

**ФГОУ ВПО «ОРЛОВСКИЙ ЮРИДИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ
МИНИСТЕРСТВА ВНУТРЕННИХ ДЕЛ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Н.М. Кузнецова

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Учебно-методическое пособие
для слушателей ФЗО
(специальность 030505 65 Правоохранительная деятельность)

**Орёл
ОрЮИ МВД России
2010**

УДК 99:34
ББК 88.4
К 89

Кузнецова Н.М.

К 89 **Конфликтология: учебно-методическое пособие для слушателей**
ФЗО (специальность 030505 65 Правоохранительная деятельность / Н.М.
Кузнецова. - Орел: ОрЮИ МВД России, 2010. - 19 с.

Учебно-методическое пособие содержит планы семинарских и практических занятий, методические рекомендации к ним, распределение учебного времени по темам и видам занятий, примерные вопросы к зачету, рекомендации по подготовке к зачету, тематику контрольных работ, а также перечень литературы, необходимый при изучении курса «Конфликтология». Пособие предназначено для слушателей, обучающихся по специальности 030505 65 – Правоохранительная деятельность.

Пособие обсуждено и одобрено на заседании предметно-методической секции
от « » _____ 2010 года. Протокол № .

Пособие обсуждено и одобрено на заседании кафедры уголовного права,
криминологии и психологии « » _____ 2010 года. Протокол № .

УДК 99:34
ББК 88.4

© ОрЮИ МВД России, 2010 г.

Пояснительная записка

Предметом дисциплины «Конфликтология» является изучение основных закономерностей возникновения и функционирования социальных конфликтов, их сущности, структуры, динамики и роли в жизнедеятельности служебного коллектива.

Профессиональная деятельность сотрудников органов внутренних дел зачастую осуществляется в условиях конфликтного взаимодействия с отдельными лицами и группами, нарушающими закон. Это вызывает необходимость изучения, с точки зрения конфликтологии, феномена противоправного поведения, как своеобразного противоречия личности и норм закона.

Функционирование самих органов внутренних дел неизбежно порождает социальные противоречия и конфликты в служебных коллективах. Недооценка знания источников и причин этих конфликтов, отсутствие у руководителя навыков организации своего поведения в конфликтной ситуации существенно снижает эффективность служебной деятельности сотрудников.

Цель: формирование у обучаемых целостного представления о механизмах, закономерностях функционирования конфликтов, сущности, структуре, динамике конфликтов и влиянии их на профессиональную деятельность сотрудников органов внутренних дел.

Учебно-методическое пособие разработано в соответствии с рабочей программой по курсу «Конфликтология» и с учетом государственных требований к минимуму содержания, уровню и профилю подготовки специалистов в Орловском юридическом институте МВД России.

Большая часть курса осваивается слушателями самостоятельно. Самостоятельная работа создает возможность оценивать явления, пропуская их через призму своего индивидуального сознания, способствует развитию творческого мышления.

Формой контроля в соответствии с рабочим учебным планом выступает **зачет.**

**Распределение учебного времени
по темам и видам занятий для слушателей 2
ускоренного курса заочной формы обучения на базе высшего
профессионального (неюридического) образования**

№ п/п	Наименование темы	всего часов	Аудиторные занятия				Сам. Работа
			Лекции		Сем.	Прак.	
			Уст.	Ит.			
1.	Предмет и методологические основы конфликтологии.	12	2				10
2.	Общая характеристика и динамика конфликтов в служебном коллективе органов внутренних дел	12		2			10
3.	Внутриличностный конфликт и его последствия	12				2	10
4.	Межличностные конфликты в деятельности сотрудников органов внутренних дел	12		2			10
5.	Межгрупповые и групповые конфликты	10					10
6.	Межэтнические конфликты и особенности их урегулирования	10					10
7.	Психологические основы управления конфликтами в служебной деятельности сотрудников органов внутренних дел	10					10
8.	Стресс, его профилактика и преодоление в деятельности сотрудников органов внутренних дел	10					10
9.	Особенности общения сотрудников органов внутренних дел в служебных конфликтных ситуациях	12				2	10
	зачет						
	всего	100	2	4		4	90

**Распределение учебного времени
по темам и видам занятий для слушателей 2 ускоренного заочной формы
обучения на базе среднего профессионального (юридического) образования**

№ п/п	Наименование темы	всего часов	Аудиторные занятия				Сам. Работа
			Лекции		Сем.	Прак.	
			Уст.	Ит.			
1.	Предмет и методологические основы конфликтологии.	12	2				10
2.	Общая характеристика и динамика конфликтов в служебном коллективе органов внутренних дел	12		2			10
3.	Внутриличностный конфликт и его последствия	12				2	10
4.	Межличностные конфликты в деятельности сотрудников органов внутренних дел	12		2			10
5.	Межгрупповые и групповые конфликты	10					10
6.	Межэтнические конфликты и особенности их урегулирования	10					10
7.	Психологические основы управления конфликтами в служебной деятельности сотрудников органов внутренних дел	10					10
8.	Стресс, его профилактика и преодоление в деятельности сотрудников органов внутренних дел	10					10
9.	Особенности общения сотрудников органов внутренних дел в служебных конфликтных ситуациях	12				2	10
	зачет						
	всего	100	2	4		4	90

**Распределение учебного времени
по темам и видам занятий для слушателей 3 курса заочной формы
обучения на базе среднего (полного) общего образования**

№ п/п	Наименование темы	всего часов	Аудиторные занятия				Сам. Работа
			Лекции		Сем.	Прак.	
			Уст.	Ит.			
1.	Предмет и методологические основы конфликтологии.	12	2				10
2.	Общая характеристика и динамика конфликтов в служебном коллективе органов внутренних дел	12		2			10
3.	Внутриличностный конфликт и его последствия	12				2	10
4.	Межличностные конфликты в деятельности сотрудников органов внутренних дел	12		2			10
5.	Межгрупповые и групповые конфликты	10					10
6.	Межэтнические конфликты и особенности их урегулирования	10					10
7.	Психологические основы управления конфликтами в служебной деятельности сотрудников органов внутренних дел	10					10
8.	Стресс, его профилактика и преодоление в деятельности сотрудников органов внутренних дел	10					10
9.	Особенности общения сотрудников органов внутренних дел в служебных конфликтных ситуациях	12				2	10
	зачет						
	всего	100	2	4		4	90

**Распределение учебного времени
по темам и видам занятий для слушателей 4 курса заочной формы
обучения на базе среднего (полного) общего образования**

№ п/п	Наименование темы	всего часов	Аудиторные занятия				Сам. Работа
			Лекции		Сем.	Прак.	
			Уст.	Ит.			
1.	Предмет и методологические основы конфликтологии.	10	2				8
2.	Общая характеристика и динамика конфликтов в служебном коллективе органов внутренних дел	12			2		10
3.	Внутриличностный конфликт и его последствия	10					10
4.	Межличностные конфликты в деятельности сотрудников органов внутренних дел	12				2	10
5.	Межгрупповые и групповые конфликты	10					10
6.	Межэтнические конфликты и особенности их урегулирования	12		2			10
7.	Психологические основы управления конфликтами в служебной деятельности сотрудников органов внутренних дел	12			2		10
8.	Стресс, его профилактика и преодоление в деятельности сотрудников органов внутренних дел	10					10
9.	Особенности общения сотрудников органов внутренних дел в служебных конфликтных ситуациях	12				2	10
	зачет						
	всего	100	2	2	4	4	88

Планы семинарских и практических занятий

Тема 2. Общая характеристика и динамика конфликтов в служебных коллективах ОВД

Семинар

Время: 2 часа

Цели:

- закрепить знания слушателей о функциях, видах, динамике протекания конфликтов;
- обобщить представления слушателей о причинах, структуре, типах конфликтов ОВД;
- способствовать развитию у слушателей психологической устойчивости к конфликтам;

План:

1. Понятие и сущность конфликта. Особенности его проявления в коллективах ОВД
2. Функции конфликта.
 - 2.1. Конструктивная и деструктивная функции конфликта и их учет в коллективах ОВД.
 - 2.2. Дополнительные функции конфликта и их учет в коллективах ОВД
3. Структура конфликта. Классификация конфликта. Особенности разных видов конфликта в коллективах ОВД.
4. Динамика конфликта.
5. Причины возникновения конфликтов в подразделениях ОВД.
6. Типология конфликтов в деятельности ОВД.

Методические рекомендации

Особое место в деятельности сотрудников органов внутренних дел занимает изучение конфликтов. В процессе раскрытия и расследования преступлений конфликты неизбежны, поскольку для преступников один из способов избежать или уменьшить уголовную ответственность состоит в противодействии сотруднику милиции, которое проявляется в форме различных конфликтов, возникающих вследствие несовпадения интересов этих лиц с профессиональными интересами сотрудников ОВД.

Литература:

1. Конфликтология: Учебник / Брагин А.А. и др. – М.: ЦОКР МВД России, 2007.
2. Козырев Г.И. Основы конфликтологии. – М.: ИД «Форум», 2007.
3. Мариновская И.Д., Цветков В.Л. Конфликтология: Учебное пособие. – М., 2003.
4. Пономарев И.Б. Избранные труды. – М., 2002.
5. Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Конфликтология: учебник. – М., 2007.
6. Психология конфликта. Хрестоматия / сост. Н.В. Гришина. – СПб., 2001.

Тема 3. Внутриличностный конфликт и его последствия

Практическое занятие

Время: 2 часа

Цели:

- изучить специфику, виды, механизм возникновения внутриличностного конфликта;
- выделить показатели внутриличностного конфликта: когнитивная сфера, эмоциональная, поведенческая;
- проследить взаимосвязь внутриличностного конфликта с суицидальным поведением;
- выработать рекомендации по профилактики суицидального поведения;

План:

1. Понятие и механизм возникновения внутриличностного конфликта.
2. Специфика внутриличностного конфликта, его виды.
3. Связь внутриличностного конфликта с суицидальным поведением.
 - 3.1. Внешние и внутренние факторы суицидального поведения.
 - 3.2. Структура суицидального поведения.
 - 3.3. Профилактика суицидов в органах внутренних дел.
4. Последствия внутриличностного конфликта.

Методические рекомендации

В процессе занятия слушатели должны усвоить понятие внутриличностного конфликта, который рассматривается как острое негативное переживание, вызванное борьбой структур внутреннего мира личности, отражающее противоречивые связи с социальной средой и задерживающее принятие решений.

Очевидна важность и необходимость изучения внутриличностных конфликтов, способов и приемов их урегулирования, в связи с тем, что случаи немотивированной агрессии, проявляемой по отношению к гражданам и самому себе, суицидального поведения в органах внутренних дел увеличиваются, становятся достоянием общественности.

Литература:

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник. – М., 2002.
2. Козырев Г.И. Основы конфликтологии. – М.: ИД «Форум», 2007.
3. Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Конфликтология: Учебник. – М., 2008.
4. Мариновская И.Д., Цветков В.Л. Конфликтология: Учебное пособие. – М., 2003.

Тема 4. Межличностные конфликты в деятельности сотрудников ОВД

Практическое занятие

Время: 2 часа

Цели:

- закрепить знания о характеристиках межличностного конфликта в профессиональном коллективе сотрудников органов внутренних дел;
- рассмотреть психологические особенности межличностного конфликта в условиях профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел;
- способствовать развитию у слушателей умений анализа конфликтов;

План:

1. Понятие межличностного конфликта и особенности его проявления в деятельности сотрудников ОВД.
2. Основные положения «Кодекса профессиональной этики», их учет в деятельности сотрудника ОВД» (ст. 12-17, 24, 25).
3. Психологический анализ конфликтных ситуаций, возникающих в процессе взаимоотношений сотрудников ОВД с гражданами.
 - 3.1. Особенности конфликтных ситуаций.
 - 3.2. Типы конфликтных личностей и учет их особенностей.
 - 3.3. Психологические приемы конструктивного воздействия в конфликте.
4. Профилактика конфликтов в ОВД.

Методические рекомендации

В процессе подготовки к занятию слушатели должны подчеркнуть для себя актуальность конфликтологических знаний о причинах, формах и способах разрешения межличностных конфликтов, участниками которых они

могут стать. Осуществляя профессиональную деятельность и вступая в межличностные контакты с другими сотрудниками при организации совместной деятельности, с гражданами, различными представителями малых групп, сотрудник может оказаться в ситуации конфликта.

Во многом межличностные конфликты обусловлены наличием в группах определенных типов конфликтных, трудных для общения людей. Знание психологических приемов конструктивного воздействия в конфликте позволит сотрудникам грамотно регулировать динамику протекания и завершения конфликта.

Литература:

1. Психология конфликта. Хрестоматия / Сост. и общая ред. Н.В. Гришиной. 2-е изд., доп. – СПб: Питер, 2008.
2. Конфликтология: Учебник / Брагин А.А. и др. – М.: ЦОКР МВД России, 2007.
3. Конфликтология: Учебник. – М.: ЦОКР МВД России, 2007.
4. Приказ МВД РФ № 1138 от 24.12.2008г. «Об утверждении Кодекса профессиональной этики сотрудника ОВД РФ».
5. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – 2-е изд., перераб. – СПб: Питер, 2001.
6. Казаринова Н.В. Межличностное общение: Конспект лекций. - СПб., 2000.

Тема 8. Стресс, его профилактика и преодоление в деятельности сотрудников ОВД

Семинар

Время: 2 часа

Цели:

- закрепить знания слушателей о стрессе и его разновидностях;
- обобщить представления слушателей о взаимосвязи конфликтов и стрессовых состояний;
- способствовать развитию личностных качеств слушателей, способствующих преодолению стресса;

План:

1. Взаимосвязь конфликтных ситуаций и стрессовых состояний.
2. Понятие стресса. Проявление разных видов стресса у сотрудника ОВД.
3. Личностные качества сотрудника ОВД, способствующие преодолению стресса.
4. Профилактика стрессовых состояний и, как следствие, конфликтных ситуаций.
5. «Эмоциональное выгорание» как вид стресса и его роль в развитии конфликтного поведения сотрудников ОВД.

6. Психологические факторы нормализации стресса. Здоровье и стресс повседневной жизни.

Методические рекомендации

Готовясь к занятию, слушатели должны уяснить, что стресс, как и аффект, представляет собой не чистую эмоцию, а соединение эмоции с определенным физическим или физиологическим состоянием организма. Стресс возникает у человека при чрезмерных психических или физических перегрузках и может быть физиологическим и психологическим. У сотрудников органов внутренних возникает особая разновидность стрессового состояния, которая называется «синдромом эмоционального выгорания».

Слушатели должны понимать, что стресс является сложным феноменом, и каждый человек реагирует на него по-разному. Несмотря на то, что никто не застрахован от стресса (любого человека, независимо от того, какими ресурсами он обладает, можно поставить в условия, когда требования к нему со стороны окружающей среды будут превышать его способность справляться с ними), стрессом можно управлять (либо понизить требования ситуации, либо увеличить способность человека противостоять стрессу).

Литература:

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник. – М., 2002.
2. Борисова С.Е. Эмоциональное выгорание сотрудников Госавтоинспекции как проявление профессиональной деформации личности и способы его профилактики: Учебно-методическое пособие. – Орел: ОрЮИ МВД России, 2009.
3. Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Конфликтология: Учебник. – М., 2008.

Тема 9. Особенности общения сотрудников ОВД в служебных конфликтных ситуациях

Практическое занятие

Время: 2 часа

Цели:

- закрепить представления слушателей о значении коммуникации в профессиональной деятельности сотрудника ОВД;
- рассмотреть этические нормы поведения сотрудников в профессионально-конфликтных ситуациях;
- совершенствовать навыки слушателей в использовании приемов снятия психологических барьеров и установления психологического контакта;

План:

1. Анализ основных положений, отраженных в «Кодексе профессиональной этики» (Приказ МВД РФ № 1138 от 24.12.2008г. «Об утверждении Кодекса сотрудника ОВД РФ»), регламентирующих поведение и общение сотрудника в процессе выполнения профессиональной деятельности (ст. 8, 11, 12).

2. Типичные психологические барьеры общения и механизмы контрсуггестии в отношении сотрудников со стороны различных психотипов граждан.

3. Анализ различных психотехнических приемов, позволяющих конструктивно общаться в служебных конфликтных ситуациях (например, методика контактного взаимодействия Л.Б. Филонова и др.).

4. Диагностика стратегий поведения в конфликте.

5. Оптимизация профессионального общения в деятельности сотрудников органов внутренних дел, совместная выработка рекомендаций по развитию коммуникативной компетентности сотрудников ОВД.

Методические рекомендации

Осуществляя подготовку к занятию, слушатели должны ознакомиться с основными правилами-рекомендациями общения сотрудников органов внутренних дел с гражданами, с коллегами, изложенными в «Кодексе профессиональной этики». В процессе занятия слушатели должны обратить внимание на правила и приемы общения с различными категориями граждан, учитывая их психотип, пол, возраст, уровень образованности и культурности и др., усвоить способы установления психологического контакта и бесконфликтного общения.

Литература:

1. Дерябо С, Ясвин В. Гроссмейстер общения. - М.: Смысл, 2008.
2. Бодалев А.А. Психология общения. - М., 2002.
3. Вердербер Р. Психология общения. Полный курс. / Р. Вердербер, К. Вердербер. - СПб.: ПРАЙМ-ЕВРОЗНАК, 2007.
4. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии. - М.: ИД «ФОРУМ» - ИНФРА-М, 2006.
5. Скаженик Е.Н. Деловое общение. Учебное пособие. - Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2006.
6. Суховершина Ю., Тихомирова Е., Скоромная Ю. Тренинг делового профессионального общения. - М: Академический проект; Трикста, 2006.
7. Зельдович Б.З. Психология и педагогика в профессиональной деятельности юриста: Учебное пособие. - М: Экзамен, 2003.
8. Пиз А. Язык жестов. - Н.Новгород, 2004.
9. Прикладная юридическая психология / Под ред. А.М. Столяренко. - М., 2001.

Тематика контрольных работ

1. Научно-методологические принципы исследования конфликтов.
2. Культура общения сотрудника ОВД в конфликтной ситуации с правонарушителями и законопослушными гражданами.
3. Общая характеристика методов исследования и изучения конфликтов в служебном коллективе.
4. Сущность и характеристика основных этапов принятия решения в конфликтной ситуации.
5. Виды и причины групповых конфликтов.
6. Социально-психологическая характеристика конфликтов в служебном коллективе.
7. Методы психологического воздействия сотрудника в конфликте с гражданами.
8. Понятие конфликта: отечественные и зарубежные концепции конфликтологии.
9. Характеристика конфликтных черт личности и поведения.
10. Предмет, задачи, межпредметные связи учебной дисциплины «Конфликтология».
11. Психологическая несовместимость: сущность и содержание.
12. Характеристика основных стадий динамики развития конфликта.
13. Техника общения с «трудными» людьми в служебной деятельности.
14. Психологические механизмы принятия решения и выбор стратегии поведения в конфликтной ситуации.
15. Основные источники и причины конфликтов в служебном коллективе.
16. Конфликтное взаимодействие с личностью преступника: сущность и содержание.
17. Межгрупповые конфликты.
18. Этические нормы поведения сотрудника в профессиональных и бытовых конфликтных ситуациях.
19. Межличностные конфликты в служебном коллективе.
20. Психологические особенности подготовки и проведения принципиальных переговоров.
21. Внутриличностный конфликт: сущность и содержание.
22. Управление собой в конфликтной ситуации.
23. Основные стратегии поведения в конфликте и их характеристика.
24. Основные источники и причины стресса в деятельности сотрудника ОВД.
25. Основные стратегии поведения в конфликте и их характеристика.
26. Актуальность проблемы служебных интриг и моббинга в служебном коллективе.
27. Приемы самоконтроля и психосаморегуляции личности в конфликте.
28. Пути предупреждения и преодоления конфликтов в коллективах.
29. Сущность и содержание процесса управления конфликтом.
30. Основные принципы и технологии разрешения конфликта.

31. Особенности конфликтов в процессе профессиональной деятельности сотрудников.
32. Нарушения в системе общения как источники межличностных конфликтов.
33. Психодинамическая теория о механизмах психологической защиты личности в конфликте.
34. Этические проблемы поведения сторон в конфликтной ситуации.
35. Виды психологической защиты личности и их характеристика.
36. Характеристика методов диагностики конфликтной ситуации.

Рекомендации по сдаче зачета

Итоговой формой контроля знаний по дисциплине является зачет.

На зачете проверяются не столько уровень запоминания учебного материала, сколько то, как слушатель понимает те или иные реальные проблемы, как умеет мыслить, аргументировать, отстаивать определенную позицию, объяснять, передавать усвоенную информацию своими словами. Таким образом, для зачетов необходимо разумное сочетание запоминания и понимания, простого воспроизводства учебной информации и работы мысли.

В процессе подготовки к зачету, сначала необходимо ответить на наиболее трудные, с точки зрения слушателя, вопросы, подготовить заранее и тезисно записать ответы на них. Письменный ответ включает дополнительные (моторные) ресурсы памяти.

Для успешной сдачи зачета необходимо начать подготовку к нему с начального момента изучения данного курса (с первой установочной лекции). Однако далеко не все слушатели сразу «включаются» в такую долгосрочную работу. Чаще всего выбирается «метод мозгового штурма», когда учебная информация закрепляется в памяти в течение немногих часов (или 1-2 дней) лишь для сдачи зачета, а не ради познавательного интереса. Однако представления, полученные таким способом, не могут образовать в уме прочных ассоциаций с другими представлениями. Поэтому знания, приобретенные с помощью подобного метода, как правило, менее прочные и надежные, бессистемны и формальны.

Учебный материал, усваиваемый постепенно, день за днем, освещенный с разных точек зрения, связанный с профессиональной деятельностью и неоднократно подвергавшийся обсуждению, образует качественные знания.

При подготовке к зачету следует уделить внимание конспектам лекций, учебникам и др. источникам информации.

На зачете слушателю могут быть заданы дополнительные и уточняющие вопросы. Дополнительные задаются помимо вопросов билета и связаны, как правило, с неудовлетворительным ответом слушателя, уточняющие задаются по теме билета и направлены на уточнение мысли отвечающего.

Выделяют следующие критерии оценок, которыми руководствуется преподаватель на зачете:

- правильность ответов на вопросы (верное, четкое и достаточно глубокое изложение идей, понятий, фактов и т.д.);
- полнота и в то же время лаконичность ответа;
- новизна учебной информации, степень использования научных и нормативных источников;
- умение связывать теорию с практикой, творчески применять знания к неординарным ситуациям;
- логика и аргументированность изложения;
- грамотное комментирование, приведение примеров, аналогий;
- культура речи.

Таким образом, указанный перечень критериев предполагает оценку не только знаний по предмету, но и форму их изложения слушателем.

Примерный перечень вопросов к зачету по курсу «Конфликтология»:

1. Предмет, задачи, межпредметные связи учебной дисциплины «Конфликтология».
2. Понятие конфликта: отечественные и зарубежные концепции конфликтологии.
3. Научно-методологические принципы исследования конфликтов в деятельности органов внутренних дел.
4. Социально-психологическая характеристика конфликтов в служебном коллективе.
5. Общая характеристика методов исследования и изучения конфликтов в служебном коллективе.
6. Структура и функции социально-психологических конфликтов в органах внутренних дел.
7. Характеристика основных стадий динамики развития конфликта.
8. Виды и причины групповых конфликтов.
9. Основные источники и причины конфликтов в служебном коллективе.
10. Межличностные конфликты в профессиональном коллективе.
11. Внутриличностный конфликт: сущность и содержание.
12. Конфликты в личной жизни сотрудников ОВД.
13. Особенности конфликтов в процессе служебной деятельности сотрудников органов внутренних дел.
14. Особенности конфликтного взаимодействия в условиях группового нарушения общественного порядка.
15. Основные стратегии поведения в конфликте и их характеристика.
16. Межгрупповые конфликты.
17. Основные стратегии поведения в конфликте и их характеристика.
18. Психодинамическая теория о механизмах психологической защиты личности.
19. Виды психологической защиты личности и их характеристика.
20. Приемы самоконтроля и психосаморегуляции личности сотрудника органов внутренних дел в конфликте.
21. Сущность и содержание процесса управления конфликтом.
22. Основные принципы и технологии разрешения конфликта.
23. Техника общения с «трудными» людьми в служебной деятельности.
24. Сущность и содержание посреднической и переговорной техники в деятельности органов внутренних дел.
25. Методы психологического воздействия сотрудника органов внутренних дел в конфликте с правонарушителем.
26. Культура общения сотрудника ОВД в конфликтной ситуации с правонарушителями и законопослушными гражданами.
27. Сущность и характеристика основных этапов принятия решения в конфликтной ситуации.

28. Основное содержание и характеристика ролевых конфликтов.
29. Конфликты, связанные с уровнем развития служебного коллектива.
30. Психологическая несовместимость: сущность и содержание,
31. Характеристика конфликтных черт личности и поведения сотрудника органов внутренних дел.
32. Нарушения в системе общения как источники межличностных конфликтов.
33. Конфликтное взаимодействие с личностью преступника: сущность и содержание.
34. Рефлексивный метод конфликтного взаимодействия: его сущность и основное содержание.
35. Понятие «причины конфликта»: классификация и характеристика в служебной деятельности.
36. Управление собой в конфликтной ситуации.
37. Психологические особенности подготовки и проведения принципиальных переговоров.
38. Характеристика методов диагностики конфликтной ситуации.
39. Психологические методы диагностики в конфликтных ситуациях.
40. Конфликтный смысл «Я»: сущность и содержание.
41. Психологические механизмы принятия решения и выбор стратегии поведения в конфликтной ситуации.
42. Принятие управленческого решения как акт нравственного выбора.
43. Психологические механизмы приемов и способов принятия решения в конфликтной ситуации.
44. Основные источники и причины стресса в деятельности сотрудника органов внутренних дел.
45. Актуальность проблемы служебных интриг и моббинга в служебном коллективе.
46. Технологии предупреждения и преодоления конфликтов в профессиональных коллективах.
47. Использование социально-психологических тренингов и психокоррекционных групп для профилактики и разрешения конфликтов.
48. Этические нормы поведения сотрудников органов внутренних дел в профессиональных и внеслужебных конфликтных ситуациях.
49. Основные принципы и условия построения здорового образа жизни и деятельности сотрудника органа внутренних дел.
50. Этические проблемы поведения сторон в конфликтной ситуации.
51. Распознавание конфликтной ситуации.
52. Служебные интриги.
53. Пути предупреждения и преодоления конфликтов в коллективах сотрудников органов внутренних дел.
54. Понятие и виды межэтнических конфликтов.
55. Причины и особенности протекания межэтнических конфликтов

Литература

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. М.: ЮНИТИ, 2004.
2. Андриюшин Г.Д. Конфликтология: Учебное пособие. Орел: ОрЮИ МВД РФ, 2005.
3. Бодалев А.А. Психология общения. - М., 2002.
4. Борисова С.Е. Эмоциональное выгорание сотрудников Госавтоинспекции как проявление профессиональной деформации личности и способы его профилактики: Учебно-методическое пособие. – Орел: ОрЮИ МВД России, 2009.
5. Вердербер Р. Психология общения. Полный курс. / Р. Вердербер, К. Вердербер. - СПб.: ПРАЙМ-ЕВРОЗНАК, 2007.
6. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2000.
7. Дерябо С, Ясвин В. Гроссмейстер общения. - М.: Смысл, 2008.
8. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – 2-е изд., перераб. – СПб: Питер, 2001.
9. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии. - М.: ИД «ФОРУМ» - ИНФРА-М, 2006.
10. Зельдович Б.З. Психология и педагогика в профессиональной деятельности юриста: Учебное пособие. - М: Экзамен, 2003.
11. Казаринова Н.В. Межличностное общение: Конспект лекций. - СПб., 2000.
12. Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Конфликтология: Учебник. – М., 2008.
13. Козырев Г.И. Основы конфликтологии. – М.: ИД «Форум», 2007 г.
14. Конфликтология: Учебник / Брагин А.А. и др. – М.: ЦОКР МВД России, 2007.
15. Конфликтология: Учебник. – М.: ЦОКР МВД России, 2007.
16. Мариновская И.Д., Цветков В.Л. Конфликтология: Учебное пособие. – М., 2003.
17. Пиз А. Язык жестов. - Н.Новгород, 2004.
18. Пономарев И.Б. Избранные труды. – М., 2002.
19. Приказ МВД РФ № 1138 от 24.12.2008г. «Об утверждении Кодекса профессиональной этики сотрудника ОВД РФ».
20. Прикладная юридическая психология / Под ред. А.М. Столяренко. - М., 2001.
21. Психология конфликта. Хрестоматия / Сост. и общая ред. Н.В. Гришиной. 2-е изд., доп. – СПб: Питер, 2008.
22. Психология конфликта. Хрестоматия / сост. Н.В. Гришина. – СПб., 2001
23. Скаженик Е.Н. Деловое общение. Учебное пособие. -Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2006 г.
24. Суховершина Ю., Тихомирова Е., Скоромная Ю. Тренинг делового профессионального общения. - М: Академический проект; Трикта, 2006.

Учебно-методическое пособие
для слушателей ФЗО
(специальность 030505 65 Правоохранительная деятельность)

кандидат психологических наук
Кузнецова Наталья Михайловна

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Свидетельство о государственной аккредитации
Рег. № 0051 от 2.11.09 г.

Подписано в печать _____ г. Формат 60x90¹/₁₆.
Усл.печ.л. – 0,6. Тираж _____. Заказ № _____.

Орловский юридический институт МВД РФ.
302027, г. Орел, Игнатова, 2.