

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
САМАРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ  
«МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНСТИТУТ РЫНКА»

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе и  
качеству образования

\_\_\_\_\_ И. А. Долгова

16 апреля 2025 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ

**РЕГУЛИРОВАНИЕ КОНФЛИКТОВ В СОЦИАЛЬНО-ТРУДОВОЙ СФЕРЕ**

---

Направление подготовки:	38.04.03 Управление персоналом
Профиль подготовки:	Управление кадровым потенциалом и человеческим капиталом организации
Квалификация:	магистр
Форма обучения:	очно-заочная
Год начала подготовки:	2025

Самара  
2025

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Вид аттестации и оценочных средств
ПКМ-3 Способен разрабатывать и внедрять политику адаптации персонала организации, способен обеспечивать профилактику конфликтов в кросскультурной среде, разрабатывать и внедрять политику мотивации и стимулирования персонала с учетом факторов внешней и внутренней среды организации, ее оперативных, стратегических целей и задач	<p>ПКМ-3.И-1.Реализует знания по внедрению социально-психологических, организационно-управленческих методов в сфере управления персоналом</p> <p>ПКМ-3.И-4.Способен обеспечивать профилактику конфликтов в организации</p>	<p>ПКМ-3.И-1.У-1 Умеет определять технологии работы с персоналом в соответствии с политикой адаптации, мотивации персонала</p> <p>ПКМ-3.И-1.У-1 Умеет определять внутренние и внешние факторы, влияющие на кадровую политику</p> <p>ПКМ-3.И-1.В-1 Владеет навыками использования современных социальных, психологических, управленческих методов при внедрении политики адаптации, мотивации и стимулирования персонала</p> <p>ПКМ-3.И-4.3-1.Знает современные технологии исследования социально-психологического климата в организации</p> <p>ПКМ-3.И-4.У-1. Умеет проводить исследование социально-психологического климата в организации</p> <p>ПКМ-3.И-4.У-2. Умеет разрабатывать мероприятия предупреждающие конфликты в организации</p> <p>ПКМ-3.И-4.В-1. Владеет навыками проведения анализа эффективности мероприятий по профилактике конфликтов</p>	Текущий контроль: устный опрос, решение кейсов, реферат, промежуточный тест, Промежуточная аттестация: контрольное задание, вопросы на зачете.

## **2. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ**

### **2.1. Вопросы для подготовки к семинарским/практическим занятиям**

#### **Тема 1. Введение в дисциплину Регулирование конфликтов в социально-трудовой сфере**

1. Понятие конфликта.
2. Основные характеристики конфликта.
3. Классификация конфликтов.
4. Типология конфликтов.
5. Функции конфликта.
6. Модели описания конфликта.
7. Структура конфликта.
8. Динамика конфликта.
9. Основные стадии и фазы развития конфликта.

#### **Тема 2. Источники, причины и предпосылки возникновения конфликта**

1. Источники конфликтов в организации.
2. Социальные группы как источник конфликтов.
3. Причины возникновения межгрупповых конфликтов.
4. Необходимость формирования социальных норм в группе.
5. Организация как источник конфликтов.
6. Понятие организации и ее основные характеристики.
7. Причины и предпосылки организационных конфликтов:
8. Классификация конфликтов, причины конфликтов.

#### **Тема 3. Управление конфликтами**

1. Организация управления конфликтами. Управление конфликтами в системе управления персоналом организации.
2. Методологические принципы исследования конфликтов.
3. Основные понятия и методы диагностики конфликта и его структурных элементов.
4. Методы изучения конфликтов.
5. Методы, принципы и способы управления конфликтами.
6. Формы завершения конфликта.
7. Роль сотрудников в управлении конфликтами.
8. Роли руководителя в управлении конфликтами.
9. Классификация медиаторов.
10. Социально-психологические методы урегулирования конфликта.
11. Нормативное регулирование конфликтов.
12. Виды норм, регулирующих конфликты.

#### **Тема 4. Предупреждение и профилактика конфликтов в организации**

1. Понятие «прогнозирование и профилактика конфликта».
2. Направления профилактики конфликта в организации.
3. Анализ причин конфликтов, личностные особенности оппонентов.
4. Профилактика и конструктивное поведение в конфликтной ситуации.
5. Методы предупреждения и урегулирования конфликтов.
6. Технология предупреждения конфликта.
7. Способы воздействия на проблемную ситуацию.
8. Методы психокоррекции конфликтного поведения.
9. Программа исследования конфликтной ситуации.

#### **Тема 5. Стратегия разрешения конфликта в организации**

1. Стили поведения в конфликтной ситуации. Понятие «стиль» и его виды. Основные характеристики и преимущества стилей.
2. Тактики поведения в конфликте. Способы разрешения конфликта в организации. Факторы разрешения конфликта в организации.

3. Факторы, оказывающие влияние на процесс завершения конфликта и его эффективность. 4. Сотрудничество при преодолении конфликтов.
5. Программа исследования конфликтной ситуации в организации.
6. Трудовой коллектив, сферы отношений. Типы конфликтных личностей в организации и их влияние на конфликтную ситуацию.
7. Программа процесса управления конфликтами в организации.
8. Эффективное взаимодействие в трудовом коллективе.
9. Социальное партнерство как форма сотрудничества в решении проблем социально-экономического развития и профилактики конфликтов в области трудовых отношений. Понятие, уровни и виды социального партнерства. Предметы социального партнерства.

#### **Критерии оценки работы на практическом занятии**

<b>Критерии</b>	<b>Максимальное количество баллов за занятие</b>
<b>Устный опрос, коллоквиум</b>	
<p>Основные теоретические положения по вопросу раскрыты. Имеются элементы обоснования выводов. Имеются элементы систематизации информации, факты применения профессиональной терминологии. Очевидно использование источников рекомендованной литературы.</p>	5 баллов

## 2.2. Темы докладов и рефератов

1. Системный подход к изучению конфликтов. Методы изучения конфликтов
2. Социометрия как метод изучения социальных конфликтов
3. Карта конфликта: разработка и применение при выборе стратегии управления конфликтом
4. Современные теории социального конфликта.
5. Определение конфликта и его структурных элементов.
6. Функции конфликтов. В чем выражается конструктивная функция конфликта?
7. В чем выражается деструктивная функция конфликта?
8. Роль конфликтогенов в развитии конфликта. Типы наиболее распространенных конфликтогенов.
9. Эскалация конфликтогенов и некоторые правила бесконфликтного поведения.
10. Объективные и субъективные источники возникновения конфликтных ситуаций в социально-трудовой сфере.
11. Социально-психологические причины конфликтов
12. Классификация конфликтных ситуаций и причин конфликтов.
13. Организационно-управленческие причины конфликтов
14. Конфликты как процесс, фазы и стадии развития конфликта, их характеристика.
15. Возможности разрешения конфликта в зависимости от этапа развития.
16. Виды конфликтов, определяемые по различным основаниям.
17. Типы нововведений, вызывающие инновационные конфликты.
18. Социальные роли участников и мотивация их вступления в инновационные конфликты.
19. Социально-психологические условия, необходимые для успешного внедрения новшеств.
20. Конфликты в условиях конкуренции
21. Потребности и мотивы, их взаимосвязь с конфликтным поведением.
22. Типология конфликтных личностей.
23. Механизмы психологической защиты, их выявление в конфликте.
24. Условия эффективного использования различных стратегий поведения в конфликте.
25. Подготовка и проведение комплекса мероприятий организационного и разъяснительного характера.
26. Структурные методы разрешения конфликтов.
27. Понятие межличностного конфликта и его особенности. Управление межличностным конфликтом.
28. Роль предпринимателей и менеджеров в управлении конфликтами.
29. Социальное партнерство как форма сотрудничества и профилактика конфликтов в области трудовых отношений.
30. Модели деятельности руководителя по урегулированию конфликта (участник, посредник, арбитр).

### Шкала и критерии оценки доклада

Критерии	Показатели	Баллы
1. Степень раскрытия сущности проблемы	<ul style="list-style-type: none"> <li>– соответствие теме доклада;</li> <li>– полнота и глубина раскрытия основных понятий;</li> <li>– умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;</li> <li>– умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.</li> </ul>	70

Критерии	Показатели	Баллы
2. Обоснованность выбора источников	<ul style="list-style-type: none"> <li>– круг, полнота использования литературных источников по теме;</li> <li>– привлечение новейших работ (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).</li> </ul>	15
3. Изложение	– литературный стиль.	15

Доклад оценивается по 100 балльной шкале, баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

90 – 100 баллов – «отлично»;

70 – 89 баллов – «хорошо»;

50 – 69 баллов – «удовлетворительно»;

менее 50 баллов – «неудовлетворительно».

### Шкала и критерии оценки реферата (эссе)

Критерии	Показатели	Баллы
1. Новизна реферированного текста	<ul style="list-style-type: none"> <li>– актуальность проблемы и темы;</li> <li>– новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы;</li> <li>– наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.</li> </ul>	20
2. Степень раскрытия сущности проблемы	<ul style="list-style-type: none"> <li>– соответствие плана теме реферата (доклада);</li> <li>– соответствие содержания теме и плану;</li> <li>– полнота и глубина раскрытия основных понятий;</li> <li>– обоснованность способов и методов работы с материалом;</li> <li>– умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;</li> <li>– умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.</li> </ul>	30
3. Обоснованность выбора источников	<ul style="list-style-type: none"> <li>– круг, полнота использования литературных источников по теме;</li> <li>– привлечение новейших работ (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).</li> </ul>	20
4. Соблюдение требований к оформлению	<ul style="list-style-type: none"> <li>– правильное оформление ссылок на используемую литературу;</li> <li>– грамотность и культура изложения;</li> <li>– владение терминологией и понятийным аппаратом;</li> <li>– соблюдение требований к объему работы;</li> <li>– культура оформления: выделение абзацев;</li> <li>– использование информационных технологий.</li> </ul>	15

Критерии	Показатели	Баллы
5. Изложение	<ul style="list-style-type: none"> <li>– отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;</li> <li>– отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;</li> <li>– литературный стиль.</li> </ul>	15

Реферат оценивается по 100 балльной шкале, баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

90 – 100 баллов – «отлично»;

70 – 89 баллов – «хорошо»;

50 – 69 баллов – «удовлетворительно»;

менее 50 баллов – «неудовлетворительно».

### **2.3. Темы проектов (при наличии)**



### 3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

#### 3.1. Банк контрольных заданий (с указанием компетенции)

**ПКМ-3** Способен разрабатывать и внедрять политику адаптации персонала организации, способен обеспечивать профилактику конфликтов в кросскультурной среде, разрабатывать и внедрять политику мотивации и стимулирования персонала с учетом факторов внешней и внутренней среды организации, ее оперативных, стратегических целей и задач

##### 214. Задание открытого типа с развёрнутым ответом

**Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ**

Прежде чем заключать социально-трудовые отношения с кандидатом, специалисту по управлению персоналом необходимо получить как можно больше информации о нем. Какие методы лучше использовать в этом случае, ответ обоснуйте.

##### 215. Задание открытого типа с развёрнутым ответом

**Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ**

Реализация управленческого акта не сводится к его разовому пользованию, это процесс перманентного решения типичных, повторяющихся задач и новых, поддающихся регулированию принятыми нормами. Обеспечение процесса реализации правовых актов по заключению социально-трудовых отношений с кандидатом, достигается целенаправленной организационной, регулирующей, координирующей деятельностью аппарата. Сформулируйте какие стадии включает эта деятельность.

##### 216. Задание открытого типа с развёрнутым ответом

**Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ**

Вы зарегистрировали свою организацию. Важная задача подобрать коллектив, способный работать в команде, решать задачи, стоящие перед организацией. На какие социально-психологические процессы необходимо обратить внимание в первично организованном коллективе, в рамках которых возможно использование социально-психологических методов.

##### 217. Задание комбинированного типа с выбором одного ответа из четырёх и обоснованием выбора

**Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа**

Социально-психологические методы управления основываются на:

- 1 на морально-психологическом климате
- 2 на законодательных и нормативных актах
- 3 на воздействии на сознание и социальные условия
- 4 на материальном интересе работников

##### 218. Задание комбинированного типа с выбором нескольких ответов и обоснованием выбора

**Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов**

К наиболее достоверным тестам отбора кандидатов перед заключением социально-трудовых отношений относятся:

- 1 психологические тесты;
- 2 проверка знаний;
- 3 проверка профессиональных навыков;
- 4 графические тесты;
- 5 анкетирование

## **219. Задание закрытого типа на установление последовательности**

**Прочитайте текст и установите последовательность**

Научно-исследовательская работа (НИР) — это деятельность, цель которой — получение новых или углубление уже имеющихся научных знаний и достижений в определённой области. НИР — важная составляющая и необходимое условие подготовки квалифицированных специалистов. НИР проводится в определённой последовательности, установите последовательность этапов.

- 1 Планирование: выбор темы, составление рабочего плана и т. п.
- 2 Публичная защита.
- 3 Формулирование гипотезы, выбор метода её проверки, сбор данных, анализ данных, подтверждение или опровержение гипотезы.
- 4 Публикация результатов работы в научных изданиях, участие в конференциях, семинарах.
- 5 Создание текста НИР по результатам предыдущих этапов.

## **220. Задание закрытого типа на установление последовательности**

**Прочитайте текст и установите последовательность**

Преддипломная практика обычно включает в себя несколько обязательных этапов, установите последовательность этих этапов.

- 1 3 Работа на закреплённом рабочем месте. Выполнение конкретных задач и поручений руководителя практики от предприятия. Это самая объёмная часть, позволяющая тебе получить практический опыт.
- 2 1 Инструктаж по технике безопасности. Проводится при выходе на практику и знакомит тебя с правилами безопасности и охраны труда, принятыми в организации.
- 3 5 Подготовка отчёта о прохождении практики. По итогам ты должен будешь предоставить подробный отчёт и сдать зачёт.
- 4 2 Изучение структуры предприятия, нормативных документов. На этом этапе ты знакомишься со спецификой работы организации, её подразделений, штатным расписанием, должностными инструкциями.
- 5 4 Сбор и анализ информации для выпускной квалификационной работы. Проведение исследований, опросов, экспериментов — в зависимости от темы диплома.

## **231. Задание закрытого типа на установление соответствия**

**Прочитайте текст и установите соответствие**

Существует множество причин, которые находятся в основе разнообразных рабочих аспектов. Установите соответствие между факторами и их содержанием.

- |                          |   |
|--------------------------|---|
| 1 Управленческие факторы | А неясная организация труда и отдыха, низкая трудовая и исполнительская дисциплина, неконкретные задания, |
| 2 Организационные        | отсутствие прозрачности в рабочей деятельности.   |

факторы	Б опоздания с выплатой заработной платы или
3 Профессиональные	несовершенство системы оплаты и премирования также
факторы	могут вызвать конфликты среди сотрудников
4 Санитарно-гигиенические факторы	В конфликты в организации могут возникать из-за
5 Материально-технические факторы	несовершенной организационной структуры предприятия,
6 Экономические факторы	где обязанности и права сотрудников распределены нечетко.
	Также противостояния могут быть следствием противоречий
	между должностными инструкциями и реальными
	требованиями к работникам. Если права работников не
	соответствуют их ответственности, это также может вызвать
	конфликты
	Д если сотрудники не обеспечиваются необходимыми
	средствами и оборудованием, или используют устаревшее
	оснащение
	Ж нарушение режима труда и отдыха, создание
	неблагоприятных условий труда может вызывать
	недовольство
	К низкий профессиональный уровень работников,
	неправильное размещение и назначение персонала, а также
	отсутствие четкой перспективы профессионального роста
	могут вызвать трудовые конфликты в организации

1	2	3	4	5	6

### 232. Задание открытого типа с развёрнутым ответом

**Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ**

Как на собеседовании выявить конфликтность в соискателе. Предложите не менее 5 способов.

### 233. Задание открытого типа с развёрнутым ответом

**Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ**

Профилактика конфликтов — это система мероприятий и подходов, направленных на организацию жизни субъектов социального взаимодействия таким образом, чтобы исключить или свести к минимуму вероятность возникновения противостояний между ними. Цель профилактики заключается в создании условий для взаимодействия, которые бы минимизировали случаи конфликтов между людьми в организации. Предотвратить конфликты намного проще, чем разрешать их после возникновения. Превентивные действия требуют меньше усилий, времени и ресурсов и способны предотвратить даже минимальные деструктивные последствия, которые сопровождают разрешение споров.

Профилактику конфликтов можно проводить совместно с участниками социального взаимодействия, менеджерами и психологами.

Сформулируйте не менее 3-х направлений эффективной профилактики конфликтов.

## 3.2. Ключи к контрольным заданиям

214	В этих целях возможно использование социально-психологических методов,
-----	--

	<p>ориентированных на выявление стрессоустойчивости, креативности, причем имеет смысл постоянно торопить кандидата, говорить «еще...», «далее...». Это возможность лучше узнать кандидата до того, как заключать с ним социально-трудовые отношения. Использование социально-психологических методов при работе с потенциальным сотрудником, в процессе психологического тестирования появляется возможность выявить ситуационное поведение претендента. Важнейшим критерием психологических тестов, применяемых при отборе персонала, является их устойчивость, которая характеризуется постоянством результатов тестирования.</p>
215	<p>1 информирование, познание соответствующего правового акта;  2 принятие решений «во исполнение»;  3 конкретные оперативно-управленческие действия, поступки или осознанное воздержание от них;  4 контроль, оценка эффективности мер, коррекция правового поведения. Названные стадии нельзя игнорировать или нарушать их последовательность.</p>
216	<p>Социально-психологические процессы, протекающие в первично организованном коллективе - адаптация, коммуникация, идентификация и интеграция.</p> <p>Адаптация- процесс включения человека в новые группы (коллективы), приспособления к изменяющимся условиям социальной среды, деятельности, внутригрупповых и межличностных отношений, сопровождающийся усвоением действующих в них норм, принципов, правил.</p> <p>Адаптация выражается в формировании у работников соответствующих представлений друг о друге, в необходимости занять определенную позицию, обрести желаемый общественный статус в коллективе. Чем больше работники узнают друг друга, тем легче и интенсивнее идет процесс адаптации.</p> <p>Коммуникация - процесс, посредством которого осуществляется информационный обмен между работниками с целью определения проблем, поиска необходимых решений, регуляции их противоречивых взаимодействий и согласования интересов.</p> <p>Коммуникативный процесс играет существенную роль в развитии межличностных отношений работников. Эти отношения возникают в ходе профессионального общения, способствуют развитию процесса идентификации.</p> <p>Идентификация- определение работником через внутренние переживания степени своей тождественности по отношению к коллегам, на основе эмоциональной связи с ними (эмоциональная идентификация).</p> <p>Идентификация оказывает значительное влияние на развитие сплоченности коллектива, создание теплых, дружеских отношений, формирование здорового психологического климата в коллективе в целом.</p> <p>Для обеспечения процесса интеграции руководителю очень важно знать три механизма воспроизводства личностью чувств, мыслей, действий, адекватно отражающих какой-либо источник восприятия. С их помощью осуществляется управление процессом межличностного общения работников.</p>
217	<p>3</p> <p>Социально-психологические методы управления представляют собой способы воздействия, которые основаны на пользовании социально-психологических факторов, к ним можно отнести черты характера кандидата. К примеру: его характер, темперамент и другое.</p>

	Целью социально-психологических методов управления является -знание и пользование законов психической деятельности работников для оптимизации психологических явлений и процессов в интересах организации и самого работника.
218	1 2 3 5 Графическое тестирование — это процесс проверки графического пользовательского интерфейса (GUI) программного обеспечения на корректную работу, соответствие стандартам и удобство использования.
219	13542
220	24153
231	1В 2А 3К 4Ж 5Д 6Б
232	<p>1 обращать внимание на то, как часто и через какое время кандидат меняет работу: если мест было много, а сроки работы — три-шесть месяцев, это может быть сигналом о неуживчивости кандидата, его нетерпимости и вспыльчивости.</p> <p>2 Кандидат может начать ставить невыполнимые условия: например, заявить, что говорить по телефону он может только после 20:00 или в выходной день, — при том что резюме его находится в открытом доступе и отклики на вакансию предполагают активный поиск работы.</p> <p>3 Если уместно и есть время, чтобы изучить и оценить результаты, можно предложить кандидату пройти тест еще до приглашения на собеседование.</p> <p>4 На финишной прямой, когда выбор встает между двумя-тремя кандидатами, рекрутеры обычно просят отзывы о сотрудниках у бывших работодателей. Логично в этой ситуации спросить и про склонность к конфликтам.</p> <p>5 распознать конфликтного человека можно по тому, как он ведет себя перед собеседованием. Такой вместо спокойного ожидания начинает ходить по офису, открывать двери, «инспектировать» содержимое шкафов, «проверять» работу других сотрудников.</p> <p>6 Спросите о причинах ухода с предыдущих мест работы Этот стандартный вопрос не вызывает удивления у соискателей, стоит прислушаться к интонациям, обратить внимание на манеру соискателя рассказывать об опыте, в том числе негативном.</p> <p>7 Предложите решить кейсы Можно прописать конфликтную ситуацию, в том числе типичную для роли, на которую претендует кандидат.</p> <p>8 Провоцируйте Спорный, но эффективный способ проверить, как кандидат будет вести себя в конфликтной ситуации, — спровоцировать конфликт.</p>
233	<p>1 Создание объективных условий Включает в себя установление благоприятных условий для жизни сотрудников, справедливое распределение ресурсов в коллективе, наличие нормативных процедур для разрешения типовых конфликтных ситуаций и создание спокойной материальной среды.</p> <p>2 Оптимизация организационных и управленческих условий Следующим этапом является оптимизация организационной структуры, функциональных взаимоотношений, а также улучшение управленческих</p>

	<p>решений и оценка результативности сотрудников.</p> <p>3 Устранение социально-психологических причин конфликтов Профилактические меры включают в себя психологический и профессиональный отбор сотрудников, стимулирование мотивации к добросовестному труду и снятие социально-психологического напряжения в коллективе.</p> <p>4 Блокирование личных причин конфликтов Некоторые меры включают в себя проведение собраний, дающих сотрудникам возможность высказаться, переизбрание руководителей подразделений и другие методы «выпуска пара».</p>
--	---

### Шкала и критерии оценки текущего тестирования

Число правильных ответов	Оценка
90-100% правильных ответов	Оценка «отлично»
70-89% правильных ответов	Оценка «хорошо»
50-69% правильных ответов	Оценка «удовлетворительно»
Менее 50% правильных ответов	Оценка «неудовлетворительно»

### 3.3. Перечень тем для проверки образовательных результатов на знания (вопросы к зачёту/экзамену, при наличии)

1. Разъяснение требований к сотрудникам как условие профилактики межличностных конфликтов в организациях
2. Применение социально-психологических правил обеспечения взаимопонимания и сотрудничества в коллективе
3. Повышение культуры межличностного общения как условие профилактики эмоциональных конфликтов в социальных группах
4. Создание здоровой морально-психологической атмосферы в социальной группе как средство предупреждения и преодоления конфликтных ситуаций
5. Выбор оптимального стиля поведения в конкретном конфликте с целью осуществления собственных интересов
6. Решающая роль руководителя организации (подразделения) в управлении конфликтами и стрессами
7. Возрастание требований к коммуникативной культуре руководителя в конфликтных условиях
8. Конфликты в организации вследствие недостатков системы коммуникаций
9. Предупреждение и разрешение конфликтов при проведении текущей деловой оценки персонала организации
10. Конфликты в коллективе при назначении нового руководителя структурного подразделения
11. Полная информация о развитии конфликта и поведении его участников как условие обоснованного воздействия на взаимоотношения конфликтующих сторон

## 12. Повышение эффективности использования примирительных процедур в урегулировании конфликтов