

НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ПРОФСОЮЗОВ»

Кафедра конфликтологии


**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

Основная профессиональная образовательная программа
высшего образования программы бакалавриата по направлению

42.03.01 Реклама и связи с общественностью

Профиль «Реклама и связи с общественностью в коммерческой сфере»


Квалификация:
бакалавр

Согласовано:
Руководитель ОПОП по направлению
42.03.01 Реклама и связи с
общественностью
профиль: " Реклама и связи с
общественностью в коммерческой сфере "
Доцент  К.Н. Маркина

Рассмотрена и утверждена на заседании кафедры
«26» апреля 2019 г., протокол № 9

Зав. кафедрой  Г.М. Бирженюк

Рекомендована решением Методического совета
«15» мая 2019 г., протокол № 3

Секретарь МС  А.М. Волкова

Автор-разработчик:
ст. преподаватель  М.А. Бушмелева

Санкт-Петербург
2019

СТРУКТУРА

1. Цель и задачи освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре ОПОП
3. Требования к результатам освоения дисциплины
4. Тематический план изучения дисциплины
5. Тематическое содержание дисциплины
6. План практических (семинарских) занятий
7. Образовательные технологии
8. План самостоятельной работы студентов
9. Контроль знаний по дисциплине
10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины
11. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

1. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов
2. Методические рекомендации по подготовке к практическим (семинарским) занятиям
3. Методические рекомендации по написанию контрольных работ
4. Методические рекомендации по написанию курсовой работы

Фонды оценочных средств

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, шкал оценивания
3. Типовые контрольные задания и методические материалы, процедуры оценивания знаний, умений и навыков

Глоссарий

Методические рекомендации для преподавателя по дисциплине

1. Цель и задачи освоения дисциплины:

Целью освоения дисциплины «Конфликтология» является ознакомление студентов с новейшими теориями и методами разрешения конфликтов, а также с типовыми паттернами конфликтов и методами их стандартного моделирования, анализа и решения, уделив особое внимание теории и технике моделирования экономических конфликтов, развить и закрепить у студентов навыки самостоятельного исследования конфликтов продолжить знакомство студентов.

Основные задачи дисциплины: укрепить навыки самостоятельной работы с научной литературой, анализа теоретических и методологических позиций, использования полученных знаний на практике; дать будущему специалисту в области моделирования, разрешения и конфликтов теоретически и практически значимые знания о причинах, формах и последствиях конфликтов в основных сферах жизни.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина «Конфликтология» является факультативом профессионального цикла дисциплин по направлению подготовки 42.03.01 – «Реклама и связи с общественностью». Дисциплина «Конфликтология» опирается на знания, полученные студентом в результате предшествующего обучения. Специфика данного курса заключается в том, что в нем представлена техника моделирования и анализа паттернов (архетипов) конфликтов всех направлений современной конфликтологической мысли.

Дисциплина «Конфликтология» формирует знания, необходимые студентам для успешного усвоения таких дисциплин, как «Организационное поведение и управление конфликтами в проекте», «Антикризисный менеджмент» «Психология управления».

Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ тем данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых дисциплин												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	Основы менеджмента	+	+				+	+	+	+	+	+	+	+
2	Основы интегрированных коммуникаций (рекламы и связей с общественностью)		+			+		+		+				
3	Этические рекламы и СО					+	+	+		+		+	+	+
4	Переговорный процесс и управление конфликтами			+	+	+		+	+	+	+	+	+	+

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций с установленными к ним индикаторами:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
УК-3 - Способен осуществлять социальное взаимодействие и	ИУК-3.1 уметь самостоятельно анализировать общества, профессионального сообщества как

реализовывать свою роль в команде	<p>системы, выявление собственной роли в обществе</p> <p>ИУК-3.2 уметь устанавливать контакт в процессе межличностного взаимодействия</p> <p>ИУК-3.3 уметь выявлять цели команды, её функций и роли</p> <p>ИУК-3.4 уметь анализировать команды как системы, определение функций и ролей членов команды</p> <p>ИУК-3.5 владеть методиками выбора стратегии поведения в команде в зависимости от условий</p> <p>ИУК-3.6 владеть методиками Самопрезентации, составление автобиографии</p> <p>ИУК-3.7 уметь анализировать собственные преимущества и недостатки, определять пути саморазвития</p>
-----------------------------------	--

4. Тематический план изучения дисциплины

См. приложение

5. Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1: Формирование науки конфликтологии.

Предмет конфликтологии. Место конфликтологии в системе наук. Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения конфликтологии в XIX и в XX веках. Особенности развития конфликтологии в России. Эволюция конфликтологических взглядов. Два подхода в понимании роли конфликта в общественных процессах: конфликт как необходимое условие развития и изменения общества, отдельных социальных образований (Гераклит, И.Кант, Г.Гегель, К.Маркс, М.Вебер, Г.Спенсер) и конфликт как препятствие на пути к общественному миру и согласию (Д.Дидро, Ж.Ж.Руссо, Вольтер, Э.Дюркгейм, Т.Парсонс, Н.Смелзер). Основные принципы конфликтологии. Современные проблемы развития конфликтологии.

Тема 2. Конфликт как социально-психологический феномен.

Понятие конфликта, его сущность. Основные черты конфликта - несовместимость целей (ценностей); "дефицит источников и позиционный"; стремление к достижению или сохранению власти, авторитета, ресурсов и т.д. Позитивные и деструктивные функции конфликта. Необходимые и достаточные условия возникновения конфликта. Двойственный характер функций конфликта. Объективные составляющие конфликта. Психологические составляющие конфликта.

Структура конфликта. Субъекты конфликта: оппоненты и другие участники конфликта (окружение, посредники). Предмет конфликта, позиции конфликтующих сторон и мотивы конфликта, действия конфликтующих сторон. представления о конфликте. Особенности восприятия конфликтной ситуации - образ конфликтной ситуации, иллюзии конфликта. Двойная этика оппонентов в конфликте.

Тема 3. Классификация конфликтов.

Классификация конфликтов по различным основаниям: по длительности и форме,

протекания, напряженности, по сфере действия, по последствиям, по предмету, по субъектам. Виды конфликтов по их субъекту: социальные, межгрупповые, внутригрупповые, межличностные, внутриличностные конфликты.

Типология межличностных конфликтов по степени включенности ценностно-мотивационной сферы личности в конфликт: ситуативные конфликты и глубинные конфликты. Виды ситуативных конфликтов: информационно-когнитивные, трансактные, эмоциональные; виды глубинных конфликтов - ролевые, ценностные, принадлежности. Взаимосвязь ситуативных и глубинных конфликтов.

Социальный конфликт и его специфика. Конфликт больших социальных групп. Конфликт в малых социальных группах. Типология межличностных конфликтов по сфере действия: экономический конфликт, политический конфликт, межкультурный конфликт, межнациональный конфликт. Организационные, управленческие и ролевые конфликты.

Тема 4. Причины возникновения конфликтов.

Понятие о причинах конфликтов. Причина и повод конфликта. Типология причин конфликтов: объективные, субъективные и субъективно-объективные. Общие причины конфликтов: социально-политические, экономические, социально-демографические, социально-психологические, индивидуально-психологические причины конфликтов. Организационно-управленческие причины конфликтов.

Понятие о конфликтогенах. Формулы конфликтов по особенностям их возникновения В.П.Шейнова: конфликты типа А, Б, В.

Теория трансактного анализа о возникновении конфликтов: параллельные и пересекающиеся трансакции.

Индивидуально-психологические причины конфликтов: мировоззренческие, эмоциональные, коммуникативные (непонимание), неравенства взаимоотношений (дискриминация «образа Я»), этические, третья сторона (тайный недоброжелатель).

Тема 5. Динамика конфликта.

Динамика конфликта. Основные этапы и фазы в развитии конфликта. Формула конфликта. Объективное противоречие и объективная проблемная ситуация. Конфликтная (предконфликтная) ситуация – ситуация обострения противоречий. Симптомы конфликтной ситуации: дискомфорт, недоразумения, саботаж. Инцидент. Эскалация и деэскалация конфликта. Модели эскалации конфликта. "Мертвая точка" и деэскалация конфликта. Особенности урегулирования конфликта на разных стадиях его развития. Динамика различных видов конфликтов. Послеконфликтное взаимодействие.

Тема 6. Личность и внутриличностные конфликты.

Личность в конфликте. Психологические особенности личности, влияющие на развитие конфликта. Понятие о внутриличностном конфликте. Основные виды внутриличностного конфликта. Последствия внутриличностного конфликта. Психологические условия предупреждения и разрешения внутриличностных конфликтов. Факторы и механизмы разрешения внутриличностных конфликтов. Психологические механизмы защиты.

Конфликтная личность. Типы конфликтных личностей. Типология конфликтных личностей на основе двух составляющих: 1) направленность интересов (на работу или людей), 2) уверенность в себе (Р.Бринкман, Р.Кершер). Теория акцентуации характеров: К. Леонгард, А. Е. Личко. Типы конфликтных личностей и способы общения с ними.

Тема 7. Психология общения и поведения личности в конфликте.

Поведение личности в конфликте. Личностный фактор в социальном конфликте.

Ранг и личностный ресурс. Психологические особенности восприятия конфликта. Иллюзии конфликта. Эмоциональный и рациональный фактор в конфликте. Проблема эмоций и психологической совместимости. Д. Скотт и ее технологии управления эмоциями («заземление», «визуализация», «проецирование», «очищение ауры»). Правила самоконтроля эмоций (эмоциональная выдержка; рационализация эмоций и поддержание высокой самооценки) и их применение в переговорном процессе.

Различные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии и их характеристика. Конформизм и неконформизм. Агрессия и виды агрессивного поведения.

Общение как основной элемент в конфликтном взаимодействии. Коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты общения и их функции в конфликте. Роль коммуникации в возникновении конфликтов. Механизмы искажения информации (недостаток информации, ограниченность коммуникаций и пр.). Проблема выбора каналов коммуникации (прямые и не прямые каналы коммуникации, официальные и неофициальные каналы). Критика - конструктивная и деструктивная.

Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Достижение взаимопонимания, конструктивного взаимодействия и эмпатии в общении. Тактика поведения - приемы снятия эмоциональной агрессии: согласие, полярная инверсия, усугубление, оттяжка времени, переключение внимания, неожиданное решение, предупредительные меры и др. Правила и кодексы поведения в конфликтном взаимодействии. Результаты конфликта для личности - уроки конфликта.

Тема 8. Основные стратегии поведения в конфликте.

Стратегии поведения личности в конфликте. Двухмерная модель Томаса—Киллменна. Составляющие межличностного взаимодействия в теории Томаса-Киллменна: напористость и партнерство. Односторонние и совместные действия сторон в конфликте.

Характеристика основных стратегий поведения в конфликте. Стратегия борьбы (соперничество, конкуренция) или стратегия выиграть /проиграть ее основные плюсы и минусы. Условия выбора данной стратегии. Этика «борьбы». Способы поведения в «борьбе».

Стратегия компромисса. Формы компромиссного поведения. «Уступка» как одна из самых миролюбивых стратегий. Ее возможности и границы. Формы уступок. Стратегия ухода (уклонения). Физический и эмоциональный уход. Последствия ухода как положительные, так и отрицательные. Формы ухода. Стратегия сотрудничества или стратегии выиграть/выиграть. Преимущества данной стратегии. Основные правила поведения оппонентов при использовании стратегии «сотрудничество».

Тема 9. Методы исследования: диагностика и анализ конфликта.

Понятийная схема описания конфликта. Системный подход в изучении конфликтов. Этапы анализа конфликта. Методики анализа конфликта - карта конфликта и матрица возможностей. Эвристические возможности использования карты конфликта. Различение позиций и потребностей конфликтующих сторон при анализе конфликта.

Применение методов психологии в конфликтологии. Методики определения уровня внутриличностной конфликтности. Возможности тестов в определении конфликтности человека. Ситуационный метод исследования конфликтов. Модульная методика диагностики межличностных конфликтов. Изучение конфликтных отношений в социальных группах. Методы исследования межгрупповых конфликтов.

Тема 10. Управление конфликтами.

Основные понятия - управление, регулирование, разрешение, предотвращение.

Основное содержание управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение. Прогнозирование и профилактика конфликтов. Социально-психологические условия профилактики конфликтов.

Технологии регулирования конфликтов: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные. Оптимальные управленческие решения как условия предупреждения конфликтов. Модель применения власти по разрешению конфликтов по Х.Корнелиус и Ш.Фейер. Деятельность руководителя по урегулированию конфликтов. Деятельность психолога по урегулированию конфликтов. Урегулирование и разрешение социальных кризисов и конфликтов. Институционализация и легитимизация конфликтов. Моделирование конфликтов. Превентивная дипломатия как средство урегулирования международных конфликтов.

Тема 11. Технологии разрешения конфликтов: медиация и переговоры.

Медиация. Третья сторона в урегулировании конфликта - посредничество, медиация, оказание услуг, наблюдение, арбитраж. Основные задачи и средства воздействия третьей стороны. Эволюция роли третьей стороны при урегулировании конфликтов. Трудности и проблемы при осуществлении посреднических услуг. Требования, предъявляемые к посреднику. Многообразие видов посредничества. Принудительные меры со стороны посредника при урегулировании конфликтов. Виды процедур, используемые посредниками для разрешения конфликтов: постановление, согласительная процедура, челночная дипломатия, посредничество, содействие, экспертная оценка. Этика поведения посредника в условиях конфликта.

Переговоры как средство урегулирования конфликтов. Переговорный процесс, его функции и основное содержание. Восточный и западный стили ведения переговоров. Переговорные стратегии (позиционный торг, партнерский процесс принятия решения). Структура и функции переговоров. Тактические приемы на переговорах. Особые случаи в ведении переговоров: многосторонние переговоры, переговоры на высшем уровне, переговоры в условиях неравенства сил. Основные этапы переговоров: содержательный анализ, организационный, обсуждение проблемы конфликта, заключение соглашения. Управление эмоциями в переговорном процессе.

Модели поведения партнеров в переговорном процессе («Избегающий», «Уступающий», «Отрицающий», «Наступающий»). Технологии общения в переговорном процессе. Манипулятивные технологии в переговорном процессе. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе. Тактические приемы: «закрытая дверь», «визирование», «внешняя опасность» и др.

Тема 12. Конфликты в организациях. Конфликты в сфере управления.

Основные типы конфликтов в организации. Причины конфликтов по вертикали и горизонтали. Условия и способы предупреждения конфликтов между руководителем и подчинённым. Разрешение конфликтов между руководителем и подчинённым. Трудовые конфликты и пути их разрешения.

Понятие управления и управленческих конфликтов. Источники конфликтов в сфере управления. Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов.

Тема 13. Специфика конфликтов в различных социальных сферах.

Механизм возникновения социальных и межгрупповых конфликтов. Специфика межэтнических конфликтов. Специфика религиозных конфликтов. Экономические конфликты. Межгосударственные конфликты и способы их решения. Предотвращение межгосударственных конфликтов. Семейные конфликты. Типичные межличностные конфликты супругов. Кризисные периоды в развитии семьи. Конфликты во

взаимодействии родителей и детей.

Конфликты в условиях учебной деятельности. Конфликты между учениками, студентами в процессе учебы. Способы разрешения конфликтов между учителем и учениками. Способы разрешения конфликтов между учителем и родителями.

6. План семинарских (практических) занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Наименование и содержание практических (семинарских) занятий, литература для подготовки к занятиям	Формируемые компетенции	Формы контроля усвоения знаний
1.	Формирование науки конфликтологии	<p>Тема: Формирование науки конфликтологии.</p> <p>Вопросы для обсуждения</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Предмет конфликтологии. Место конфликтологии в системе наук. 2. Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения конфликтологии в XIX и в XX веках. 3. Особенности развития конфликтологии в России. 4. Эволюция конфликтологических взглядов. Два подхода в понимании роли конфликта в общественных процессах: конфликт как необходимое условие развития и изменения общества, отдельных социальных образований (Гераклит, И. Кант, Г. Гегель, К. Маркс, М. Вебер, Г. Спенсер) и конфликт как препятствие на пути к общественному миру и согласию (Д. Дидро, Ж. Ж. Руссо, Вольтер, Э. Дюркгейм, Т. Парсонс, Н. Смелзер). 5. Основные принципы конфликтологии. 6. Современные проблемы развития конфликтологии. <p>Литература: 1, 3, 4, 7, 8, 9, 12, 15, 16</p>	УК-3	Написание эссе (реферата) с последующим обсуждением, дискуссия
2.	Конфликт как социально-психологический феномен	<p>Тема: Конфликт как социально-психологический феномен.</p> <p>Вопросы для обсуждения</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие конфликта, его сущность. 2. Основные черты конфликта - несовместимость целей (ценностей); "дефицит источников и позиционный"; стремление к достижению или сохранению власти, авторитета, ресурсов и т.д. 3. Позитивные и деструктивные функции 	УК-3	Письменный опрос, подготовка докладов

		<p>конфликта.</p> <p>4.Необходимые и достаточные условия возникновения конфликта (двойственный характер функций конфликта: объективные составляющие конфликта, психологические составляющие конфликта).</p> <p>5.Структура конфликта. Субъекты конфликта: оппоненты и другие участники конфликта (окружение, посредники).</p> <p>6.Предмет конфликта, позиции конфликтующих сторон и мотивы конфликта, действия конфликтующих сторон. представления о конфликте.</p> <p>7.Особенности восприятия конфликтной ситуации - образ конфликтной ситуации, иллюзии конфликта. Двойная этика оппонентов в конфликте.</p> <p><i>Литература:</i> 4-9, 12, 16</p>		
3.	Классификация конфликтов	<p>Тема: Классификация конфликтов.</p> <p>Вопросы для обсуждения</p> <p>1.Классификация конфликтов по различным основаниям: по длительности и форме, протекания, напряженности, по сфере действия, по последствиям, по предмету, по субъектам.</p> <p>2.Виды конфликтов по их субъекту: социальные, межгрупповые, внутригрупповые, межличностные, внутриличностные конфликты.</p> <p>3.Типология межличностных конфликтов по степени включенности ценностно-мотивационной сферы личности в конфликт: ситуативные конфликты и глубинные конфликты.</p> <p>4.Виды ситуативных конфликтов: информационно-когнитивные, трансактные, эмоциональные; виды глубинных конфликтов - ролевые, ценностные, принадлежности.</p> <p>5.Охарактеризовать взаимосвязь ситуативных и глубинных конфликтов.</p> <p>6.Типология межличностных конфликтов по сфере действия: экономический конфликт, политический конфликт, межкультурный конфликт, межнациональный конфликт.</p> <p>7.Организационные, управленческие и</p>	УК-3	Устный опрос. Анализ конкретных ситуаций (кейсов) Тест

		ролевые конфликты. 8. Охарактеризовать виды внутриличностных конфликтов. Литература: 4, 6, 8, 11, 16, 18		
4.	Причины возникновения конфликтов	Тема: Причины возникновения конфликтов. Вопросы для обсуждения 1. Понятие о причинах конфликтов. Причина и повод конфликта. 2. Типология причин конфликтов: объективные, субъективные и субъективно-объективные. 3. Общие причины конфликтов: социально-политические, экономические, социально-демографические, социально-психологические, индивидуально-психологические причины конфликтов. Организационно-управленческие причины конфликтов. 4. Раскрыть понятие о конфликтогенах. Формулы конфликтов по особенностям их возникновения В.П.Шейнова: конфликты типа А, Б, В. 5. Теория трансактного анализа о возникновении конфликтов: параллельные и пересекающиеся трансакции. 6. Индивидуально-психологические причины конфликтов: мировоззренческие, эмоциональные, коммуникативные (непонимание), неравенства взаимоотношений (дискриминация «образа Я»), этические, третья сторона (тайный недоброжелатель). <i>Литература:</i> 4-6, 8-11, 16	УК-3	Устный опрос. Анализ конкретных ситуаций (кейсов)
5.	Динамика конфликта	Тема: Динамика конфликта. Вопросы для обсуждения 1. Динамика конфликта. Основные этапы и фазы в развитии конфликта. 2. Формула конфликта. Объективное противоречие и объективная проблемная ситуация. 3. Конфликтная (предконфликтная) ситуация – ситуация обострения противоречий. Симптомы конфликтной ситуации: дискомфорт, недоразумения, саботаж.	УК-3	Устный опрос. Решение кейсов

		<p>4. Инцидент. Эскалация и деэскалация конфликта. Модели эскалации конфликта. "Мертвая точка" и деэскалация конфликта.</p> <p>5. Особенности урегулирования конфликта на разных стадиях его развития.</p> <p>6. Динамика различных видов конфликтов. Послеконфликтное взаимодействие.</p> <p><i>Литература:</i> 4-6, 8-11, 16</p>		
6.	Личность и внутриличностные конфликты	<p>Тема: Личность и внутриличностные конфликты.</p> <p>1. Личность в конфликте. Психологические особенности личности, влияющие на развитие конфликта.</p> <p>2. Понятие о внутриличностном конфликте.</p> <p>3. Основные виды внутриличностного конфликта.</p> <p>4. Последствия внутриличностного конфликта.</p> <p>5. Психологические условия предупреждения и разрешения внутриличностных конфликтов.</p> <p>6. Факторы и механизмы разрешения внутриличностных конфликтов.</p> <p>7. Психологические механизмы защиты.</p> <p>8. Конфликтная личность. Типы конфликтных личностей. Типология конфликтных личностей на основе двух составляющих: 1) направленность интересов (на работу или людей), 2) уверенность в себе (Р.Бринкман, Р.Кершер).</p> <p>9. Теория акцентуации характеров: К. Леонгард, А. Е. Личко. Типы конфликтных личностей и способы общения с ними.</p> <p><i>Литература:</i> 4-6, 8-11, 16</p>	УК-3	Опрос, Анализ конкретных ситуаций (кейсов). Тест
7	Психология общения и поведения личности в конфликте	<p>Тема: Психология общения и поведения личности в конфликте</p> <p>Вопросы для обсуждения</p> <p>1. Виды психологических защит (рассмотреть на конкретных примерах)</p> <p>2. Информационно-психологическая безопасность личности: состояние и возможности психологической защиты.</p> <p>3. Манипуляция в социально-трудовых отношениях.</p> <p><i>Литература:</i> 4-6, 8-11, 16</p>	УК-3	Устный опрос, Анализ конкретных ситуаций (кейсов)
8	Основные стратегии поведения в	<p>Тема: Основные стратегии поведения в конфликте</p> <p>Вопросы для обсуждения</p>	УК-3	Устный опрос, Анализ конкретных

	конflikте	<p>1.Общение как основной элемент в конфликтном взаимодействии.</p> <p>2.Коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты общения и их функции в конфликте.</p> <p>3. Достижение взаимопонимания, конструктивного взаимодействия и эмпатии в общении.</p> <p>4.Переговоры как взаимный поиск компромисса конфликтующих сторон.</p> <p><i>Литература:</i> 4-6, 8-11, 16</p>		ситуаций (кейсов)
9.	Методы исследования: диагностика и анализ конфликта	<p>Тема: Методы исследования: диагностика и анализ конфликта.</p> <p>Вопросы для обсуждения</p> <p>1. Понятийная схема описания конфликта. Системный подход в изучении конфликтов. Этапы анализа конфликта. Методики анализа конфликта - карта конфликта и матрица возможностей. Эвристические возможности использования карты конфликта. Различение позиций и потребностей конфликтующих сторон при анализе конфликта.</p> <p>2. Применение методов психологии в конфликтологии. Методики определения уровня внутриличностной конфликтности. Возможности тестов в определении конфликтности человека.</p> <p>3. Ситуационный метод исследования конфликтов. Модульная методика диагностики межличностных конфликтов.</p> <p>4. Изучение конфликтных отношений в социальных группах. Методы исследования межгрупповых конфликтов.</p> <p><i>Литература:</i> 4-6, 8-11, 16</p>	УК-3	Устный опрос, Анализ конкретных ситуаций (кейсов)
10.	Управление конфликтами и	<p>Тема: Управление конфликтами.</p> <p>Вопросы для обсуждения</p> <p>1. Основные понятия - управление, регулирование, разрешение, предотвращение.</p> <p>2. Основное содержание управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение.</p> <p>3. Прогнозирование и профилактика конфликтов. Социально-психологические условия профилактики конфликтов.</p> <p>4. Технологии регулирования</p>	УК-3	Подготовка докладов и сообщений. Анализ конкретных ситуаций (кейсов)

	<p>конфликтов: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные.</p> <p>5. Оптимальные управленческие решения как условия предупреждения конфликтов. Модель применения власти по разрешению конфликтов по Х.Корнелиус и Ш.Фейер. Деятельность руководителя по урегулированию конфликтов. Деятельность психолога по урегулированию конфликтов.</p> <p>6. Урегулирование и разрешение социальных кризисов и конфликтов. Институционализация и легитимизация конфликтов. Моделирование конфликтов.</p> <p>7. Превентивная дипломатия как средство урегулирования международных конфликтов.</p> <p><i>Литература:</i> 4-6, 8-11, 16-20</p>		
--	---	--	--

7. Образовательные технологии

Технологии интерактивного обучения при разных формах занятий

При проведении учебных занятий по дисциплине для успешного освоения применяются различные образовательные технологии, которые обеспечивают развитие навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств

Методы / Формы	Лекции (Л)	Семинарские занятия (С)
Диалога – дискуссионное обсуждение проблем	+	+
Работа в команде		+
Case-study		+
Решение ситуационных задач		+
Деловые игры		+
Поисковый метод (поиск материалов для написания рефератов и эссе, подготовки докладов и сообщений, сбор материалов для выполнения практических заданий)		+

8. План самостоятельной работы студентов

№ п/п	Содержание самостоятельной работы студентов	Формируемые компетенции	Форма отчетности студента
1	Изучение литературы по теме.	УК-3	Опрос, дискуссия подготовка докладов и сообщений

			Экспресс опрос (устно)
2.	Подготовка эссе	УК-3	Текст эссе
3.	Подготовка доклада (сообщения)	УК-3	Текст доклада. Сообщение (электронная презентация)
4.	Подготовка реферата	УК-3	Текст реферата
5.	Подготовка к решению кейсов и разбору конкретных ситуаций	УК-3	Разбор (анализ, решение) кейсов
6.	Тестирование	УК-3	Положительная оценка за тест (не менее 5 баллов из 10)

9. Контроль знаний по дисциплине

По дисциплине предусмотрен текущий контроль и промежуточная аттестация.

Текущий контроль успеваемости студента – одна из составляющих оценки качества усвоения образовательных программ. Текущий контроль проводится в течение семестра (опросы, выполнение практических заданий и т.п.).

Промежуточная аттестация проводится по окончании изучения дисциплины в форме *зачета*. Вопросы к промежуточной аттестации сформулированы в **Оценочных и методических материалах**.

10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) Основная литература

1. Алексеев О. А. Конфликтология и управление: [Электронный ресурс]: учебное пособие / О. А. Алексеев. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. — Режим доступа: http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set_static_req&sys_code=88.5/A_47-328822010&bns_string=IBIS

2. Семенов В. А. Конфликтология: история, теория, методология: [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Семенов. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2012. — Режим доступа: http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set_static_req&sys_code=88.5/C_30-064709121&bns_string=IBIS

3. Шапиро С.А. Социология управления: учебное пособие / Шапиро С.А., Соколова М.С. — М.: КноРус, 2017. — Режим доступа: <http://book.ru/book/921743>

б) Дополнительная литература:

1. Волков Б.С. Конфликтология : учебное пособие / Волков Б.С., Волков Н.В. ред. — М. : КноРус, 2016. — Режим доступа: <http://book.ru/book/917091>

2. Руденко А. М. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. М. Руденко, С. И. Самыгин. - Ростов н/Д : Феникс, 2013. - Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/70131>

3. Самыгин С.И. Региональная конфликтология: методы разрешения конфликтов в социальном управлении : учебное пособие / Самыгин С.И., Васьков М.А., Булавкин А.А., Олейник Д.С. — М. : Русайнс, 2017. — Режим доступа: <http://book.ru/book/929690>

4. Светлов В. А. Конфликтология [Текст] : учебное пособие [для студ. вузов] / В. А. Светлов, В. А. Семенов. - СПб. : Питер, 2011.

в) Периодические издания

1. Журнал «Конфликтология», СПб.: издательство «Фонд развития конфликтологии». ISSN: 2310-6085. Журнал зарегистрирован ВАК Свидетельство о регистрации ПИ № ФС77-21410 от 22 июня 2005 г., Индекс издания в каталоге агентства "Роспечать" 20809.

г) Лицензионное программное обеспечение

1. DirectumRX ВУЗ;
2. ESET NOD32 Antivirus Business Edition renewal;
3. ESET Mail Security для Microsoft Exchange Server;
4. Семейство программ Microsoft Office Standart Russian (Включает набор продуктов: Word, Excel, PowerPoint, Publisher, Outlook);
5. Mirapolis Virtual Room;
6. Антиплагиат;
7. КонсультантПлюс
8. Обеспечено доступом к сети «Интернет» и электронной информационно-образовательной среде СПбГУП.

д) Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Официальный сайт СПбГУП: <http://www.gup.ru/>
2. Электронно-библиотечная система СПбГУП <http://library.gup.ru>
3. Системы поддержки самостоятельной работы СПбГУП: <http://edu.gup.ru/>
4. Справочная правовая система «КонсультантПлюс» (версия ПРОФ), установленная в Университете
5. Российское образование <http://www.edu.ru/>
6. Единое окно доступа к образовательным ресурсам <http://window.edu.ru/>
7. Электронно-библиотечная система <http://e.lanbook.com/>

11. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Аудиторный фонд с демонстрационным оборудованием и техническими средствами обучения, методические ресурсы кафедры, фонды Научной библиотеки.

Изучение дисциплины инвалидами и обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья обучающихся.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

1. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа в высшем учебном заведении является важной организационной формой индивидуального изучения студентами программного материала. Эти слова особенно актуальны в наше время, когда в педагогике высококвалифицированных специалистов широко используется дистанционное обучение, предполагающее значительную самостоятельную работу студента на основе рекомендаций преподавателя.

2. Методические рекомендации по подготовке к практическим (семинарским) занятиям

Семинарские занятия — важная форма учебного процесса. Они способствуют закреплению и углублению знаний, полученных студентами на лекциях и в результате самостоятельной работы над научной и учебной литературой и нормативными источниками. Они призваны развивать самостоятельность мышления, умение делать выводы, связывать теоретические положения с практикой, формировать профессиональное сознание. На занятиях вырабатываются необходимые каждому студенту навыки и умения публично выступать, логика доказывания, культура профессиональной речи. Кроме того, семинары — это средство контроля преподавателей за самостоятельной работой студентов, они непосредственно влияют на уровень подготовки к итоговым формам отчетности — зачетам и экзаменам. В выступлении на семинарском занятии должны содержаться следующие элементы:

- четкое формулирование соответствующего теоретического положения в виде развернутого определения;
- приведение и раскрытие основных черт, признаков, значения и роли изучаемого явления или доказательства определенного теоретического положения;
- подкрепление теоретических положений конкретными фактами.

Для качественного и эффективного изучения дисциплины необходимо овладение навыками работы с книгой, воспитание в себе стремления и привычки получать новые знания из научной и иной специальной литературы. Без этих качеств не может быть настоящего специалиста ни в одной области деятельности.

Читать и изучать, следует, прежде всего, то, что рекомендуется к каждой теме программой, планом семинарских занятий, перечнем рекомендуемой литературы.

Когда студент приступает к самостоятельной работе, то он должен проявить инициативу в поиске специальных источников. Многие новейшие научные положения появляются, прежде всего, в статьях, опубликованных в журналах.

Надо иметь в виду, что в каждом последнем номере издаваемых журналов публикуется библиография всех статей, напечатанных за год, это облегчает поиск нужных научных публикаций.

Работа с научной литературой, в конечном счете, должна привести к выработке у студента умения самостоятельно размышлять о предмете и объекте изучения, которое должно проявляться:

- в ясном и отчетливом понимании основных понятий и суждений, содержащихся в публикации, разработке доказательств, подтверждающих истинность тех или иных положений;

- в понимании студентами обоснованности и целесообразности, приводимых в книге и статье примеров, поясняющих доказательства и выводы автора. При этом будет уместно, если студент самостоятельно приведет дополнительные примеры к этим выводам;
- в отделении основных положений от дополнительных, второстепенных сведений;
- в способности студента критически разобраться в содержании публикации, определить свое отношение к ней в целом, дать ей общую оценку, характеристику.

3. Методические рекомендации по написанию контрольных работ Контрольная работа учебным планом не предусмотрена.

4. Методические рекомендации по написанию курсовой работы Курсовая работа учебным планом не предусмотрена.

ОЦЕНОЧНЫЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

Оценочные и методические материалы включают в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ п/п	Контролируемые темы дисциплины	Код формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения	Наименование оценочного средства
1	Формирование науки конфликтологии	УК-3	ИУК-3.1- уметь самостоятельно анализировать общества, профессионального сообщества как системы, выявление собственной роли в обществе ИУК-3.2- уметь устанавливать	Реферат, эссе Подготовка устных сообщений

			<p>контакт в процессе межличностного взаимодействия</p> <p>ИУК-3.3- уметь выявлять цели команды, её функций и роли</p> <p>ИУК-3.4- уметь анализировать команды как системы, определение функций и ролей членов команды</p> <p>ИУК-3.5-владеть методиками выбора стратегии поведения в команде в зависимости от условий</p> <p>ИУК-3.6 - владеть методиками Самопрезентации, составление автобиографии</p> <p>ИУК-3.7 - уметь анализировать собственные преимущества и недостатки, определять пути саморазвития</p>	
2	Конфликт как социально-психологический феномен	УК-3	<p>ИУК-3.1- уметь самостоятельно анализировать общества, профессионального сообщества как системы, выявление собственной роли в обществе</p> <p>ИУК-3.2- уметь устанавливать контакт в процессе межличностного взаимодействия</p> <p>ИУК-3.3- уметь выявлять цели команды, её функций и роли</p> <p>ИУК-3.4- уметь анализировать команды как системы, определение функций и ролей членов команды</p> <p>ИУК-3.5-владеть методиками выбора стратегии поведения в команде в зависимости от условий</p> <p>ИУК-3.6 - владеть методиками Самопрезентации, составление автобиографии</p> <p>ИУК-3.7 - уметь анализировать собственные преимущества и недостатки, определять пути саморазвития</p>	Подготовка устных сообщений
3	Классификация конфликтов	УК-3	<p>ИУК-3.1- уметь самостоятельно анализировать общества, профессионального сообщества как системы, выявление собственной роли в обществе</p> <p>ИУК-3.2- уметь устанавливать контакт в процессе межличностного взаимодействия</p> <p>ИУК-3.3- уметь выявлять цели команды, её функций и роли</p>	Письменный опрос, доклады

			<p>ИУК-3.4- уметь анализировать команды как системы, определение функций и ролей членов команды</p> <p>ИУК-3.5-владеть методиками выбора стратегии поведения в команде в зависимости от условий</p> <p>ИУК-3.6 - владеть методиками Самопрезентации, составление автобиографии</p> <p>ИУК-3.7 - уметь анализировать собственные преимущества и недостатки, определять пути саморазвития</p>	
4	Причины возникновения конфликтов	УК-3	<p>ИУК-3.1- уметь самостоятельно анализировать общества, профессионального сообщества как системы, выявление собственной роли в обществе</p> <p>ИУК-3.2- уметь устанавливать контакт в процессе межличностного взаимодействия</p> <p>ИУК-3.3- уметь выявлять цели команды, её функций и роли</p> <p>ИУК-3.4- уметь анализировать команды как системы, определение функций и ролей членов команды</p> <p>ИУК-3.5-владеть методиками выбора стратегии поведения в команде в зависимости от условий</p> <p>ИУК-3.6 - владеть методиками Самопрезентации, составление автобиографии</p> <p>ИУК-3.7 - уметь анализировать собственные преимущества и недостатки, определять пути саморазвития</p>	Устный опрос. Разбор конкретных ситуаций. Тест
5	Динамика конфликта	УК-3	<p>ИУК-3.1- уметь самостоятельно анализировать общества, профессионального сообщества как системы, выявление собственной роли в обществе</p> <p>ИУК-3.2- уметь устанавливать контакт в процессе межличностного взаимодействия</p> <p>ИУК-3.3- уметь выявлять цели команды, её функций и роли</p> <p>ИУК-3.4- уметь анализировать команды как системы, определение функций и ролей членов команды</p> <p>ИУК-3.5-владеть методиками выбора</p>	Устный опрос. Решение кейсов

			<p>стратегии поведения в команде в зависимости от условий</p> <p>ИУК-3.6 - владеть методиками Самопрезентации, составление автобиографии</p> <p>ИУК-3.7 - уметь анализировать собственные преимущества и недостатки, определять пути саморазвития</p>	
6	Личность и внутриличностные конфликты	УК-3	<p>ИУК-3.1- уметь самостоятельно анализировать общества, профессионального сообщества как системы, выявление собственной роли в обществе</p> <p>ИУК-3.2- уметь устанавливать контакт в процессе межличностного взаимодействия</p> <p>ИУК-3.3- уметь выявлять цели команды, её функций и роли</p> <p>ИУК-3.4- уметь анализировать команды как системы, определение функций и ролей членов команды</p> <p>ИУК-3.5-владеть методиками выбора стратегии поведения в команде в зависимости от условий</p> <p>ИУК-3.6 - владеть методиками Самопрезентации, составление автобиографии</p> <p>ИУК-3.7 - уметь анализировать собственные преимущества и недостатки, определять пути саморазвития</p>	Опрос, разбор конкретных ситуаций.
7	Психология общения и поведения личности в конфликте	УК-3	<p>ИУК-3.1- уметь самостоятельно анализировать общества, профессионального сообщества как системы, выявление собственной роли в обществе</p> <p>ИУК-3.2- уметь устанавливать контакт в процессе межличностного взаимодействия</p> <p>ИУК-3.3- уметь выявлять цели команды, её функций и роли</p> <p>ИУК-3.4- уметь анализировать команды как системы, определение функций и ролей членов команды</p> <p>ИУК-3.5-владеть методиками выбора стратегии поведения в команде в зависимости от условий</p> <p>ИУК-3.6 - владеть методиками Самопрезентации, составление</p>	Доклады. Разбор конкретных ситуаций.

			<p>автобиографии</p> <p>ИУК-3.7 - уметь анализировать собственные преимущества и недостатки, определять пути саморазвития</p>	
8	<p>Основные стратегии поведения в конфликте</p>	УК-3	<p>ИУК-3.1- уметь самостоятельно анализировать общество, профессионального сообщества как системы, выявление собственной роли в обществе</p> <p>ИУК-3.2- уметь устанавливать контакт в процессе межличностного взаимодействия</p> <p>ИУК-3.3- уметь выявлять цели команды, её функций и роли</p> <p>ИУК-3.4- уметь анализировать команды как системы, определение функций и ролей членов команды</p> <p>ИУК-3.5-владеть методиками выбора стратегии поведения в команде в зависимости от условий</p> <p>ИУК-3.6 - владеть методиками Самопрезентации, составление автобиографии</p> <p>ИУК-3.7 - уметь анализировать собственные преимущества и недостатки, определять пути саморазвития</p>	<p>Доклады. Разбор конкретных ситуаций.</p>
9	<p>Методы исследования: диагностика и анализ конфликта</p>	УК-3	<p>ИУК-3.1- уметь самостоятельно анализировать общество, профессионального сообщества как системы, выявление собственной роли в обществе</p> <p>ИУК-3.2- уметь устанавливать контакт в процессе межличностного взаимодействия</p> <p>ИУК-3.3- уметь выявлять цели команды, её функций и роли</p> <p>ИУК-3.4- уметь анализировать команды как системы, определение функций и ролей членов команды</p> <p>ИУК-3.5-владеть методиками выбора стратегии поведения в команде в зависимости от условий</p> <p>ИУК-3.6 - владеть методиками Самопрезентации, составление автобиографии</p> <p>ИУК-3.7 - уметь анализировать собственные преимущества и недостатки, определять пути</p>	<p>Подготовка устных сообщений</p> <p>Экспресс опрос (устно)</p>

			саморазвития	
10	Управление конфликтами	УК-3	<p>ИУК-3.1- уметь самостоятельно анализировать общества, профессионального сообщества как системы, выявление собственной роли в обществе</p> <p>ИУК-3.2- уметь устанавливать контакт в процессе межличностного взаимодействия</p> <p>ИУК-3.3- уметь выявлять цели команды, её функций и роли</p> <p>ИУК-3.4- уметь анализировать команды как системы, определение функций и ролей членов команды</p> <p>ИУК-3.5-владеть методиками выбора стратегии поведения в команде в зависимости от условий</p> <p>ИУК-3.6 - владеть методиками Самопрезентации, составление автобиографии</p> <p>ИУК-3.7 - уметь анализировать собственные преимущества и недостатки, определять пути саморазвития</p>	<p>Подготовка устных сообщений</p> <p>Экспресс опрос (устно)</p>
11	Технологии и разрешения конфликтов: медиация и переговоры	УК-3	<p>ИУК-3.1- уметь самостоятельно анализировать общества, профессионального сообщества как системы, выявление собственной роли в обществе</p> <p>ИУК-3.2- уметь устанавливать контакт в процессе межличностного взаимодействия</p> <p>ИУК-3.3- уметь выявлять цели команды, её функций и роли</p> <p>ИУК-3.4- уметь анализировать команды как системы, определение функций и ролей членов команды</p> <p>ИУК-3.5-владеть методиками выбора стратегии поведения в команде в зависимости от условий</p> <p>ИУК-3.6 - владеть методиками Самопрезентации, составление автобиографии</p> <p>ИУК-3.7 - уметь анализировать собственные преимущества и недостатки, определять пути саморазвития</p>	<p>Подготовка устных сообщений</p> <p>Экспресс опрос (устно)</p>
12	Конфликты в организации	УК-3	<p>ИУК-3.1- уметь самостоятельно анализировать общества, профессионального сообщества как</p>	<p>Решение кейсов</p>

	<p>ях. Конфликты в сфере управления</p>		<p>системы, выявление собственной роли в обществе ИУК-3.2- уметь устанавливать контакт в процессе межличностного взаимодействия ИУК-3.3- уметь выявлять цели команды, её функций и роли ИУК-3.4- уметь анализировать команды как системы, определение функций и ролей членов команды ИУК-3.5-владеть методиками выбора стратегии поведения в команде в зависимости от условий ИУК-3.6 - владеть методиками Самопрезентации, составление автобиографии ИУК-3.7 - уметь анализировать собственные преимущества и недостатки, определять пути саморазвития</p>	
13	<p>Специфика конфликтов в различных социальных сферах</p>	УК-3	<p>ИУК-3.1- уметь самостоятельно анализировать общества, профессионального сообщества как системы, выявление собственной роли в обществе ИУК-3.2- уметь устанавливать контакт в процессе межличностного взаимодействия ИУК-3.3- уметь выявлять цели команды, её функций и роли ИУК-3.4- уметь анализировать команды как системы, определение функций и ролей членов команды ИУК-3.5-владеть методиками выбора стратегии поведения в команде в зависимости от условий ИУК-3.6 - владеть методиками Самопрезентации, составление автобиографии ИУК-3.7 - уметь анализировать собственные преимущества и недостатки, определять пути саморазвития</p>	Решение кейсов

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, шкал оценивания

Критерии оценивания (текущий контроль)

1. Оценка «отлично» выставляется студенту, если студент имеет глубокие знания учебного материала по теме практического задания, в логической последовательности излагает материал; смог ответить на все уточняющие и дополнительные вопросы;

2. Оценка «хорошо» выставляется, если студент показал знание учебного материала, смог ответить почти полностью на все заданные дополнительные и уточняющие вопросы;

3. Оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент в целом освоил материал; однако, ответил не на все уточняющие и дополнительные вопросы;

4. Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по теме практического задания, который полностью не раскрыл содержание вопросов, не смог ответить на уточняющие и дополнительные вопросы.

Критерий оценивания (зачет)

Знания, умения, навыки и компетенции студентов оцениваются следующими оценками: «зачтено», «незачтено».

- «зачтено» - студент хорошо и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, увязывает с практикой, свободно справляется с решением ситуационных задач и тестовыми заданиями, правильно обосновывает принятие решений, умеет самостоятельно обобщать программный материал, не допуская ошибок, знает дополнительную литературу по изучаемой дисциплине.

- «незачтено» - студент не знает значительной части основного программного материала, в ответах допускает существенные ошибки, не владеет умениями и навыками в выполнении тестовых заданий и решении задач, не способен ответить на дополнительные вопросы.

Шкала оценивания

Вид контроля	Форма отчетности и \ или контроля	Максимально возможное количество баллов
Текущий контроль		70
	Тестирование	20
	Работа на практических (семинарских) занятиях	20
	Реферат	10
	Решение кейсов	20
Промежуточная аттестация	Зачет	30
Всего по дисциплине		100

3. Типовые контрольные задания и методические материалы, процедуры оценивания знаний, умений и навыков

ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ

Анализ конкретного конфликта включает компоненты:

1. составление карты конфликта;

2. определение истинных причин конфликта и предмет столкновения, глубину возникшего противоречия;
3. определение действительных интересов участников, взаимоотношения участников до конфликтной ситуации;
4. выделение стадий развития конфликта;
5. определение основных стратегий поведения при решении конфликта;
6. проработка приемов решения конфликтов в зависимости от выбранной стратегии.
7. выявить и прописать основные составляющие конфликта.

Примерные темы для написания эссе

1. Механизм возникновения социальных и межгрупповых конфликтов.
2. Специфика межэтнических конфликтов.
3. Специфика религиозных конфликтов.
4. Экономические конфликты.
5. Межгосударственные конфликты и способы их решения. Предотвращение межгосударственных конфликтов.
6. Семейные конфликты. Типичные межличностные конфликты супругов. Кризисные периоды в развитии семьи. Конфликты во взаимодействии родителей и детей.
7. Конфликты в условиях учебной деятельности. Конфликты между учениками, студентами в процессе учебы. Способы разрешения конфликтов между преподавателем и студентами.
8. Основные типы конфликтов в организации. Причины конфликтов по вертикали и горизонтали.
9. Условия и способы предупреждения конфликтов между руководителем и подчинённым.
10. Разрешение конфликтов между руководителем и подчинённым.
11. Трудовые конфликты и пути их разрешения.
12. Понятие управления и управленческих конфликтов. Источники конфликтов в сфере управления. Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов.

Процедура оценивания:

1. Основная цель эссе – представить собственные мысли и идеи по заданной теме, грамотно выбирая лексические и грамматические единицы, следуя правилам построения связного письменного текста. Необходимо обратить внимание студентов на следующее:

2. Работа должна соответствовать жанру эссе – представлять собой изложение в образной форме личных впечатлений, взглядов и представлений, подкреплённых аргументами и доводами. Содержание эссе должно соответствовать заданной теме;

3. В эссе должно быть отражено следующее:

- отправная идея, проблема во внутреннем мире автора, связанная с конкретной темой.

- аргументированное изложение одного - двух основных тезисов.

- вывод

4. Объём эссе не должен превышать 2-х страниц печатного текста (но не менее 1).

5. Работа может быть оформлена с помощью компьютерных программ (MS Office), в т.ч. графических.

6. Критерии оценки работ: содержание, неформальный подход к теме, самостоятельность мышления, кругозор, убедительность аргументации, грамотность, оформление работы.

Примерная тематика докладов, сообщений, рефератов

1. Основные направления в разработке теории конфликта.
2. Социологическое направление в разработке теории конфликта.
3. Психологическое направление в разработке теории конфликта.
4. Понятие конфликта. Подходы к определению понятия конфликта.
5. Конфликт и конфликтная ситуация. Критерии выявления.
6. Структура конфликта. Основные элементы структуры конфликта.
7. Функции конфликта, их классификация.
8. Типология конфликтов.
9. Конфликт как социальный феномен.
10. Конфликт и социальное противоречие.
11. Детерминация конфликта. Классификация причин конфликта и ее практическое использование в деятельности социального работника.
12. Возникновение конфликта.
13. Этапы развития конфликта, их основное содержание. Критерии выявления этапа развития конфликта.
14. Модели завершения конфликта. Критерии завершения и результаты.
15. Понятие конфликтофобии. Природа и механизмы конфликтофобии.
16. Конфликтофобия как причина и следствие психологических и социальных явлений. Способы выявления степени конфликтофобии у клиентов социального работника.
17. Связанные с конфликтом явления.
18. Влияние уровня образования и специфики мировоззрения участников на разрешение конфликта.
19. Внутриличностный конфликт: типология, специфика разворачивания.
20. Межличностный конфликт: типология, специфика разворачивания.
21. Формально-правовые способы работы с конфликтом.
22. Психотехнические стратегии в прикладной конфликтологии.
23. Переговоры как способ разрешения конфликта.
24. Посредничество в разрешении конфликта.
25. Процедура проведения переговоров между конфликтующими сторонами.
26. Роль письменного договора в разрешении конфликта.

Процедура оценивания:

1. Доклад представляется студентом в письменном виде и должен иметь объем не менее 3-5 страниц машинописного текста, список использованной литературы и других информационных источников должен составлять не менее пяти наименований. Доклад должен иметь титульный лист, на котором указывается название дисциплины, тема и фамилия студента с указанием номера группы. Содержательная часть доклада должна быть сгруппирована в разделы, их количество зависит от выбранной темы и наличия конкретного материала. Доклад должен содержать выводы, самостоятельно сделанные студентом на основе рассмотренного материала по теме (особенно актуально для тем, имеющих дискуссионную направленность). Доклад может быть представлен преподавателю без обязательного озвучивания на семинаре (по желанию студента).

2. Сообщение - готовится студентом в устной форме и носит сугубо информационный характер продолжительностью не менее 5 минут. Ссылка на источник информации – обязательна.

3. Реферат - из имеющегося списка тем студент выбирает ту, которая по своему содержанию соответствует пропущенному занятию, и должен раскрыть в реферате

основные положения рассматриваемого вопроса, используя материалы лекций, литературу по данной теме и дополнительную информацию из любого другого источника, включая Интернет. Реферат должен иметь объем не менее десяти страниц машинописного текста, список использованной литературы и других информационных источников должен составлять не менее пяти наименований. Реферат должен иметь титульный лист, на котором указывается название дисциплины, тема реферата и фамилия студента с указанием номера группы. Содержательная часть реферата должна быть сгруппирована в разделы, их количество зависит от выбранной темы и наличия конкретного материала. Реферат должен содержать выводы, самостоятельно сделанные студентом на основе рассмотренного материала по теме.

Перечень дискуссионных тем для круглого стола

Круглый стол

(с элементами диспута)

Тема: Классификация конфликтов

1. Проблема.

Возможность конструктивной реализации идеи перехода на четырехдневную рабочую неделю в условиях современного российского общества.

2. Концепция диспута

Понятие и особенности трудовых конфликтов. Понятие профсоюзных организаций. История зарождения движения. Установление 8-часового рабочего дня. Сокращение рабочей недели: опыт зарубежных стран. Возможность сокращения рабочей недели в России – позитивные и негативные последствия. Активное обсуждение данной проблемы в Интернете. Оценка данного проекта со стороны представителей власти.

3. Активная форма проведения круглого стола: преподаватель направляет обсуждение, а также подводит итоги.

4. Итоги круглого стола: 1. Напоминание целей и задач круглого стола. 2. Показ итоговой расстановки участников встречи по точкам зрения на проблему. 3. Формирование общей позиции к которой пришли или близки все участники встречи. 4. Ориентирование учащихся на изучение вопросов, которые не нашли должного освещения на занятии. 5. Слова благодарности всем участникам.

Процедура оценивания:

№	Наименование критерия	Количество баллов
1	Профессиональное, грамотное решение проблемы	2
2	Новизна и неординарность решения проблемы	2
3	Краткость и четкость изложения теоретической части решения проблемы	2
4	Качество оформления решения проблемы	2
5	Этика ведения дискуссии	5
6	Активность работы всех членов микрогруппы	7

7	Штрафные баллы (нарушение правил ведения дискуссии, некорректность поведения и т.д.)	-5
<u>Итого:</u>		<u>20 (-% 5)</u>

Деловая игра
Тема: Управление конфликтами

РАЗРЕШЕНИЕ ПРОТИВОРЕЧИЙ В ГРУППЕ

1. ЦЕЛЬ

1.1. Показать, как действует механизм сотрудничества для разрешения конфликта в группе.

Условия

Учебная группа разбивается на две части так, чтобы каждая из малых групп имела достаточно устойчивое мнение о другой малой группе, мешающее им нередко прийти к взаимопониманию в решении общих проблем. Каждая малая группа выбирает своего лидера.

Процедура

Этап 1 (5 минут), два лидера малых групп собираются с преподавателем вместе. Цель: прийти к согласию о целесообразности разрешения конфликта через сотрудничество. При положительном решении преподаватель инструктирует руководителей малых групп о правилах проведения следующих фаз упражнения.

Этап 2 (20 минут). Каждая из малых групп размещается в отдельной комнате. Их просят подумать и подготовить письменно перечень «А», в котором они указывают свое отношение к другой малой группе в смысле ее поведения, действий и прочее, а также что является причиной напряженности и непонимания между двумя малыми группами. Это должен быть перечень чувств, отношений, видений о другой малой группе. Затем каждая малая группа готовит еще перечень «В» — своих предсказаний о том, что другая малая группа напишет о них в рамках задания, указанного выше.

Этап 3 (10 минут). Преподаватель собирает две малые группы вместе. Сначала представители малых групп докладывают о том, что они думают друг о друге (перечень «А»). Однако дискуссия по этой части задания не открывается. Вместо этого малые группы докладывают свои соображения (догадки) в рамках перечня «В».

Этап 4 (20 минут). Малые группы возвращаются в свои комнаты, обсуждают все то, что они услышали и готовят перечень «С», т.е. перечень проблем, на которые должно быть обращено первостепенное внимание в обеих группах. В ходе этой фазы упражнения в малых группах будет обнаружено, что большинство спорных моментов прояснятся за счет простого обмена информацией на третьем этапе. Сократится также перечень «А», где останется только относящееся к самой проблеме.

Этап 5 (25 минут). Малые группы опять встречаются вместе и сравнивают свои перечни «С», которые содержат проблемы, требующие первостепенного внимания в обеих группах. Обсуждая вопросы, они составляют один перечень, включающий только приоритетные для двух малых групп проблемы. Этим определяется уровень, с которого упражнение может повториться со второго этапа, и перечень «Д» подвергнется той же процедуре «обработки» и т.д. Целесообразно обсудить учебной группой в полном составе план действий по разрешению проблем перечня «В».

Процедура оценивания:

№	Наименование критерия	Количество баллов
1	Профессиональное, грамотное решение проблемы	2
2	Новизна и неординарность решения проблемы	2
3	Краткость и четкость изложения теоретической части решения проблемы	2
4	Качество оформления решения проблемы	2
5	Этика ведения дискуссии	5
6	Активность работы всех членов микрогруппы	7
7	Штрафные баллы (нарушение правил ведения дискуссии, некорректность поведения и т.д.)	-5
Итого:		20 (-% 5)

Кейс-задача

Тема: «Организационная культура. Конфликты в организации»

Цель занятия:

- 1) Познакомить студентов с основными теориями организационных культур, видами и формами власти, стилями руководства и влияния.
- 2) Формирование умения использовать теоретические знания для анализа практических ситуаций.
- 3) Развитие самостоятельности у студентов в работе.
- 4) Развитие умения работать со справочной литературой.
- 5) Формирование коммуникативных качеств студентов.
- 6) Воспитание культуры речи.

Оснащение:

Кейс ««General Electric»» – 20 шт.

Ход занятия:

I. Организационный момент.

1. Взаимное приветствие.
2. Проверка готовности студентов к работе в группах.

II. Актуализация нового материала.

Методы обучения: инструктивный, алгоритмический, объяснение.

Содержание: обоснование значимости темы, постановка целей, объяснение правил работы с кейсом, указание критериев оценки, выбор и утверждение экспертов.

III. Работа в микро - группах, наблюдение, инструктаж.

Метод обучения: частично-поисковый, эвристический.

Содержание: изучение кейса, анализ нового материала, выдвижение способов решения, их обоснование, проверка усвоения.

IV. Закрепление материала.

Метод обучения: рассуждающий, диалогический, монологический.

Содержание: защита проекта, выявление оптимального решения проблемы, подведение итогов.

V. Подведение итогов.

Метод обучения: беседа.

Содержание: выбор лучшего варианта решения проблемы, оценка результативности работы студентов в микро группах, оформление результатов дискуссий, выставление оценок.

Практика показала, что студенты отдают предпочтение кейсам, основанным на реальных ситуациях российской и международной бизнес – практики.

Требования к составлению вопросов по кейсу:

- 1) наличие алгоритма: сущность явления (Я знаю) – характерные признаки данного явления - технологические особенности реализации – практические навыки (я умею)
- 2) технология подготовки кейса студентами: эмоциональность, заинтересованность, междисциплинарные связи (практические навыки), умение работы в команде, синергетический эффект.

Конкретная ситуация «General Electric»

Председатель совета директоров General Electric признан „самым уважаемым руководителем в мире“, а изменения, проведенные им, сделали GE одной из крупнейших компаний мира.

46-ти летний Джек Уэлч возглавил General Electric в 1981 году. К этому времени компания имела почти вековую историю - она образовалась в 1892 году путем слияния Thomson-Houston Electric и General Electric Light, детища Томаса Эдисона. Первые в мире тостер и утюг, бытовой холодильник, лампа накаливания с вольфрамовой нитью были вылучены именно GE. Появлению столь обычного теперь звукового кино мы тоже обязаны компании - в 30-е годы был запатентован метод записи звука на пленку.

Преобразования, проведенные новым руководителем, потрясли General Electric. Продажа нерентабельных компаний и приобретение перспективных, волна сокращений, прокатившаяся по GE, безусловно, не вызвали радости у сотрудников и Джек Уэлч получил прозвище „Нейтронный Джек“ (за сходство с нейтронной бомбой). Но к 1985 году, когда реструктуризация была в основном завершена, стало ясно, что преобразования Уэлча привели к значительной материальной выгоде, а также вывели 11 из 12 подразделений на первые или вторые места в мире в своей области. С 1995 года в GE, как и во многих крупных компаниях, применяется система "Шесть Сигма", направленная на уменьшение числа ошибок. К началу второго тысячелетия Уэлч рассчитывал достичь уровня „6 сигм“, что составляет 3,4 ошибки на миллион. Затраты, связанные с обучением работников методу, окупятся сторицей, так как уровень „один сигма“ обходится компании потерей 30% от оборота, „6 сигм“ же чреватые всего лишь 3% потерь.

Но Джон Уэлч не ограничивается усовершенствованием производственного процесса и не останавливается на достигнутом. Перед компанией им поставлено несколько целей: создание атмосферы доверия, придание всем работникам уверенности в себе и, наконец, искоренение одной из губительнейших реалий компании - процветания бюрократии: „Для бюрократов типично думать обо всём скорее в приростных категориях, а не в смысле принципиальных изменений. Это происходит потому, что они действуют замкнуто...“. Налаживание системы обратной связи с менеджерами среднего и низшего

звена, а также рядовыми работниками, практически отсутствовавшей в компании, стало одной из важнейших задач.

В достижении целей Уэлч проводит политику, благодаря которой работа в компании воспринимается как общее дело.

Три компонента этой политики - „Разработка идей” „Лучшие примеры” „Детальное рассмотрение процесса”.

„Разработка идей” („Work-Out”) как правило, представляет собой трехдневные сессии, проводимые в конференц-зале отеля, на которые приглашаются 40-100 работников различных уровней и подразделений компании. Приглашенные делятся на группы и работают над решением проблем, включенных в повестку дня. После полутрехдневной работы в группах проводятся презентации идей, число которых иногда превышает сотню. Менеджер, участвующий в сессии только на этапе презентации, должен выслушать ВСЕ предложения и молниеносно оценить их - „да”, „нет” либо „подготовьте больше информации по вопросу”. Многие решения, принятые таким образом, принесли компании существенную прибыль.

„Лучшие примеры” („Best Practices”) - совместная программа с другими успешными компаниями, например, Ford, HP, Xerox. Изучая опыт, друг друга, компании имеют возможность найти пути укрепления своих „слабых мест”.

В „Детальном рассмотрении процесса” („Process Mapping”) задействованы все имеющие отношение к конкретному процессу не только сотрудники GE, но и потребители и поставщики. Шаг за шагом, иногда в течение месяца, они проходят всю цепочку от исследований рынка, производства к реализации, анализируя каждый этап и предлагая пути улучшения.

Поддержание высокого образовательного уровня сотрудников рассматривается председателем совета директоров как ступенька к успеху компании. Management Development Institute называют „Гарвардом корпоративной Америки”. Каждую неделю для 120 менеджеров GE в институте проводят занятия преподаватели лучших бизнес школ. Сам Уэлч, разумеется, также делится своим опытом с подчиненными. Но, кроме образовательной функции, институт, по замыслу Уэлча, играет существенную роль и в укреплении корпоративной культуры GE. Один из самых известных в мире управляющих в неформальной обстановке получает столь важную обратную связь и называет это „хорошим способом держать руку на пульсе организации”.

Особый интерес представляет механизм принятия решений в GE, действующий по принципу „to take out the boss element”. Под этим подразумевается, с одной стороны, противопоставление постулату классической школы, что рабочие должны работать, а менеджеры - руководить, а с другой - появление у менеджеров новых, ранее несвойственных функций - советчика.

И, наконец, с целью укрепления корпоративного духа раз в год General Electric устраивает банкет, на котором менеджеры, приглашенные со всех концов страны, чувствуют себя членами огромной сильной, постоянно развивающейся корпорации.

Вопросы к обсуждению:

1. Какие организационные обряды существуют в GE?
2. Привели ли изменения в культуре к изменению в поведении людей? Чем это можно объяснить?
3. Удалось бы Джеку Уэлчу провести подобные изменения, если бы компания была японской?
4. Что, по Вашему мнению, было бы необходимо скорректировать с учетом особенностей японской культуры?

Процедура оценивания:

№	Наименование критерия	Количество баллов
1	Профессиональное, грамотное решение проблемы	2
2	Новизна и неординарность решения проблемы	2
3	Краткость и четкость изложения теоретической части решения проблемы	2
4	Качество оформления решения проблемы	2
5	Этика ведения дискуссии	5
6	Активность работы всех членов микрогруппы	7
7	Штрафные баллы (нарушение правил ведения дискуссии, некорректность поведения и т.д.)	-5
<u>Итого:</u>		<u>20 (-% 5)</u>

Тестовые материалы

Тестовые материалы по данной дисциплине находятся в системе поддержки самостоятельной работы студентов

Пример тестовых заданий для текущего контроля:

Задание №1

Идея о естественной агрессии человека, которая проявляется в различных видах конфликта, принадлежит:

- 1) К. Марксу;
- 2) Г. Зиммелю;
- 3) Т. Парсонсу;
- 4) Ф. Ницше;
- 5) концепции социал-дарвинизма;
- 6) Л. Козеру;
- 7) Р. Дарендорфу;
- 8) Р. Коллинзу.

Задание №2

Теоретик, сделавший попытку построить общую теорию конфликта:

- 1) С. Липсет;
- 2) Р. Коллинз;
- 3) К. Боулдинг;
- 4) Л. Козер;
- 5) З. Фрейд.

Задание №3

Автор точки зрения, согласно которой социальный конфликт рассматривается как некая патология:

- 1) К. Маркс;
- 2) Т. Парсонс;
- 3) Г. Спенсер;
- 4) С. Хантингтон.

Задание №4

Могут ли быть внесены в трудовой договор условия, ухудшающие положение работника в сравнении с нормами трудового законодательства?

- 1) могут, если работник даст согласие на изменение условий в письменной форме;
- 2) не могут;
- 3) могут, если эти условия не являются обязательными.

Задание №5

Есть ли ограничения (запрещения) при заключении трудовых договоров на определённый срок?

- 1) нет, ограничений нет;
- 2) да, ограничения есть.

Задание №6

Формой социального партнерства является:

1) участие работников, их представителей в управлении организацией;
2) участие представителей работников и работодателей в досудебном разрешении трудовых споров.

Задание №7

Каждый работник:

- 1) имеет право на забастовку;
- 2) имеет право на забастовку, но при определённых условиях.

Задание №8

Существуют следующие направленности конфликтов:

- А. Горизонтальные;
- Б. Вертикальные;
- В. Циклические;
- Г. Смешанные.

Задание №9

Кто из нижеперечисленных, не являлся представителем ранних школ управления?

- А. Л. Козер;
- Б. Р. Фишер;
- В. У. Юри;
- Г. А. Конер.

Задание №10

Какой точки зрения придерживались сторонники ранних школ управления?

А. Что конфликт - это признак неэффективной деятельности организации и плохого управления;

Б. Что конфликт - это признак неэффективной деятельности организации и хорошего управления;

В. Что конфликт - это признак эффективной деятельности организации и плохого управления;

Г. Что конфликт - это признак эффективной деятельности организации и плохого управления.

Задание №11

Что лежит в основе любого конфликта?

- А. Противоречие;
- Б. Негативный настрой оппонентов друг к другу;
- В. Стремление человека улучшить свое положение;
- Г. Нежелание одного из оппонентов признавать свою неправоту.

Задание №12

Какой вид определяет конфликт, носящий положительный характер?

- А. Позитивный;
- Б. Деструктивный;
- В. Конструктивный;
- Г. Негативный.

Задание №13

Одна из сторон жестко настаивает на своей позиции и не желает учитывать интересы другой стороны?

- А. Межличностный конфликт;
- Б. Деструктивный конфликт;
- В. Конструктивный конфликт;
- Г. Негативный конфликт.

Задание №14

Что является объектом комплексного изучения конфликтологии?

- А. Конфликты в целом;
- Б. Общая закономерность их возникновения;
- В. Общая закономерность их развития;
- Г. Общая закономерность их завершения.

Задание №15

Что не является предметом комплексного изучения конфликтологии?

- А. Общая закономерность завершения конфликта;
- Б. Конфликты в целом;
- В. Общая закономерность возникновения конфликта;
- Г. Общая закономерность развития конфликта.

Задание №16

От чего зависит длительность конфликта?

- А. От предмета противоречия;
- Б. Черт характера его участников;
- В. Количества участников;
- Г. Взаимосвязи между участниками.

Задание №17

Какие особенности людей оказывают влияние на причины, порождающие конфликты?

- А. Психологические;
- Б. Физиологические;
- В. Биологические;
- Г. Социологические.

Задание №18

Коммуникация – это:

- А. Обмен опытом между организациями;
- Б. Обмен информацией между людьми;
- В. Принципы поведения в отдельной организации;
- Г. Предпринимательский этикет.

Задание №19

Этикет – это:

А. Свод правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения человека к людям;

- Б. Имидж сотрудника;
- В. Принципы поведения в отдельной организации;
- Г. Культура предпринимательства.

Задание №20

Для чего НЕ нужен этический кодекс:

- А. Для повышения этического уровня организации;
- Б. Для повышения этичности поведения руководителя;
- В. Для повышения этичности поведения рядовых сотрудников;
- Г. Для повышения этичности поведения в семьях сотрудников организации.

Задание №21

Что может последовать за нарушением этического кодекса:

- А. Выговор;
- Б. Увольнение;
- Г. Понижение в должности;
- Д. Все ответы правильные.

Задание №22

Индивидуальность и права личности характерны для:

- А. России;
- Б. Франции;
- В. США;
- Г. Германии.

Задание №23

Кто должен соблюдать этический кодекс?

А. Все сотрудники организации (и высшие должностные лица и рядовые сотрудники);

- Б. Только высшие должностные лица;
- В. Только рядовые сотрудники;
- Г. Только сотрудники, которые проходят практику в организации.

Задание №24

Совокупность этических принципов и норм, которыми должна руководствоваться деятельность организаций и их членов в сфере управления и предпринимательства

– это:

- А. Этический кодекс;
- Б. Деловая этика;
- В. Служебный этикет;
- Г. Этика.

Задание №25

Что служит ориентиром этического поведения для сотрудников организации?

- А. Пример высших должностных лиц;
- Б. Мотивация;
- В. Лидерство;
- Г. Этический кодекс.

Задание №26

Важной задачей в процессе коммуникации является:

- А. Наблюдение;
- Б. Мотивация;
- В. Контроль;
- Г. Оценка.

Задание №27

Порождает чувство недоверия и соответствующей атмосферы в коллективе:

- А. Тотальный контроль;
- Б. Скрытый контроль;
- В. Контроль, ограниченный инцидентами;
- Г. Контроль ради проформы.

ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Вопросы для подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине (зачету)

1. Предмет конфликтологии и ее основные принципы.
2. Понятие, основные черты конфликта и его виды.
3. Структура конфликта.
4. Виды конфликтов и их взаимосвязь. Ситуативные и глубинные конфликты
5. Внутриличностные конфликты. Ролевой конфликт.
6. «Ранг оппонента» и личностный ресурс.
7. Восприятие и иллюзии конфликта.
8. Динамика конфликта.
9. Конфликтная ситуация и ее симптомы
10. Карта конфликта и технология ее составления
11. Типология причин конфликтов. Ценностно-мировоззренческие различия.
12. Причины субъективных конфликтов и способы их предотвращения
13. Роль эмоций в конфликте и способы защиты от эмоциональной агрессии.
14. Понятие о конфликтогенах. Приемы решения ситуативных конфликтов.
15. Стратегии решения конфликтов. Сетка Томаса-Килменна.
16. Стратегия «борьба» или стратегия выиграть /проиграть.
17. Стратегия «компромисс».
18. Стратегия «уступка (приспособление)».
19. Стратегия ухода (уклонение, избегание). Формы ухода.
20. Стратегия сотрудничества или стратегия выиграть/выиграть.
21. Модели сотрудничества.
22. Матрица возможностей для выбора оптимальной стратегии.
23. Четырехшаговый метод решения конфликтов Ш. и Г. Коуэр.
24. Переговоры.
25. Медиация. Виды процедур.
26. Типология конфликтных личностей (трудных людей). Две основных составляющих поведения.
27. Конфликтные личности: сделать наилучшим образом, способы общения с ними.
28. Конфликтные личности: Танк, Снайпер Всезнайка, способы общения с ними.
29. Конфликтные личности: ладить с людьми способы общения с ними.
30. Конфликтные личности: Граната, Шутник, Выскочка, способы общения с ними.
31. Особенности семейных конфликтов
32. Организационные конфликты.
33. Значение конфликта для личностного роста.

ГЛОССАРИЙ

Адаптационный конфликт (лат. adapto – приспособляю, conflictus — столкновение) — конфликт, возникающий вследствие нарушения оптимального для организма человека процесса психофизиологической, психической, психологической или социальной адаптации при воздействии определенных условий окружающей среды.

Анализ конфликта (греч. analysis — разложение, расчленение; лат. conflictus — столкновение) — процесс расчленения конфликта на части с целью более подробного, досконального его рассмотрения и изучения.

Антагонист — человек, который жестко, непримиримо и даже враждебно отстаивает свои интересы в конфликте, не настроен ни на какие уступки, придерживается крайних взглядов, воспринимает оппонента как личного «врага», «противника»; в конфликте придерживается стиля противоборство (или соперничество).

Арбитр — лицо, наделенное полномочиями «третейского судьи» в конфликте; обладает более значительным влиянием на конфликтное взаимодействие по сравнению с посредником.

Аутоагрессия (греч. autos — сам, лат. aggressio — нападать) — агрессивные действия, направленные на самого себя (например, суицидальное поведение).

Внутриличностный конфликт — состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей, порождающих аффекты и стрессы.

Вооруженный конфликт — столкновение между различными социальными группами с использованием вооружения (исключая вооруженные силы).

Генерализация конфликта — переход в конфликте от поверхностных к более глубоким противоречиям, увеличение диапазона различных точек столкновения, сопровождаемое расширением границ конфликта.

Границы конфликта — внешние структурно-динамические пределы конфликта (различают: субъектные, пространственные и временные).

Динамика конфликта — ход развития, изменения конфликта под влиянием действующих на него факторов и условий.

Забастовка — разновидность социального конфликта, выражающаяся в прекращении или сокращении работы, выпуска продукции, оказания услуг с выдвиганием ряда требований экономического, социального или политического характера.

Импульсивность — характерологическая черта человека, проявляющаяся в его склонности к скоропалительным решениям, непродуманным действиям и поступкам.

Инцидент — стечение обстоятельств, являющееся поводом для конфликта.

Инцидент конфликта – это тут случай, который помогает обнаружить открытое противоборство сторон.

Компромисс — один из стилей поведения в конфликте, характеризующийся готовностью субъекта идти на уступки при условии адекватной позиции и поведения оппонента.

Конкуренция (лат. concurrere — сталкиваться) — одна из основных форм организации межличностного взаимодействия, характеризующаяся достижением индивидуальных или групповых целей, интересов в условиях противоборства с добивающимися этих же целей и интересов другими индивидами или группами.

Конфликт (лат. conflictus — столкновение) — столкновение противоположно направленных, взаимоисключающих целей, интересов, потребностей, мотивов, мнений или взглядов.

Конфликтная ситуация — накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта.

Конфликтогены — слова, действия или бездействия, способствующие возникновению и развитию конфликта.

Конфликтология — междисциплинарная область научного исследования конфликта, объектом которой являются конфликты различного уровня, а предметом — наиболее общие закономерности возникновения, развития и завершения конфликтов, а также основные принципы, приемы и способы управления конфликтами.

Конфронтация — противоборство, противопоставление, столкновение сторон, их интересов и целей.

Конформизм (от лат. *conformis* – подобный, сообразный) – приспособленчество, пассивное принятие существующего порядка вещей, господствующих мнений и т.д.

Латентный конфликт — 1) один из основных типов конфликта, тяжело переживаемое психическое состояние, вызванное затянувшейся борьбой мотивов, ценностей, влечений, отражающей противоречивые связи с социальной средой, и задерживающее принятие решения; 2) понятие, используемое для обозначения начальной (латентной) фазы в развитии конфликта, которая характеризуется отсутствием внешних (открытых) действий оппонентов друг против друга.

Медиаторство — посредничество в конфликте (существуют специально созданные для этих целей медиаторские фирмы, получившие достаточно широкое распространение в ряде западных стран).

Межличностный конфликт — трудноразрешимое противоречие, возникающее между людьми, вызванное несовместимостью их взглядов, интересов, целей, потребностей.

Моральный конфликт — конфликт, возникающий на основе нравственного противоречия в социальной сфере или в сознании отдельного индивида и заключающийся в столкновении и противодействии сторон, мнений, оценок, ценностных ориентации, имеющих выраженный нравственный компонент.

Объект конфликта — конкретная материальная (ресурс), социальная (власть) или духовная (идея, принцип, норма) ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оппоненты.

Оппонент — один из субъектов конфликта, занимающий иную (отличную от других) или противоположную другим позицию, придерживающийся иного мнения, преследующий интересы, отличающиеся от интересов других сторон конфликта.

Организация -

1. Строение чего-либо

2. Совокупность людей (не менее 2) и групп, объединённых для достижения какой-либо цели с использованием принципов разделения труда, распределением обязанностей и на основе определённой структуры. Именно в этом значении мы используем понятие

3. Сама деятельность по налаживанию, устройству, упорядочиванию, оптимизации работы других

Организационный конфликт – это тот конфликт, происходящий в рамках организации, который вызван какими-либо специфическими ее свойствами, структурными особенностями, взаимодействием с другими организациями.

Организационно-управленческий конфликт – это конфликт между членами управляющей организации, руководителями и исполнителями, образующимися в их составе первичными группами, между различными подразделениями в данной системе управления по поводу целей, методов и средств управленческой и организационной деятельности, а также ее результатов и социальных последствий.

Переговоры — механизм разрешения (урегулирования) конфликта; совместная деятельность оппонентов по поиску взаимоприемлемого решения проблемы (могут проводиться с участием третьих сторон).

Посредник — третья сторона в конфликте, обеспечивающая конструктивное обсуждение проблемы и выполняющая функцию своеобразного «буфера» между оппонентами, однако, данная сторона не влияет на окончательное решение, которое принимается участниками самостоятельно.

Предмет конфликта — объективно существующая или воображаемая проблема, служащая источником разногласий между конфликтующими сторонами.

Приспособление — один из стилей поведения в конфликте, характеризующийся стремлением одного из субъектов конфликта уступить другой стороне в возникшем разногласии с целью сохранения партнерских отношений на будущее.

Противоборство — один из стилей поведения в конфликте, характеризующийся навязыванием оппонентам предпочтительного для себя решения, исключительной ориентацией на собственные интересы, открытой антагонистической борьбой за реализацию своих целей.

Референтная личность (лат. referens — сообщающий) — человек особенно значимый и ценный для другого человека, как образец для подражания, наиболее компетентный и авторитетный в рассмотрении и решении какого-либо вопроса, особенно спорного — может выступать в качестве третьей стороны.

Сотрудничество — один из стилей поведения в конфликте, характеризующийся стремлением человека к согласованной, слаженной работе с людьми, подчеркивающий готовность поддержать и оказать им помощь, заключающийся в ориентации на совместный поиск решения, полностью удовлетворяющего интересы всех сторон.

Сопrotивление изменениям — любые действия и поступки сотрудников, направленные на дискредитацию, задержку или противодействие осуществлению изменений в организации.

Социальная группа — небольшое, относительно устойчивое объединение людей, имеющую общую цель, установившиеся деловые и личные отношения.

Социальный конфликт — это любые виды борьбы между индивидами, цель которых — достижение (либо сохранение) средств производства, экономических позиций, власти или других ценностей, а также подчинение, нейтрализация либо устранение действительного (или мнимого) противника.

Структура — строение, расположение, порядок, то есть внутреннее строение чего-либо, расположение и взаимосвязь частей; это логическое соотношение уровней организации и функциональных зон (это развернутая цель организации).

Стресс (англ. stress — давление, напряжение) — состояние душевного (эмоционального) и поведенческого расстройства, связанное с неспособностью человека целесообразно и разумно действовать в сложившейся ситуации.

Субъект конфликта (лат. subjectum — человек) — индивид или группа, являющиеся носителем определенной степени активности, проявляющейся в конфликтной ситуации и приводящей к конфликту.

Третьейский судья — нейтральная или третья сторона в конфликте; лицо, наделенное данными полномочиями, обладает следующими характерными признаками: обязательная референтность для участников конфликта, предусматривающая авторитарное принятие им решения, обязательного для выполнения оппонентами после предварительного поочередного заслушивания каждой из сторон.

Уклонение — один из стилей поведения в конфликте, характеризующийся стремлением выйти из конфликта не уступая, но и не настаивая на своем.

Управление – элемент, функция организованных систем различной природы (биологических, социальных, технических), обеспечивающая сохранение их определенной структуры, поддержание режима деятельности, реализацию их программ и целей.

Фасиметатор — посредник в переговорах, см. провайдер.

Функциональность конфликта — свойство конфликта как системы оказывать многозначное влияние на свои подсистемы и окружающую среду.

Эволюция конфликта — одна из основных категорий анализа конфликта; постепенное, непрерывное развитие конфликта от простых к более сложным формам.

Эскалация конфликта – это ключевая, самая напряженная его стадия, когда происходит обострение всех противоречий между его участниками и используются все возможности для победы в противоборстве.

Эффективность управления – эффективные действия людей в процессе деятельности организации, в процессе реализации интересов и достижения поставленных целей.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПРЕПОДАВАТЕЛЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Основной целью изучения дисциплины «Конфликтология» является осмысление общих и специфических социальных, социально-психологических закономерностей, которые действуют, как и в любом конфликте, так и только в организационно-управленческом конфликте для формирования знаний и практических навыков прогнозирования и разрешения конфликтов.

Форма промежуточной аттестации знаний — **зачёт**.

Методические принципы и приемы построения учебной дисциплины. Ключевым методическим способом подачи учебного материала по дисциплине является лекция.

Лекционное занятие — это систематическое, последовательное, устное изложение лектором учебного материала. Занятие «лекция» носит, прежде всего, обзорный характер, охватывая весь круг выносимых на изучение учебных вопросов. При проведении такого типа занятий очень важно живое слово лектора, его педагогическое мастерство как педагога, который дает студентам информационную базу. Лекции являются важной формой передачи преподавателем студентам общетеоретических знаний.

Лекции, как правило, читаются не по всем, а по наиболее сложным темам курса, не дублируют учебники, а содержат новейшие научные данные и примеры, которых может не быть в учебных пособиях. Для лучшего усвоения материала на лекционных занятиях целесообразно предварительно перед лекцией ознакомиться с положениями лекционной темы в конспекте лекций, содержащемся в данном учебно-методическом пособии либо в рекомендуемых учебниках.

Семинарские занятия — другая важная форма учебного процесса. Они способствуют закреплению и углублению знаний, полученных студентами на лекциях и в результате самостоятельной работы над научной и учебной литературой и нормативными источниками. Они призваны развивать самостоятельность мышления, умение делать выводы, связывать теоретические положения с практикой, формировать профессиональное правовое сознание будущих менеджеров. На занятиях вырабатываются необходимые каждому бакалавру навыки и умения публично выступать, логика доказывания, культура профессиональной речи. Кроме того, семинары — это средство контроля преподавателей за самостоятельной работой студентов, они непосредственно влияют на уровень подготовки к итоговым формам отчетности — зачетам и экзаменам. В выступлении на семинарском занятии должны содержаться следующие элементы:

- четкое формулирование соответствующего теоретического положения (например, понятие «конфликт», объект и предмет конфликта, причина и инцидент конфликта, урегулирование и разрешение конфликтов и др.) в виде развернутого определения;
- приведение и раскрытие основных черт, признаков, значения и роли изучаемого явления или доказательства определенного теоретического положения;
- подкрепление теоретических положений конкретными фактами политико-правовой действительности, примерами из законодательной либо правоприменительной практики.

Для качественного и эффективного изучения дисциплины необходимо овладение навыками работы с книгой, воспитание в себе стремления и привычки получать новые знания из научной и иной специальной литературы. Без этих качеств не может быть настоящего специалиста ни в одной области деятельности.

Читать и изучать, следует, прежде всего, то, что рекомендуется к каждой теме программой, планом семинарских занятий, перечнем рекомендуемой литературы.

Когда студент приступает к самостоятельной работе, то он должен проявить инициативу в поиске специальных источников. Многие новейшие научные положения появляются, прежде всего, в статьях, опубликованных в журналах.

Надо иметь в виду, что в каждом последнем номере издаваемых журналов публикуется библиография всех статей, напечатанных за год, это облегчает поиск нужных научных публикаций.

Кроме того, в рамках изучения курса студенту необходимо уделять внимание анализу нормативно-правовой базы в исследовании трудовых конфликтов в организации. Это: Конституция РФ (ст. 29), Трудовой кодекс РФ, Федеральный закон "О профессиональных союзах, их правах и гарантиях деятельности" от 12 января 1996 г., Федеральный Закон № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» и т.д.

Работа с научной литературой, в конечном счете, должна привести к выработке у студента умения самостоятельно размышлять о предмете и объекте изучения, которое должно проявляться:

- в ясном и отчетливом понимании основных понятий и суждений, содержащихся в публикации, разработке доказательств, подтверждающих истинность тех или иных положений;
- в понимании студентами обоснованности и целесообразности, приводимых в книге и статье примеров, поясняющих доказательства и выводы автора. При этом будет уместно, если студент самостоятельно приведет дополнительные примеры к этим выводам;
- в отделении основных положений от дополнительных, второстепенных сведений;
- в способности студента критически разобраться в содержании публикации, определить свое отношение к ней в целом, дать ей общую оценку, характеристику.

Другим важнейшим методическим приемом в учебном процессе является самостоятельная работа студента.

Самостоятельная работа в высшем учебном заведении, является важной организационной формой индивидуального изучения студентами программного материала. Эти слова особенно актуальны в наше время, когда в педагогике высококвалифицированных специалистов широко используется дистанционное обучение, предполагающее значительную самостоятельную работу студента на основе рекомендаций преподавателя.

В современных условиях дидактическое значение самостоятельной подготовки неизмеримо возрастает, а ее цели состоят в том, чтобы:

- повысить ответственность самих обучаемых за свою профессиональную подготовку, сформировать в себе личностные и профессионально-деловые качества;
- научить студентов самостоятельно приобретать знания, формировать навыки и умения, необходимы для профессиональной деятельности;
- развивать в себе самостоятельность в организации, планировании и выполнении заданий, определяемых учебным планом и указаниями преподавателя.

Достигнуть этих целей в ходе самостоятельной работы при изучении дисциплины возможно только при хорошей личной организации своего учебного труда, умении использовать все резервы имеющегося времени и подчинить их профессиональной подготовке.

Самостоятельная работа как метод обучения включает:

- изучение и конспектирование обязательной литературы в соответствии с программой дисциплины;
- ознакомление с литературой, рекомендованной в качестве дополнительной;

- изучение и осмысление специальной терминологии и понятий;
- сбор материала и написание контрольных, конкурсных и дипломных работ;
- изучение указанной литературы для подготовки к промежуточному контролю.
- основными компонентами содержания данного вида работы являются:
- творческое изучение учебных пособий и научной литературы;
- умелое конспектирование;
- участие в различных формах учебного процесса, научных конференциях, в работе кружков и т. д.;
- получение консультаций у преподавателя по отдельным проблемам курса;
- получение информации и опыта о работе профессионалов в процессе производственно-учебной практики;
- знакомство с литературой при формировании своей личной библиотеки и др.

Особую инновационность в методическом плане при преподавании дисциплины представляют ролевые и деловые игры как форма коллективной деятельности педагога и студентов при проведении семинарских занятий.

Игра позволяет влиять на профессиональные навыки студентов. Учебно-производственные ситуации относятся к тем методическим средствам, которые позволяют осуществлять взаимосвязь понятийно-категориального уровня правосознания с поведенческим. В результате достигается не только интеллектуальный, но и эмоциональный уровень усвоения правовых понятий и идей.

Учебно-тренировочные ситуации являются специфическим методическим приемом, одним из основных видов проблемно-развивающего обучения, благодаря которому усиливается практический интерес студентов к теоретико-правовым вопросам.

Эффективность применения учебных ситуаций зависит от соблюдения следующих условий: знание студентами теоретического материала и наличие достаточного личного опыта и жизненного опыта вообще.

Вместе с тем, обязательным условием эффективного применения учебно-производственных ситуаций на занятиях по дисциплине является сформированность специальных умений: анализировать литературу и источниковую базу, делать анализ, уяснять процессы, происходящие в реальном мире.

Важными в методическом плане на семинарских занятиях являются проводимые **тестовые опросы** и решение задач, которые содействуют превращению знаний в глубокие убеждения, дают простор для развития творческо-эмоциональной сферы, позволяют сделать выводы об эффективности занятий с учащимися, что в итоге повышает интерес к овладению знаниями.

Только сочетая дидактически и органически все методические способы и приемы в их диалектическом единстве и взаимосвязи мы можем добиться должного уяснения учебного материала со стороны студентов.

Методические рекомендации для преподавателей

Тема занятия	Виды учебных занятий	Способы учебной деятельности	Методы обучения, формы педагогического общения	Средства обучения	Формы контроля
1	2	5	6	7	8
Формирование науки конфликтолог	Лекция, семинар	Коллективный, индивидуаль	Методы: объяснительно-иллюстративный,	Учебное пособие, учебник,	Устный опрос, доклады

ии		льно- групповой	репродуктивный. Формы: монолог/диалог	хрестомат ия	по вопросам семинара с последую щим обсуждени ем, тестирован ие
Конфликт как социально- психологическ ий феномен	Лекция, семинар	Коллектив ный, индивиду льно- групповой	Методы: объяснительно- иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие, учебник, хрестомат ия	Устный опрос, доклады по вопросам семинара с последую щим обсуждени ем, письменна я работа
Классификаци я конфликтов	Лекция, семинар	Коллектив ный, индивиду льно- групповой	Методы: объяснительно- иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие, учебник, хрестомат ия	Устный опрос, доклады по вопросам в форме ролевой игры, анализ кейсов
Причины возникновени я конфликтов	Лекция, семинар	Коллектив ный, индивиду льно- групповой	Методы: объяснительно- иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие, учебник	Устный опрос, анализ кейсов, круглый стол
Динамика конфликта	Лекция, семинар	Коллектив ный, индивиду льно- групповой	Методы: объяснительно- иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие, учебник	Устный опрос, предоставл ение отчета по проекту системных мер по управлени ю конфликта ми в организац

					ии с применени ем различных методов
Личность и внутриличнос тные конфликты	Лекция, семинар	Коллектив ный, индивиду льно- групповой	Методы: объяснительно- иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие, учебник	Устный опрос, доклады, тестирован ие, анализ кейсов,
Психология общения и поведения личности в конflikте	Лекция, семинар	Коллектив ный, индивиду льно- групповой	Методы: объяснительно- иллюстративный Формы: монолог/диалог	Учебное пособие,	Устный опрос, доклады, анализ кейсов
Основные стратегии поведения в конflikте	Лекция, семинар	Коллектив ный, индивиду льно- групповой	Методы: объяснительно- иллюстративный Формы: монолог/диалог	Учебное пособие,	Устный опрос, доклады, анализ кейсов
Методы исследования: диагностика и анализ конflikта	Лекция, семинар	Коллектив ный, индивиду льно- групповой	Методы: объяснительно- иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие, учебник	Устный опрос, анализ кейсов, круглый стол
Управление конflikтами	Лекция, семинар	Коллектив ный, индивиду льно- групповой	Методы: объяснительно- иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие, учебник	Устный опрос, деловая игра, анализ кейсов, круглый стол

**Тематический план изучения дисциплины
«Конфликтология»**

*Год набора с 2019**Очная форма обучения*

№ п/ п	Наименование тем	Трудоёмкость по дисциплине						Формируе мые компетенц ии
		Всего	в т.ч.				СР	
			конта кт. работа	лек ци и	лаб. рабо ты	прак т./ сем. /ИЗ		
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>
1	Формирование науки конфликтологии	6	4	2	-	2	2	УК-3
2	Конфликт как социально-психологический феномен	6	4	2	-	2	2	УК-3
3	Классификация конфликтов	8	4	2	-	2	4	УК-3
4	Причины возникновения конфликтов	10	4	2	-	2	6	УК-3
5	Динамика конфликта	10	4	2	-	2	6	УК-3
6	Личность и внутриличностные конфликты	10	4	2	-	2	6	УК-3
7	Психология общения и поведения личности в конфликте	10	4	2	-	2	6	УК-3
8	Основные стратегии поведения в конфликте	10	4	2	-	2	6	УК-3
9	Методы исследования: диагностика и анализ конфликта	10	4	2	-	2	6	УК-3
10	Управление конфликтами	10	4	2	-	2	6	УК-3
11	Технологии разрешения конфликтов: медиация и переговоры	6	-	-	-	-	6	УК-3
12	Конфликты в организациях. Конфликты в сфере управления	6	-	-	-	-	6	УК-3
13	Специфика конфликтов в различных социальных сферах	6	-	-	-	-	6	УК-3
Итого по дисциплине		108	40	20		20	68	
Зачетных единиц		3						

*Год набора с 2019**Очная форма обучения*

Итого по дисциплине	108	14	2		8	94	
Зачетных единиц	3						

**Лист изменений и дополнений,
вносимых в рабочую программу дисциплины
КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины
КОНФЛИКТОЛОГИЯ на 2020 – 2021 учебный год:

1. Актуализированы абз.: а) Основная литература; б) Дополнительная литература пункта 10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.

2. Дополнен абз. в) Лицензионное программное обеспечение пункта 10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины следующим лицензионным программным обеспечением - Mirapolis Virtual Room.

3. п. 4. Тематический план изучения дисциплины актуализирован (см. приложение).

Настоящая рабочая программа рассмотрена, актуализирована и утверждена на заседании конфликтологии (протокол № 9 от 24 апреля 2020).

Зав. кафедрой



Г.М. Бирженюк

**Лист изменений и дополнений,
вносимых в рабочую программу дисциплины
КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины
КОНФЛИКТОЛОГИЯ на 2021 – 2022 учебный год:

1. Дополнить раздел «Методические рекомендации для преподавателей» последним абзацем:

«При реализации программ возможно применение дистанционных образовательных технологий.

Реализация программы с применением исключительно электронного обучения, дистанционных образовательных технологий не допускается».

2. п. 10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины актуализирован.

3. п. 4. Тематический план изучения дисциплины актуализирован (см. приложение)

Настоящая рабочая программа рассмотрена, актуализирована и утверждена на заседании конфликтологии (протокол № 8 от 30 апреля 2021).

Зав. кафедрой



Г.М. Бирженюк