликта.

#### **Тема 5. Эволюция конфликтов.**

Геохронологическая шкала. Уровни эволюции психики. Межвидовой, внутривидовой, онтогенетический. Эволюционная структура психики человека. Бессознательное, подсознание, сознание как уровни психического отражения. Основные виды эволюции конфликта (макроэволюция, межвидовая эволюция, внутривидовая эволюция, эволюция конфликтов в онтогенезе, эволюция конфликтов в антропогенезе, эволюция конфликтов в процессе общественно-исторического развития человека, эволюция конфликтов в XX веке, эволюция конфликтов в онтогенезе, эволюция конкретных конфликтов.

#### **Тема 6. Методологические основы исследования конфликтов.**

Методологические принципы исследования конфликтов. Общенаучные принципы исследования конфликтов. Методологические принципы конфликтологии. Соотношение эмпирического и теоретического в исследовании конфликтов. Логика процесса исследования конфликтов.

Методологические проблемы изучения конфликтов. Методы конфликтологии. Специальные и частные методы конфликтологии. Количественные и качественные методы исследования конфликтов. Методы сбора эмпирических данных в конфликтологии. Измерение социальной напряженности. Описание эмпирических данных, их шкалирование. Типологизация и классификация данных. Методы анализа эмпирических данных в конфликтологии.

Системный подход в исследовании конфликтов. Виды системного анализа конфликтов. Системно-ситуационный анализ конфликтов. Системно-информационный анализ конфликтов. Система показателей, критериев и индикаторов оценки конфликта.

Основные этапы изучения конфликтов. Программа конфликтологического исследования. Методологическая часть исследования конфликтов. Процедурная часть исследования конфликтов.

Модульная методика изучения конфликтов. Социальное моделирование. Математическое моделирование конфликта. Социометрия. Тестирование. Конфликтологический аудит. Конфликтологический мониторинг.



### **Тема 7. Конфликт как тип трудных ситуаций.**

Трудные ситуации в жизнедеятельности человека. Понятие и признаки трудной ситуации. Уровни трудной ситуации. Трудные ситуации деятельности: проблемные ситуации деятельности, критические ситуации, экстремальные ситуации. Трудные ситуации социального взаимодействия: проблемные ситуации взаимодействия, предконфликтные ситуации, конфликтные ситуации. Трудные ситуации внутриличностного плана: внутриличностные затруднения, внутриличностные конфликты, внутриличностные конфликты.

Поведение человека в трудных ситуациях. Эмоции как фактор, определяющий поведение в трудной ситуации. Психическая напряженность личности как реакция на трудную ситуацию. Поведение психологически устойчивой и неустойчивой личности в трудной ситуации. Влияние психологической устойчивости и профессионального мастерства на эффективность деятельности в трудных ситуациях.

Структура конфликтоустойчивости личности. Типы конфликтных личностей. Выбор стратегии поведения в конфликте. Основные стратегии поведения в конфликте. Основные пути и способы разрешения значимых противоречий в социальном взаимодействии.

### **Тема 8. Классификация конфликтов.**

Общая типология конфликтов. Конфликты с участием человека (социальные и внутриличностные конфликты). Зооконфликты (интропсихические и зоосоциальные). Типы социальных конфликтов: межличностные, между личностью и группой, между малыми социальными группами, между большими социальными группами, межгосударственные конфликты, конфликты между коалициями государств).

Классификация конфликтов на основе потребностей субъектов взаимодействия. Ресурсные конфликты, статусно-ролевые конфликты, конфликты из-за идей, норм и принципов.

Конфликты, возникшие как результат антагонистического противоречия и вследствие неантагонистического противоречия. Латентные и актуализированные конфликты. Конфликты средней, низкой и высокой интенсивности. Типология конфликтов в зависимости от сфер жизнедеятельности человека: семейные, бытовые, производственные, трудовые, социальные, политические, экономические, правовые и др. Долговременные и кратковременные временные конфликты. Конфликты, выделяемые по характеру конфликтного действия: насильственные и ненасильственные конфликты. Конструктивные и деструктивные конфликты. Институционализированные и неинституционализированные конфликты. Конфликты интересов и конфликты ценностей.

### **Тема 9. Структура конфликта.**

Конфликтная ситуация. Объект и предмет конфликта. Причины возникновения конфликта. Участники конфликта. Микро- и макросреда конфликта.

Конфликтное поведение. Мотивация оппонентов в конфликте. Оценка образа «Я» и «Он/Она» в конфликтах. Стратегии поведения в конфликте (соперничество, сотрудничество, компромисс, приспособление, избегание). Целевая структура конфликтной ситуации. Информационные модели конфликта. Роль восприятия «справедливости и несправедливости» в формировании информационной модели конфликтной ситуации.

Особенности восприятия конфликта. Искажение конфликтной ситуации. Искажение восприятия мотивов поведения в конфликте. Искажение восприятия действий, высказываний, поступков. Искажение восприятия личностных качеств.

### **Тема 10. Причины конфликта.**

Классификация причин конфликтов. Объективные факторы возникновения конфликтов. Организационно-управленческие причины конфликтов: структурно-организационные,



функционально-организационные, личностно-функциональные, ситуационно-управленческие. Социально-психологические причины возникновения конфликтов. Варианты статусного взаимодействия в диаде. Личностные причины возникновения конфликтов. Оценка поведения партнера по социальному взаимодействию как недопустимое. Оценка допустимости поведения партнера по межличностному взаимодействию. Потери и искажения информации в процессе общения как причина конфликта.

### **Тема 11. Функции конфликтов.**

Двойственный характер функций конфликтов. Конструктивные и деструктивные конфликты. Конфликт как необходимый компонент социальных отношений (Аристотель, Гоббс, Гегель, Вебер, Маркс, Козер, Дарендорф). Конструктивные функции конфликтов по отношению к оппонентам. Конфликт как фактор оценки социально-психологических особенностей людей. Конфликт как источник развития личности, межличностных отношений. Деструктивные функции конфликтов по отношению к оппонентам. Конфликт как фактор, который оказывает негативное воздействие на психическое состояние его участников. Конфликт как деструкция системы межличностных отношений.

Конструктивные функции конфликтов по отношению к группе. Деструктивные функции конфликтов по отношению к группе.

### **Тема 12. Динамика конфликтов.**

Основные периоды и этапы динамики конфликта. Латентный период (возникновение объективной проблемной ситуации; осознание объективной проблемной ситуации субъектами взаимодействия; попытки сторон разрешить объективную проблемную ситуацию неконфликтными способами; возникновение предконфликтной ситуации). Открытый период развития конфликта (инцидент; эскалация конфликта; сбалансированное противодействие; завершение конфликта).

Эскалация конфликта. Признаки эскалации конфликта. Регрессия сознательной сферы психики в процессе эскалации конфликта (с позиции соответствия эмоционально-познавательных функций определенному возрастному уровню). Модель эскалации конфликтного противодействия. Формирование «образа врага» в конфликте. Модели развития конфликтного взаимодействия. Динамика частоты конфликтов в зависимости от их длительности. Соотношение длительности конфликтов и их итогов. Динамика среднемесячной частоты конфликтов в течение года.

Послеконфликтный период. Частичная нормализация отношений. Полная нормализация отношений.

### **Тема 13. Внутриличностные конфликты.**

Подходы к пониманию внутриличностного (психоаналитическое направление, гуманистическая психология, когнитивная психология, бихевиоризм, интеракционизм). Показатели внутриличностного конфликта. Условия возникновения внутриличностных конфликтов. Структуры внутреннего мира личности, вступающие в конфликт (мотивы, ценности, самооценка). Типология внутриличностных конфликтов. Мотивационный конфликт. Нравственный конфликт. Конфликт нереализованного желания. Ролевой конфликт. Адаптационный конфликт. Конфликт неадекватной самооценки.

Переживание как основа внутриличностного конфликта. Особенности переживания внутриличностного конфликта.

Последствия внутриличностных конфликтов. Конструктивные и деструктивные последствия внутриличностных конфликтов.



Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов. Условия предупреждения внутриличностных конфликтов. Факторы и механизмы разрешения внутриличностных конфликтов. Механизмы психологической защиты (отрицание, проекция, регрессия, замещение, подавление, изоляция, интроекция, интеллектуализация, компенсация).

#### **Тема 14. Семейные конфликты.**

Понятие семьи и семейного конфликта. Типы семейных конфликтов. Понятие супружеского конфликта. Основные причины супружеских конфликтов. Кризисные периоды в развитии семьи (первый год супружеской жизни, второй кризисный период, третий кризисный период, четвертый период). Типы семей. Скрытые и открытые формы конфликтного поведения супругов. Система семейных трудностей. Динамика трудностей семейных отношений. Психотравмирующие последствия супружеских конфликтов. Показатели семейных трудностей.

Предупреждение и разрешение супружеских конфликтов. Развод как форма разрешения супружеских конфликтов.

Конфликты во взаимодействии родителей и детей. Психологические факторы конфликтов во взаимодействии родителей и детей (тип внутрисемейных отношений, деструктивность семейного воспитания, возрастные кризисы детей, личностный фактор).

Структура семейной психологической помощи. Трудности психологического консультирования конфликтных семей. Этапы психологического консультирования. Диагностическая стадия и восстановление супружеских отношений.

#### **Тема 15. Конфликты в диаде «руководитель – подчиненный».**

Объективные и субъективные причины конфликтных отношений руководителя и подчиненного. Объективные причины конфликтных отношений. Субординационный характер отношений. Предметно-деятельностное содержание межличностных отношений. Интенсивность совместной деятельности оппонентов. Разбалансированность рабочего места. Рассогласованность связей между рабочими местами в организации. Сложность социальной и профессиональной адаптации. Недостаточная обеспеченность по объективным условиям управленческих решений всем необходимым для их реализации. Субъективные причины конфликтов. Управленческие и личностные причины.

Предупреждение конфликтов «по вертикали». Грамотная организация управленческой деятельности, бесконфликтное взаимодействие и общение с подчиненными как факторы эффективного предупреждения конфликтов. Разрешение конфликтов в диаде «руководитель – подчиненный». Условия конструктивного разрешения конфликтов: учет сторонами интересов друг друга, разницы в должностных статусах, психологического состояния и эмоционального состояния, подхода к решению противоречия с различных сторон.

#### **Тема 16. Конфликты между социальными группами.**

Понятие межгруппового конфликта. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов. Межгрупповая враждебность (З. Фрейд, Д. Доллард, Н. Миллер, Л. Берковитц). Объективный конфликт интересов. Внутригрупповой фаворитизм.

Понятие и основные признаки трудового конфликта. Виды трудовых конфликтов. Межличностные и межгрупповые трудовые конфликты. Типология трудовых конфликтов в зависимости от особенностей сторон (между трудовым коллективом и администрацией, между трудовым коллективом и профсоюзным комитетом, между администрацией и профкомом, между трудовым коллективом и руководством отрасли, между трудовыми коллективами разных организаций, между трудовыми коллективами и органами управления государством). Причины трудовых конфликтов. Функции трудовых конфликтов. Интегративная, сигнальная, инновационная и социально-психологическая функции конфликтов. Забастовка как вид



трудового конфликта. Предупреждение трудовых конфликтов. Условия предупреждения трудовых конфликтов. Способы разрешения трудовых конфликтов.

Межэтнические конфликты. Понятие и признаки межэтнических конфликтов. Причины межэтнических конфликтов. Этнопсихологические, социокультурные, социально-экономические, политические причины межэтнических конфликтов. Урегулирование и разрешение межэтнических конфликтов.

### **Тема 17. Политические конфликты.**

Понятие и основные характеристики политического конфликта. Объект и предмет политического конфликта. Причины политического конфликта. Функции политического конфликта.

Типы политического конфликта. Конфликты между существующей властью и политическими силами, интересы которых не представлены в структуре властных органов и институтов. Конфликты внутри существующей власти. Внутриполитические и внешнеполитические конфликты. Горизонтальные и вертикальные внутриполитические конфликты. Кризисы типа «балансирования на грани войны»; кризисы «оправдания враждебности»; войны разных масштабов и интенсивности. Институционализированные и неинституционализированные политические конфликты. Открытые и закрытые политические конфликты. Кратковременные и долговременные политические конфликты. Конфликты ценностей и конфликты интересов.

Политический конфликт и кризис. Модели кризисного развития политического конфликта. Война. Революция. Терроризм. Процесс управления политическими конфликтами. Демократический процесс управления конфликтными ситуациями.

Завершение политического конфликта. Подходы Л. Козера и Р. Дарендорфа к завершению конфликтов. Формы завершения политических конфликтов: переговоры, посредничество, арбитраж, обязательный арбитраж. Урегулирование и разрешение политических конфликтов.

### **Тема 18. Экономические конфликты.**

Понятие и основные характеристики экономического конфликта. Субъект и объект экономических отношений. Понятие экономического противоречия. Разновидности экономических противоречий. Методы исследования экономических конфликтов.

Основные подходы к исследованию экономических конфликтов. Первые систематические попытки познания экономического поведения людей в трудах античных мыслителей (Ксенофонт, Платон, Аристотель). Представления А. Смита об экономическом конфликте и способах его разрешения. Проблема неравного отношения к собственности в социально-классовой теории К. Маркса. Теория рационального поведения людей в сфере производства и распределения материальных благ М. Вебера. Конфликтное взаимодействие субъектов экономических отношений в представлении Т. Веблена. Концепция примирения экономических противоречий в обществе Дж. Коммонса.

Структура экономического конфликта. Классификация экономических конфликтов. Конфликты по поводу факторов производства. Конфликты трудовых ресурсов. Конфликты по поводу средств производства. Классификация экономических конфликтов по уровням экономики. Микро- и макроэкономические конфликты. Конфликты в экономике на международном, межгосударственном уровнях. Торговые войны.

Экономический конфликт и кризис. Классификация экономических кризисов. Экономический конфликт и конкуренция. Положительные и отрицательные стороны конкуренции. Корпоративный и производственный конфликты. Структурные и динамические характеристики организационных конфликтов.

Урегулирование и разрешение экономических конфликтов. Методы урегулирования



экономических конфликтов. Устранение противоречий, лежащих в основе экономических конфликтов. Насильственный и переговорный методы разрешения конфликта в экономической сфере. Переговоры как эффективный метод разрешения экономических конфликтов. Технологии переговоров и посредничества при управлении экономическими конфликтами. Технологии урегулирования экономических конфликтов.

### **Тема 19. Юридические конфликты.**

Понятие юридического конфликта и его основные характеристики. Субъект и объект юридического конфликта. Методы исследования юридических конфликтов.

Основные стадии развития юридического конфликта. Типы юридического конфликта. Понятие «нормы права» и их роль в формировании и развитии юридического конфликта. Понятие нормативно-юридических конфликтов. Нормативно-правовое регулирование и разрешение конфликтов.

Методы юридического воздействия на трудовой конфликт. Типология трудовых конфликтов. Правовые средства и способы разрешения трудовых конфликтов.

Методы юридического воздействия на семейные конфликты. Правовые основы регулирования гражданских и семейно-брачных отношений.

Методы юридического воздействия на политический конфликт. Юридические аспекты политических конфликтов и особенности их регулирования и разрешения.

Методы юридического воздействия на международные конфликты. Особенности правовых основ и процедурных механизмов разрешения международных конфликтов.

Юриспруденция как институт конфликторазрешения. Границы юриспруденции и неправовые механизмы разрешения конфликтов. Основные модели неправового разрешения социальных конфликтов и их юридические основания. Понятия посредничества, согласительных процедур, переговорного процесса и проблема их легитимности.

### **Тема 20. Международный конфликт.**

Понятие международного конфликта. Признаки международного конфликта.

Теоретические школы в исследовании международных отношений. Зарождение конфликтологии в начале XX века. П. Сорокин и Ричардсон о причинах войн, революций и других "смертоносных ссор". Формирование конфликтологии как самостоятельного научного направления 1950-е - 1960-е гг. Основные теории в изучении международных конфликтов. Полемология. Концепции "негативного" и "позитивного" мира. Создание первых исследовательских центров по изучению международных конфликтов. Современный этап в развитии международной конфликтологии. Противоречия между "теоретиками" и "практиками".

Функции международного конфликта. Международный конфликт и кризис. Насильственные конфликты. Определение войны, конфликта низкой интенсивности, терроризма. Терроризм в международных отношениях и конфликтах. Основные направления в исследовании международных конфликтов. Стратегические исследования. Исследования конфликтов. Исследования мира. Типология международных конфликтов по структурным компонентам. Виды международных конфликтов (открытый, латентный, подавленный). Конструктивные и деструктивные конфликты. Структуральные конфликты и конфликты представлений.

Причины возникновения международных конфликтов. Социально-экономические и политические причины возникновения конфликтов. Территориальный фактор в международных отношениях. Динамика международного конфликта, стадии его развития. Эскалация и расширение конфликта.

Особенности конфликтов между великими державами. Особенности конфликтов между великими державами и развивающимися странами. Конфликты и насилие в международных



отношениях после окончания «холодной войны». Международные конфликты и процессы глобализации.

Стратегии урегулирования международных конфликтов. Переговоры и посредничество в международных конфликтах.

### **Тема 21. Предупреждение конфликтов.**

Технологии предупреждения конфликта. Сбалансированность социального взаимодействия как способ предупреждения конфликтов. Предупреждение конфликтов посредством изменения собственного отношения к ситуации. Способы и приемы влияния на оппонента в целях предупреждения конфликта. Влияние инициального коммуникативного поведения на возникновение конфликтной ситуации. Толерантность в конфликтной ситуации.

Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта. Подготовка неконфликтного управленческого решения. Принятие неконфликтного управленческого решения. Выполнение неконфликтного управленческого решения. Семнадцать этапов эффективного неконфликтного управления. Пять способов оценки результатов деятельности. Способы предупреждения конфликтов в процессе оценивания.

Стресс и предупреждение конфликта. Стресс жизни как результат нашего восприятия трудных ситуаций и противоречий. Возможные пространственные границы мировосприятия человека. Возможные временные границы мировосприятия человека. Психологические факторы нормализации стресса. Способы управления эмоциями. Возможности снижения агрессии в конфликте.

### **Тема 22. Завершение конфликта.**

Завершение конфликта. Формы завершения конфликта: разрешение, урегулирование, затухание, устранение, перерастание в другой конфликт. Разрешение конфликта как совместная деятельность сторон, направленная на прекращение противодействия и решения противоречия. Урегулирование конфликта. Участие третьей стороны в урегулировании конфликтов. Критерии разрешения конфликта: прекращение противодействия; устранение негативных факторов; достижение цели одной из конфликтующих сторон; изменение позиции сторон конфликта; формирование навыка активного поведения сторон конфликта в аналогичных ситуациях в будущем.

Условия разрешения конфликтов. Прекращение конфликтного взаимодействия. Поиск общих или близких по содержанию точек соприкосновения в целях и интересах сторон конфликта. Снижение негативных эмоций противоположной стороны. Объективное обсуждение проблемы. Факторы разрешения конфликтов. Наличие времени для разрешения конфликта. Участие третьей стороны в конфликте. Своевременность разрешения конфликта. Равновесие сил в конфликте. Нормативное регулирование конфликтов.

Этапы разрешения конфликта (анализ и оценка ситуации; выбор способа разрешения конфликта; формирование плана действий; реализация плана действий; оценка эффективности действий сторон конфликта). Основные тактики воздействия на оппонента в конфликте. Зависимость способа разрешения конфликта от стратегий, избираемых оппонентами. Силовой путь разрешения конфликта. Переговоры как метод разрешения конфликта. Саморазрешение межличностных конфликтов.

### **Тема 23. Роль третьей стороны в завершении конфликтов.**

Третья сторона в конфликте. Посредничество и медиаторство. Принципы психологического посредничества. Тактики взаимодействия третьей стороны с оппонентами при урегулировании конфликта. Факторы эффективности участия третьей стороны в конфликте. Виды посредничества. Разрешение конфликтов с участием третьей стороны.

Деятельность психолога по урегулированию конфликтов. Модели деятельности руководителя по урегулированию конфликтов. Этапы деятельности руководителя по урегулированию конфликта между подчиненными. Роль социальных организаций в урегулировании и разрешении конфликтов.

#### **Тема 24. Переговоры как способ завершения конфликтов.**

Понятие переговоров. Виды переговоров: договоры о продлении действующих соглашений; переговоры о нормализации; переговоры о перераспределении; переговоры о создании новых условий; переговоры по достижению побочных эффектов. Функции переговоров. Психологические механизмы ведения переговоров. Психологические условия успеха на переговорах. Динамика переговорного процесса. Особенности ведения переговоров. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров. Анализ переговоров. Компромисс в переговорном процессе. Общие тактические приемы ведения переговоров.



### РАЗДЕЛ III. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

#### Примерные вопросы для подготовки к письменному экзамену

1. Причины социальных и политических конфликтов в работах Аристотеля «Политика», «Афинская полития».
2. Социальные и политические конфликты в работах М.Т. Цицерона: «О государстве», «О законах», «Об обязанностях» и др.
3. Понимание конфликта в средневековой конфликтологии.
4. Новые принципы исследования природы и общества Ф. Бэкона. Причины социальных конфликтов и способы их предупреждения.
5. Взгляды Гуго Гроция и его работа «О праве войны и мира». Методы урегулирования споров и классификация войн.
6. Взгляды Томаса Гоббса и Джона Локка. Роль церкви и государства в разрешении конфликтов.
7. Ученые-энциклопедисты и их взгляды на причины социальных конфликтов.
8. Учение Г. Гегеля о противоречиях и борьбе противоположностей.
9. Война как политический конфликт в работе Карла фон Клаузевица «О войне».
10. Исследование конфликтов в рамках классической социологии (К. Маркс, Г. Зиммель).
11. Зигмунд Фрейд. Классический психоанализ и его основные положения.
12. Альфред Адлер и стремление к превосходству.
13. Эрих Фромм и неопрейдизм.
14. Сущность структурно-функциональной концепции конфликта Т. Парсонса.
15. Структурно-функциональная теория конфликта Л. Козера.
16. Диалектическая концепция конфликта Р. Дарендорфа.
17. Концепция «структурного насилия» Й. Галтунга.
18. «Общая теория конфликта» К. Боулдинга и Л. Крисберга.
19. Исследование конфликтов в политической науке. Теории политических групп. Теории политической стабильности. Этнополитические теории.
20. Основные этапы и перспективы развития отечественной конфликтологии.
21. Философские рефлексии конфликта в русской общественной мысли (Г.Г. Гогоцкий, В.С. Соловьев, В.В. Розанов, А.А. Богданов, П.Д. Юркевич).
22. «Конец истории» Фрэнсиса Фукуямы.
23. Концепция «столкновения цивилизаций» Самюэля Хантингтона.
24. Конфликтология как наука. Объект и предмет конфликтологии.
25. Функции конфликтологии.
26. Понятие конфликта. Сущность и основные признаки конфликта.
27. Объект и предмет конфликта.
28. Виды системного анализа конфликтов.
29. Структура конфликта.
30. Участники (субъекты) конфликта и их характеристика.
31. Классификации и виды конфликтов.
32. Динамика конфликта: основные элементы и их характеристика.
33. Возникновение и формирование конфликтной ситуации.
34. Конфронтация и инцидент в развитии конфликта.
35. Конфликтное взаимодействие оппонентов как стадия развития конфликта.
36. Понятие и особенности эскалации конфликта.
37. Структурная и динамическая модели конфликта.
38. Причины возникновения и динамика межгрупповых конфликтов.
39. Понятие и основные характеристики внутриличностного конфликта.

40. Переживание как основа внутриличностного конфликта.
41. Предупреждение внутриличностных конфликтов. Факторы и механизмы разрешения внутриличностных конфликтов.
42. Семейный конфликт: понятие и основные характеристики.
43. Причины возникновения конфликтов в звене «руководитель – подчиненный».
44. Предупреждение и разрешение конфликтов в отношениях руководителя и подчиненного.
45. Понятие, причины и структура политического конфликта.
46. Классификации и виды политических конфликтов.
47. Вооруженный конфликт как форма политического конфликта.
48. Понятие и основные признаки экономического конфликта.
49. Экономические кризисы, конкуренция и экономические конфликты.
50. Организационно-управленческие конфликты, их сущность, причины и виды.
51. Технологии и способы предупреждения и разрешения организационно-управленческих конфликтов.
52. Международные конфликты: понятие, виды и особенности в современных условиях.
53. Предмет объект юридической конфликтологии. Понятие и специфика юридического конфликта. Виды юридического конфликта.
54. Суд как институционально-правовой способ разрешения конфликтов.
55. Понятие и основные характеристики межэтнических и этнорелигиозных конфликтов.
56. Урегулирование межэтнических и этнорелигиозных конфликтов.
57. Понятие и основные характеристики инновационных конфликтов.
58. Управление конфликтом: понятие и этапы деятельности по управлению конфликтами.
59. Программа конфликтологического исследования: методологическая, методическая и организационная части.
60. Подготовительный, полевой и аналитический этапы исследования.
61. Выбор метода конфликтологического исследования.
62. Качественные и количественные методы: основные характеристики и сферы применения.
63. Основные процедуры конфликтологического исследования: концептуализация, операционализация, квантификация.
64. Выборка и инструментарий конфликтологического исследования.
65. Виды вопросов и основные требования к их формулировке.
66. Прямая и обратная воронка Гэллапа.
67. Уровни измерения и шкалы.
68. Особенности использования номинальной, порядковой и интервальной шкалы.
69. Виды опросов: анкетирование, интервьюирование; экспертный и массовый опрос; индивидуальный и групповой опрос.
70. Возможности различных видов опросов в конфликтологическом исследовании.
71. Методы анализа документов. Возможные ошибки в работе исследователя.
72. Контент-анализ. Виды, этапы, инструментарий, ошибки процедуры контент-анализа.
73. Особенности и ограничения использования наблюдения в конфликтологических исследованиях.
74. Подготовка данных к обработке и группировка данных.



75. Современные способы обработки данных.
76. Основные способы регулирования конфликтов.
77. Основные этапы протекания эмоций и методы управления эмоциями в конфликте.
78. Понятие, формы, функции коммуникации. Психологические роли (состояния) в коммуникации.
79. Вербальные и невербальные средства коммуникации. Эффективная коммуникация. Техники активного слушания.
80. Планирование переговорного процесса. Основные мероприятия плана подготовки и методы подготовки к переговорам
81. Виды переговоров в зависимости от различных критериев классификации.
82. Содержание понятий «противоречивые интересы» и «совместимые интересы».
83. Содержание понятий «стратегия» и «тактика» переговорного процесса.
84. Основные стадии переговоров и их особенности.
85. Различия в понятиях «позиции» и «интересы»; «тема» и «предложения».
86. Основные критерии успешности переговоров. Анализ результатов переговоров.
87. Медиация. Основные принципы и виды медиации.
88. История становления и развития медиации.
89. Функции и основные инструменты медиатора. Интервенция медиатора.
90. Стадии медиации. Значение каждой стадии.
91. Понятие «немедиабельный случай» в медиации.
92. Консiliaция – возможность применения в конфликтологии.

**Критерии оценки результатов сдачи вступительного испытания (экзамена)  
по направлению 37.04.02 Конфликтология (магистратура)**

Ответы на вопросы экзаменационного билета по дисциплине «Конфликтология» оцениваются в рамках балльно-рейтинговой системы.

| Аттестационная оценка<br>отвечающего по дисциплине | Рейтинговая оценка абитуриента<br>по дисциплине, рейтинговые баллы |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| «неудовлетворительно»                              | 0-39                                                               |
| «удовлетворительно»                                | 40-69                                                              |
| «хорошо»                                           | 70-84                                                              |
| «отлично»                                          | 85-100                                                             |

#### РАЗДЕЛ IV. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Анцупов А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях: [учебное пособие] / А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский.—2-е изд., перераб.—Санкт-Петербург [и др.]: Питер, 2009.—304 с.
2. Анцупов А.Я. Конфликтология: новые способы и приемы профилактики и разрешения конфликтов : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов.—4-е изд., испр. и доп.—Москва: Эксмо, 2011.—509 с.
3. Атоян А. Д. Конфликтология: конспект лекций / А.Д. Атоян.—Москва: Приор, 2010.—64 с.
4. Волков Б.С. Конфликтология / Б. С. Волков, Н. В. Волкова.—[Изд. 4-е, испр. и доп.].—Москва: Академический Проект, 2010.—411, [1] с.
5. Волков Б.С. Конфликтология: [учеб. пособие для студентов вузов] / Б. С. Волков, Н. В. Волкова.—[Изд. 3-е, испр. и доп.].—Москва: Мир: Акад. Проект, 2007.—397, [2] с.
6. Голованова И.И. Методика управления конфликтами: учебное пособие / И. И. Голованова.—Казань: Центр инновационных технологий, 2011.—91 с.
7. Дмитриев А.В. Конфликтология / А. В. Дмитриев.—Изд. 3-е, перераб.—Москва: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009.—335 с.
8. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии: учебное пособие для студентов высших учебных заведений / С. М. Емельянов.—3-е изд., перераб. и доп.—Санкт-Петербург [и др.]: Питер: Питер Пресс, 2009.—378, [1] с.
9. Зарипова И. Р. Конфликтология в социальной работе: учебно-методическое пособие / И. Р. Зарипова.—Казань: КГТУ, 2009.—85, [1] с.
10. Козырев Г.И. Конфликтология / Г. И. Козырев.—Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2010.—303 с.
11. Козырев Г.И. Политическая конфликтология: учебное пособие для студентов вузов / Г. И. Козырев.—Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2008.—430 с.
12. Конфликтология: учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Муштук О. З, Деев А. Ю., Которова О. С.; под ред. О. З. Муштука.—Москва: Маркет ДС, 2010.—154 с.
13. Конфликтология: учебно-методическое пособие / Казан. гос. ун-т; [сост.: к.э.н., доц. И. С. Глебова, асс. Р. Р. Богавеева].—Казань: Казанский государственный университет, 2009.—73 с.
14. Курбатов В.И. Конфликтология: учебное пособие / В. И. Курбатов.—Изд. 3-е, стер.—Ростов-на-Дону: Феникс, 2009.—444, [1] с.
15. Решетникова К.В. Организационная конфликтология: учебное пособие для студентов высших учебных заведений / К.В. Решетникова.—Москва: ИНФРА-М, 2010.—173, [1] с.
16. Роль конфликтологии в обеспечении сотрудничества государства, бизнеса и гражданского общества: материалы III Международного конгресса конфликтологов, [Казань, 23-25 сентября 2010 года / оргком.: пред.: Дьяконов Г. С. - д.х.н., проф. и др.; редкол.: Салагаев А. Л., д.с.н. и др.].—Казань: КГТУ, 2010.
17. Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе: учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Е. Г. Сорокина.—Москва: Академия, 2009.—200, [1] с.
18. Фелау, Эберхард Г. Конфликты на работе: как их распознавать, разрешать, предотвращать / Эберхард Г. Фелау; [пер. с нем. Е. А. Зись].—3-е изд., испр.—Москва: Омега-Л: СмартБук, 2008.—128 с.
19. Хафизова К.Н. Конфликтология: учебное пособие / К. Н. Хафизова.—Казань: Казанский университет, 2011.—83 с.



20. Хертель, Анита фон. Профессиональное разрешение конфликтов: медиативная компетенция в Вашей жизни / Анита фон Хертель; [пер. с нем. Н. Бабичевой].—Санкт-Петербург: Изд-во Вернера Регена, 2007.—271 с.
21. Шварц, Герхард. Управление конфликтными ситуациями: диагностика, анализ и разрешение конфликтов / Герхард Шварц; [пер. с нем. Л. Конторовой].—Санкт-Петербург: Изд-во Вернера Регена, 2007.—292 с.
22. Шевчук Д.А. Конфликты: избегать или форсировать?: всё о конфликтных ситуациях на работе, в бизнесе и личной жизни / Д. А. Шевчук.—Москва: ГроссМедиа: Российский Бухгалтер, 2009.—438, [1] с.
23. Шейнов В.П. Управление конфликтами: теория и практика / В.П. Шейнов.—Минск: Харвест, 2010.—911 с.

**ПОРТФОЛИО**

|                                                |  |
|------------------------------------------------|--|
| Фамилия                                        |  |
| Имя                                            |  |
| Отчество                                       |  |
| Дата рождения                                  |  |
| Мобильный телефон                              |  |
| Электронная почта                              |  |
| ВУЗ (высшее образование)                       |  |
| Квалификация в дипломе<br>(высшее образование) |  |
| Место работы и должность (при наличии)         |  |
| Дата предоставления портфолио                  |  |
| Подпись поступающего                           |  |