

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

Кафедра конфликтологии

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ТЕХНОЛОГИИ УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ

Основная профессиональная образовательная программа
высшего образования программы бакалавриата
по направлению подготовки

37.03.02 «Конфликтология»

Профиль подготовки «Социально-трудовые конфликты»

Квалификация:

Бакалавр

Согласовано:
Руководитель ОПОП по направлению
37.03.02 – «Конфликтология»
Профиль «Социально-трудовые
конфликты»

_____ Г. М. Бирженюк

Рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

«29» апреля 2022 г., протокол № 9

Зав. кафедрой _____ Г. М. Бирженюк

Рекомендована решением

Методического совета

«25» мая 2022 г., протокол № 6

Секретарь МС _____ К.В. Газина

Авторы-разработчики:

_____ М. А. Бушмелева

г. Санкт-Петербург

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. Содержание разделов и тем 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

Оценочные и методические материалы

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

Б1.В.ОД.10

Часть Блока 1, формируемая участниками образовательных отношений

1.Цель и задачи освоения дисциплины:

Целью дисциплины «Технологии урегулирования конфликтов» является ознакомление с основными технологиями и методами работы с конфликтом как многоаспектным явлением и обеспечение профессиональной подготовки студентов в области формирования соответствующих представлений.

Основные задачи дисциплины:

- изучение теоретических и методологических основ регулирования конфликтов и укрепление мира;
- изучение практических моделей регулирования конфликтов;
- изучение и применение в практической деятельности современных технологий и методов урегулирования конфликтов;
- приобретение студентами практических навыков в осуществлении конфликтологического консультирования.

2.Место дисциплины в структуре ОПОП:

«

Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Конфликтологическое проектирование		+			+	+		+	
2	Организационные конфликты	+					+	+		
3	Современные аспекты СТК			+				+		+
4	Конфликтологическое консультирование	+						+		

3. Требования к результатам освоения дисциплины

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

Компетенции и индикаторы их достижения

ПК-3
ПК-3

Знания, умения и навыки характеризуют этапы формирования компетенций и обеспечивают достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

4. Тематический план изучения дисциплины

См. приложение

5. Тематическое содержание дисциплины

Тема 1. Эволюция практик урегулирования конфликтов

Основные понятия «Технологии урегулирования конфликтов»: технологии, методология, методики, методы, средства, приемы. История изучения конфликта-столкновение (Древний мир, Средневековье, Возрождение, Новое время). Основные подходы к изучению социально-психологических конфликтов: психоаналитическое направление, неопрейдизм, необихевиоризм, когнитивистические, гуманистические ориентации. Проблемы социально-психологического изучения конфликта в отечественной науке. Особенности конфликтов XXI века.

Тема 2. Технологии управления конфликтами. Технологии урегулирования конфликтов

Прогнозирование, профилактика, предупреждение, регулирование, разрешение. Их основное содержание. Технологии урегулирования конфликтов: информационные, коммуникативные, консенсусные, организационные, социально-психологические, конфликтный медиаторинг (приемы, методы и тактики управления конфликтами).

Тема 3. Структурный и динамический методы моделирования и анализа конфликтов

Понятие структурного анализа, структуры, элемента; алгоритм распознавания конфликтных и бесконфликтных систем, ключевые понятия структурного анализа, графическая репрезентация элементов структурного анализа, структурные паттерны конфликта, структурные теоремы (по Светлову В.А.).

Возможности структурного метода моделирования и анализа в процессе управления конфликтами на примере соперничества (или доминирования или конкуренции).

Понятие системного анализа, динамической системы. Четыре «золотых» правила моделирования динамических систем. Динамическая классификация конфликтных и бесконфликтных систем. Динамические паттерны конфликта, свойства динамических систем; возможности динамического метода моделирования и анализа в процессе управления конфликтами на примере доминирования (или конкуренции или соперничества). Критерии завершенности конфликта.

Тема 4. Теоретико-игровой метод моделирования и анализа конфликтов

Теоретико-игровой метод моделирования и анализа конфликтов: основные правила и понятия теории игр, понятие классической теории игр и теории метаигр, возможности метода теоретико-игровой модели в процессе управления конфликтами.

Конфликт как игра (основные допущения классической теории игр, теория игры и теория конфликта). Структурно-игровой метод конфликта.

Тема 5. Методы управления конфликтами

Стратегические методы. Tактические методы. Структурные методы (требования к работе, координационные и интеграционные механизмы, система вознаграждений). Межличностные методы (уклонение, сглаживание, принуждение, компромисс и решение проблемы). Методы исследования конфликта. Методы профилактики и урегулирования социально-трудовых конфликтов.

Тема 6. Соперничество. Столкновение. Доминация

Соперничество – вид межгруппового взаимодействия. Концепция конфликтного поведения. Закономерности соперничества. Конкуренция, ее особенности. Конкуренция в организации. Управление соперничеством. Выбор стратегии поведения в межгрупповом конфликте «соперничество».

Практики урегулирования конфликтов типа «соперничество».

Столкновение – вид межгруппового взаимодействия. Основные категории конфликтологии: конфликт, антагонизм, синергизм. Тактики поведения в межгрупповом конфликте типа «Столкновение».

Практики урегулирования конфликтов типа «столкновение».

Понятие «Доминация», «Доминирование». Особенности доминирующих личностей. Способы доминирования. Методы Трансактного анализа конфликта (Э. Берн) при доминации. Тактики поведения в межгрупповом конфликте типа «Доминация».

Практики урегулирования конфликтов типа «доминация».

Тема 7. Уклонение. Избегание. Аккомодация

«Уклонение» как стратегия поведения оппонента в конфликте. Основные тактики взаимодействия оппонентов в конфликте типа «уклонение». Положительные и отрицательные стороны уклонения. Практики урегулирования конфликтов типа «уклонение».

«Избегание (игнорирование)» как стратегия поведения оппонента в конфликте. Положительные и отрицательные стороны избегания. Типичные ситуации, в которых рекомендуется применять стиль избегания. Тактики поведения в межгрупповом конфликте типа «избегание». Практики урегулирования конфликтов типа «избегание».

Понятие «Аккомодация». Аккомодация – вид межгруппового взаимодействия. Отличие аккомодации от адаптации. Стили приспособления. Тактики поведения в межгрупповом конфликте типа «Аккомодация».

Практики урегулирования конфликтов типа «аккомодация».

Тема 8. Ассимиляция. Подавление. Переговоры

Понятие Ассимиляция. Влияние большинства как разновидность социального воздействия на личность (вестернизация, вестернизация). Влияние меньшинства. Проблемы социальной ассимиляции. Миметизм. Понятие толерантность. Виды толерантности. Конфликт - проект «Ассимиляция». Социология групповых меньшинств. Практики урегулирования конфликтов типа «ассимиляция».

З. Фрейд – подавление и вытеснение, Ш. Ференци – дополнительное подавление, Э. Фромм – природы подавления и его формы, Г. Маркузе – различие между «основным подавлением» и «прибавочным подавлением». «Распространение» как подавление. Понятие «Культурный сдвиг (дрейф)». Конфликт – как проект подавления. Каузальная атрибуция. Практики урегулирования конфликтов типа «подавление».

Переговоры как взаимный поиск компромисса конфликтующих сторон. Структура переговорного процесса. Виды переговоров и их эффективность. Функции переговоров. Основные процедуры ведения переговоров. Метод «принципиальных переговоров» (по книге «Путь к согласию, или переговоры без поражения» Роджера Фишера и Уильяма Юри). Манипуляция в переговорах. Переговоры как метод

Тема 9. Посредничество (медиаторство) в конфликтах и переговорах. Конфликтологическое консультирование

Историческое возникновение медиации. Специфика медиации. Принципы медиации. Эффективность и ситуации использования медиации. Организация процесса медиации.

Функции медиатора (аналитическая, активного слушания, организационная, генерации идей, расширения ресурсов сторон, контроля реалистичности идей, обучения сторон ведению переговоров). Стадии медиации. Участие медиатора в разрешении конфликтов.

Конфликтологическое консультирование: подходы, цели, задачи. Содержательные блоки консультирования обучение, научное исследование, информационные услуги методологии консультирования и повышении компетентности клиентов. Связь менеджмент-колланта и других видов профессиональных услуг.

Практикумы

1. Практическое занятие по теме: «Поведение личности в конфликте» (занятие построено по методу тестирования, анкетирования).

2. Анализ социально-трудового конфликта на основе структурного, динамического, теоретико-игрового и трансактного анализа.

3. Социально-психологическое исследование личности, группы и коллектива.

4. Проведение тренингов, деловых и ролевых игр, фокус-групп, упражнений, анкетирования.

6. План практических (семинарских) занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Наименование и содержание практических (семинарских) занятий, литература для подготовки к занятиям	Формируемые компетенции	Формы контроля усвоения знаний
1.	Технологии управления конфликтами	Тема; Технологии управления конфликтами. Прогнозирование, профилактика, предупреждение, регулирование, разрешение. Их основное содержание. Литература: 1-5	ПК-3	Презентации
2.	Структурный метод анализа и моделирования конфликта	Анализ социально-трудового конфликта на основе математического моделирования, алгоритм распознавания конфликтных и бесконфликтных систем, графическая репрезентация элементов структурного анализа. Литература: 3, 5	ПК-3	Презентации
3.	Динамический метод моделирования и анализа конфликтов	Динамическое моделирование и анализ социально-трудового конфликта Критерии завершенности конфликта. Литература: 3, 5	ПК-3	Презентации

4	Теоретико-игровой метод моделирования и анализа конфликтов	Основные правила теории метаигр. Возможности метода теоретико-игровой модели в процессе управления конфликтами. Анализ и моделирование социально-трудового конфликта на основе теоретико-игрового метода. Литература: 1,4	ПК-3	Презентации
5.	Методы управления конфликтами	Методы: стратегические, тактические, структурные, межличностные, методы исследования конфликта, методы профилактики и урегулирования социально-трудовых конфликтов. Литература: 1-4	ПК-3	Самостоятельная работа
6.	Соперничество Столкновение Доминанция	Тема. Соперничество 1. Конкуренция, ее особенности. 2. Конкуренция в организации. 3. Закономерности соперничества. 4. Управление соперничеством. 5. Выбор стратегии поведения в конфликте. Литература: 2,4 Тема. Столкновение 1. Основные категории конфликтологии: противоречие, конфликт, антагонизм, синергизм. 2. Практики урегулирования конфликтов типа столкновение. Литература: 3,4,5 Тема. Доминанция 1. Методы Трансактного анализа (Э. Берн) как технология урегулирования конфликта. 2. Тактики поведения в типологии конфликта «Доминанция». Литература: 1,4	ПК-3	Доклады Презентации
7.	Уклонение Избегание Аккомодация	Тема. Уклонение 1. Уклонение как практика урегулирования конфликтов. 2. «Конфликтные ситуации» (решение ситуационных задач) Литература: 3,5 Тема: Избегание 1. Избегание как практика урегулирования конфликтов. 2. «Конфликтные ситуации» (решение	ПК-3	Презентации

		<p>ситуационных задач) Литература: 1,4,5 Тема: Аккомодация 1. Аккомодация как практика урегулирования конфликтов. 2. «Конфликтные ситуации» (решение ситуационных задач). 3. Основные рекомендации относительно поведения в конфликтных ситуациях. Литература: 1-5</p>		
8.	<p>Ассимиляция Подавление Переговоры</p>	<p>Тема: Ассимиляция 1. Конфликт - проект «Ассимиляция». 2. Социология групповых меньшинств. 3. Ассимиляция как практика урегулирования конфликтов. 4. «Конфликтные ситуации» (решение ситуационных задач). Литература: 2, 3,5 Тема. Подавление. 1. Конфликт – как проект подавления. 2. Каузальная атрибуция. 3. Подавление как практика урегулирования конфликтов. 4. «Конфликтные ситуации» (решение ситуационных задач). Литература: 1,3,4 Тема: Переговоры 1. Переговоры как взаимный поиск компромисса конфликтующих сторон. 2. Структура переговорного процесса. 3. Виды переговоров и их эффективность. 4. Функции переговоров. 5. Основные процедуры ведения переговоров. Литература: 3,5,6</p>	ПК-3	<p>Презентации. Доклады Деловая игра</p>
9	<p>Посредничество (медиаторство) в конфликтах и переговорах Конфликтологическое консультирование</p>	<p>Тема: Посредничество (медиаторство) в конфликтах и переговорах Историческое возникновение медиации. Специфика медиации. Принципы медиации. Эффективность и ситуации использования медиации. Организация процесса медиации. Функции медиатора (аналитическая,</p>	ПК-3	<p>Деловая игра</p>

		<p>активного слушания, организационная, генерации идей, расширения ресурсов сторон, контроля реалистичности идей, обучения сторон ведению переговоров). Стадии медиации. Участие медиатора в разрешении конфликтов.</p> <p>Тема: Конфликтологическое консультирование</p> <p>1.Содержательные блоки консультирования обучения.</p> <p>2.Информационные услуги методологии консультирования.</p> <p>Литература: 3,5</p> <p>Летература: 1,5,7,</p>		
--	--	--	--	--

7. Образовательные технологии

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.

Изучение дисциплины «Технологии урегулирования конфликта» основано применении активных методов обучения. Принципами организации учебного процесса являются:

- выбор методов преподавания в зависимости от различных факторов, влияющих на организацию учебного процесса;
- объединение нескольких методов в единый преподавательский модуль в целях повышения эффективности процесса обучения;
- активное участие студентов в учебном процессе;
- проведение практических занятий, определяющих приобретение навыков решения проблемы;
- приведение примеров применения изучаемого теоретического материала к реальным практическим ситуациям.

Используемые методы преподавания: лекционные занятия, консультации, семинарские занятия, курсовые, контрольные и самостоятельные работы.

Методы / Формы	Лекции (Л)	Семинарские занятия (С)
Диалого-дискуссионное обсуждение проблем	+	
Работа в команде		+
Работа с научной литературой	+	+
Деловая игра		+
Поисковый метод		+
Метод моделирования		+

Проектный метод		+
Исследовательский метод		+
Выступление в роли обучающего		+

8. План самостоятельной работы студентов

№ п/п	Содержание самостоятельной работы студентов	Формируемые компетенции	Форма отчетности студента
1	Изучение научной литературы	ПК-3	Представления обоснованной и развернутой структуры работы
2	Подготовка к семинарскому занятию.	ПК-3	Опрос на практическом занятии
3	Работа над лекционным материалом	ПК-3	Зачет
4	Подготовка к защите анализа социально-трудового конфликта	ПК-3	Презентации
5	Самотестирование	ПК-3	Тестирование

9. Контроль знаний по дисциплине

По дисциплине предусмотрены текущий контроль и промежуточная аттестация.

Текущий контроль успеваемости студента – одна из составляющих оценки качества усвоения образовательных программ. Текущий контроль проводится в течение семестра.

Промежуточная аттестация проводится по окончании изучения дисциплины в виде **зачета**. Вопросы к промежуточной аттестации сформулированы в разделе «**Оценочные и методические материалы**».

10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) Основная литература:

1. Кашапов М. М. Основы конфликтологии: учебное пособие для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/454224>

2. Конфликтология: учебное пособие / Волков Б.С., под ред., Волкова Н.В. — Москва: КноРус, 2018. — Режим доступа: <https://book.ru/book/930743>

3. Светлов В. А. Конфликтология: учебник для бакалавриата и магистратуры / В. А. Светлов, В. А. Семенов. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/420582>

4. Черкасская Г. В. Управление конфликтами: учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/454065>

5. Чернова Г. Р. Конфликтология: учебное пособие для вузов / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455715>

б) Дополнительная литература:

1. Анцупов А. Я. Профилактика конфликтов в школьном коллективе: учебное пособие / Анцупов А.Я. — Москва: КноРус, 2020. — Режим доступа: <https://book.ru/book/933982>
2. Дмитриев А. В. Конфликтология: терминологический словарь / А. В. Дмитриев; СПб Гуманит. ун-т профсоюзов. — 2-е изд. — СПб.: Изд-во СПбГУП, 2013. — Режим доступа: http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=static_req&sys_code=88.5/Д 53-071800&bns_string=IBIS
3. Дмитриев А. В. Социальный конфликт: научное издание / А. В. Дмитриев; отв. за вып. Г. М. Бирженюк; СПб Гуманит. ун-т профсоюзов. — СПб.: Изд-во СПбГУП, 2011. — Режим доступа: http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=static_req&sys_code=88.5/Д 53-229668&bns_string=IBIS
4. Емельянов С. М. Управление конфликтами в организации: учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/453485>
5. Иванова Е.Н. Иду на конфликт. "Разнимательная" конфликтология / Е.Н. Иванова. — СПб.: ДНК, 2015.
6. Иванова О. А. Конфликтология в социальной работе: учебник и практикум для академического бакалавриата / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/432828>
7. Кафтан В.В. Политическая конфликтология и технологии урегулирования конфликтов: учебник / В.В. Кафтан. — М.: КноРус, 2019. — Режим доступа: <http://book.ru/book/932161>
8. Кашапов М. М. Психология конфликта: учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/452359>
9. Козлов А. С. Конфликтология социальных групп и организаций: учебное пособие / А.С. Козлов, Е.В. Левина, П.А. Эстрова. — М.: ЛЕНАНД, 2018. (и др. г. изд.)
10. Козырев Г.И. Политическая конфликтология: учебное пособие / Г. И. Козырев. — М.: Форум; [Б. м.]: Инфра-М, 2019.
11. Коллективный договор как механизм предотвращения социально-трудовых конфликтов: научное издание / Д. В. Лобок [и др.]; рук. авт. кол. Д. В. Лобок; науч. ред. А. С. Запесоцкий; СПб Гуманит. ун-т профсоюзов. — СПб.: Изд-во СПбГУП, 2018. — Режим доступа: http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=static_req&sys_code=67.627/К 60-582553676&bns_string=IBIS
12. Консультирование как технология урегулирования конфликтов в организации: монография / СПб Гуманит. ун-т профсоюзов; науч. ред. А. С. Запесоцкий. — СПб.: Изд-во СПбГУП, 2019. — Режим доступа: http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=static_req&sys_code=65.05/К 65-672243357&bns_string=IBIS
13. Конфликтолог — профессия XXI века: учебное пособие / СПб Гуманит. ун-т профсоюзов ; науч. ред. Г. М. Бирженюк. — 2-е изд. — СПб.: Изд-во СПбГУП, 2014. — Режим доступа: http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=static_req&sys_code=88.5/К 64-927088&bns_string=IBIS
14. Конфликтология: хрестоматия: учебное пособие / сост. Н.И. Леонов. — 4-е

изд., испр. и доп. — Воронеж: МОДЭК, 2011.

15. Культура социально-трудовых отношений в современной России: [Текст: Электронный ресурс]: научное издание / Т. В. Ефимова [и др.]; науч. ред. А. С. Запесоцкий; рук. авт. кол. Г. М. Бирженюк; СПб Гуманит. ун-т профсоюзов. — СПб.: Изд-во СПбГУП, 2018. — Режим

доступа: http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set_statistic_req&sys_code=60.5/K 90-209170236&bns_string=IBIS

16. Леонов Н. И. Конфликтология: общая и прикладная: учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455430>

17. Леонов Н. И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения: учебник для вузов / Н. И. Леонов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/447817>

18. Лопарев А. В. Конфликтология: учебник для вузов / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/465343>

19. Макаров Е. И. Трудовые конфликты: история, теория, методы мониторинга: учебное пособие / Е.И. Макаров, Д.В. Лобок; СПб Гуманит. ун-т профсоюзов. — СПб.: Изд-во СПбГУП, 2014. — Режим

доступа: http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set_statistic_req&sys_code=88.5/M 15-211675&bns_string=IBIS

20. Охременко И. В. Конфликтология: учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/454086>

21. Переговоры как регулятор социально-трудовых отношений: концепция, методика, технологии: научное издание / Г. М. Бирженюк [и др.]; науч. ред. А. С. Запесоцкий; СПб Гуманит. ун-т профсоюзов. — СПб.: Изд-во СПбГУП, 2018. — Режим доступа: http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set_statistic_req&sys_code=65.05/П 27-990013519&bns_string=IBIS

22. Профсоюзы на защите социально-трудовых прав работников: опыт Федерации профсоюзов Санкт-Петербурга и Ленинградской области: [Текст: Электронный ресурс]: научное издание / СПб Гуманит. ун-т профсоюзов; науч. ред. А. С. Запесоцкий; рук. авт. кол. Д. В. Лобок. — СПб.: Изд-во СПбГУП, 2018. — Режим доступа: [http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set_statistic_req&sys_code=66.72\(2\)/П 84-736478953&bns_string=IBIS](http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set_statistic_req&sys_code=66.72(2)/П 84-736478953&bns_string=IBIS)

23. Решетникова К.В. Организационная конфликтология. Учебное пособие / К.В. Решетникова. — М.: Инфра-М, 2018. (и др. г. изд.)

24. Романова И.А. Регулирование социально-трудовых отношений: практикум / Романова И.А., Лаас Н.И., Гурова Е.В. — Москва: Русайнс, 2020. — Режим доступа: <https://book.ru/book/936791>

25. Социально-трудовые отношения в современной России: перспективные модели социального партнерства: научное издание / А. А. Довганенко [и др.]; науч. ред. А. С. Запесоцкий; рук. авт. кол. Е. И. Макаров; СПб Гуманит. ун-т профсоюзов. — СПб.: Изд-во СПбГУП, 2017. — Режим

доступа: [http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set_statistic_req&sys_code=65.9\(2\)24/C 69-332243260&bns_string=IBIS](http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set_statistic_req&sys_code=65.9(2)24/C 69-332243260&bns_string=IBIS)

26. Теоретическая и практическая конфликтология: хрестоматия. Кн. 1 / науч. ред. В. А. Рукинов; ред.-сост. Д. В. Коротаев. — СПб.: Фонд разв-я конфликтолог., 2019.

27. Теоретическая и практическая конфликтология: хрестоматия. Кн. 2 / ред.-сост.

Г. Г. Газимагомедов. — СПб.: Фонд разв-я конфликтолог., 2019.

28. Хасан Б. И. Конструктивная психология конфликта: учебное пособие для вузов / Б. И. Хасан. — 2-е изд., стер. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/453554>

29. Цветков В. Л. Конфликтология: учебное пособие / Цветков В.Л. — Москва: Юстиция, 2019. — Режим доступа: <https://book.ru/book/931787>

в) Периодические издания

1. Конфликтология: ежеквартальный научно-практический журнал/ Фонд развития конфликтологии. - СПб.: Фонд развития конфликтологии, 2015... - ISSN 1818-1198

г) Лицензионное программное обеспечение

1. Семейство программ Microsoft Office Standart Russian (Включает набор продуктов: Word, Excel, PowerPoint, Publisher, Outlook);

2. Mirapolis Virtual Room;

3. Антиплагиат;

4. КонсультантПлюс

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 «Юрайт» - www.urait.ru

8. Электронно-библиотечная система «Лань» - www.e.lanbook.com

9. Электронно-библиотечная система «Айбукс» - www.ibooks.ru

10. Электронно-библиотечная система «BOOK» - www.book.ru

11. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Аудиторный фонд с демонстрационным оборудованием и техническими средствами обучения (компьютер преподавателя, камера, наушники с гарнитурой, проектор, колонки, экран), учебно-наглядные пособия и 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.

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, необходимые в 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 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 конфликтологической терминологии и понятий;
- сбор материала и написание контрольных, конкурсных, курсовых, выпускных квалификационных работ, магистерских диссертаций;
- изучение указанной литературы для подготовки к экзамену.

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 научных кружков и т. д.;
- получение консультаций у преподавателя по отдельным проблемам курса;
- получение информации и опыта о работе профессионалов в процессе производственно-учебной практики и др.

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

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 конфликтологов-практиков. Задачей семинарского занятия является расширение

представлений студентов по той или иной теме, закрепление лекционного материала и знаний, полученных в ходе самостоятельной работы над темой, овладение конфликтологическими знаниями. Участие в работе семинарского занятия позволяет студентам обсуждать актуальные вопросы в различных областях конфликтологических направлений, проявить свою активность, овладеть умением вести диалог, навыками дискутировать, научиться быть терпимее и уважительнее к другому мнению, аргументировано излагать собственную позицию по тому или иному вопросу. Кроме того, на семинаре есть возможность принять участие в таких формах освоения знаний, как конференция, диспут, игра.

Подготовка к семинарскому занятию должна быть систематической, записи по вопросам грамотными, четкими, понятными. Готовясь к семинарскому занятию, следует привлечь конспект лекции, основную и дополнительную литературу по теме, словари по конфликтологии, журналы. Рекомендуется использовать преимущественно новую справочную литературу последних пяти лет издания.

В выступлении на семинарском занятии должны содержаться следующие элементы:

- четкое формулирование соответствующего теоретического положения (например, «Технологии урегулирования конфликтов»: технологии, методология, методики, методы, средства, приемы, в виде развернутого определения;
- приведение и раскрытие основных черт, признаков, значения и роли изучаемого явления или доказательства определенного теоретического положения;
- подкрепление теоретических положений конкретными практическими примерами.

Для качественного и эффективного изучения технологий урегулирования конфликтов и укрепление мира необходимо овладение навыками работы с научной литературой, 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 научных журналах, таких как «Конфликтология», «Социологические исследования» и др.

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.

Содержание практических (семинарских) занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Наименование и содержание практических (семинарских) занятий, литература для подготовки к занятиям	Формируемые компетенции	Формы контроля усвоения знаний
1.	Технологии управления конфликтами	Тема; Технологии управления конфликтами. Прогнозирование, профилактика, предупреждение, регулирование, разрешение. Их основное содержание. Литература: 1-5	ПК-3	Презентации
2.	Структурный метод анализа и моделирования конфликта	Анализ социально-трудового конфликта на основе математического моделирования, алгоритм распознавания конфликтных и бесконфликтных систем, графическая репрезентация элементов структурного анализа. Литература: 3, 5	ПК-3	Презентации
3.	Динамический метод моделирования и анализа конфликтов	Динамическое моделирование и анализ социально-трудового конфликта Критерии завершенности конфликта. Литература: 3, 5	ПК-3	Презентации
4	Теоретико-игровой метод моделирования и анализа конфликтов	Основные правила теории метаигр. Возможности метода теоретико-игровой модели в процессе управления конфликтами. Анализ и моделирование социально-трудового конфликта на основе теоретико-игрового метода. Литература: 1,4	ПК-3	Презентации
5.	Методы управления конфликтами	Методы: стратегические, тактические, структурные, межличностные, методы исследования конфликта, методы профилактики и урегулирования социально-трудовых конфликтов. Литература: 1-4	ПК-3	Самостоятельная работа
6.	Соперничество Столкновение Доминанция	Тема. Соперничество 1. Конкуренция, ее особенности. 2. Конкуренция в организации. 3. Закономерности соперничества. 4. Управление соперничеством.	ПК-3	Доклады Презентации

		<p>5.Выбор стратегии поведения в конфликте. Литература: 2,4 Тема. Столкновение 1.Основные категории конфликтологии: противоречие, конфликт, антагонизм, синергизм. 2.Практики урегулирования конфликтов типа столкновение. Литература: 3,4,5 Тема. Доминация 1.Методы Трансактного анализа (Э. Берн) как технология урегулирования конфликта. 2.Тактики поведения в типологии конфликта «Доминация». Литература: 1,4</p>		
7.	Уклонение Избегание Аккомодация	<p>Тема. Уклонение 1.Уклонение как практика урегулирования конфликтов. 2. .«Конфликтные ситуации» (решение ситуационных задач) Литература: 3,5 Тема: Избегание 1Избегание как практика урегулирования конфликтов. 2.«Конфликтные ситуации» (решение ситуационных задач) Литература: 1,4,5 Тема: Аккомодация 1.Аккомодация как практика урегулирования конфликтов. 2. .«Конфликтные ситуации» (решение ситуационных задач). 3.Основные рекомендации относительно поведения в конфликтных ситуациях. Литература: 1-5</p>	ПК-3	Презентации
8.	Ассимиляция Подавление Переговоры	<p>Тема: Ассимиляция 1.Конфликт - проект «Ассимиляция». 2.Социология групповых меньшинств. 3.Ассимиляция как практика урегулирования конфликтов. 4. «Конфликтные ситуации» (решение ситуационных задач). Литература: 2, 3,5 Тема. Подавление.</p>	ПК-3	Презентации. Доклады Деловая игра

		<p>1. Конфликт – как проект подавления. 2. Каузальная атрибуция. 3. Подавление как практика урегулирования конфликтов. 4. «Конфликтные ситуации» (решение ситуационных задач). Литература: 1,3,4 Тема: Переговоры 1. Переговоры как взаимный поиск компромисса конфликтующих сторон. 2. Структура переговорного процесса. 3. Виды переговоров и их эффективность. 4. Функции переговоров. 5. Основные процедуры ведения переговоров. Литература: 3,5,6</p>		
9	<p>Посредничество (медиаторство) в конфликтах и переговорах Конфликтологическое консультирование</p>	<p>Тема: Посредничество (медиаторство) в конфликтах и переговорах Историческое возникновение медиации. Специфика медиации. Принципы медиации. Эффективность и ситуации использования медиации. Организация процесса медиации. Функции медиатора (аналитическая, активного слушания, организационная, генерации идей, расширения ресурсов сторон, контроля реалистичности идей, обучения сторон ведению переговоров). Стадии медиации. Участие медиатора в разрешении конфликтов. Тема: Конфликтологическое консультирование 1. Содержательные блоки консультирования обучения. 2. Информационные услуги методологии консультирования. Литература: 3,5 Литература: 1,5,7,</p>	ПК-3	Деловая игра

Практикум

1. Практическое занятие по теме: «Поведение личности в конфликте» (занятие построено по методу тестирования, анкетирования).

2. Анализ социально-трудового конфликта на основе структурного, динамического,

теоретико-игрового и трансактного анализа.

3. Социально-психологическое исследование личности, группы и коллектива.

4. Проведение тренингов, деловых и ролевых игр, фокус-групп, упражнений, анкетирования.

Примечание. В первом семестре студенты выполняют домашнее задание- структурный и динамический анализ конфликта в виде презентации с последующей защитой по индивидуальному графику. Во втором семестре студенты выполняют домашнее задание - анализ конфликта на основе игрового метода с последующей защитой по индивидуальному графику.

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	Наименова ние оценочного средства
1	1. Эволюция практик урегулирования конфликтов	ПК-3		Доклад
2	2. Технологии управления конфликтами. Технологии урегулирования конфликтов			Эссе
3	3. Структурный и динамический методы моделирования и анализа конфликтов			Тестирование
4	4. Теоретико-игровой метод моделирования и анализа конфликтов			Доклад, тестирование
5	5. Методы управления конфликтами			Дискуссия, круглый стол
6	6. Соперничество. Столкновение. Доминация			Тестирование, решение

				кейсов
7	7. Уклонение. Избегание. Аккомодация			
8	8. Ассимиляция. Подавление. Переговоры			
9	9. Посредничество (медиаторство) в конфликтах и переговорах. Конфликтологическое консультирование			
Результат достижения планируемых результатов изучения дисциплины				зачет

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.

Критерии 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 оценки

Вид контроля	Форма отчетности и \ или	Максимально
--------------	--------------------------	-------------

	контроля	возможное количество баллов
Текущий контроль		70 баллов
Написание доклада, подготовка сообщения	Выступление на семинаре	5баллов максимально
Активное участие в работе круглого стола (в деловой игре)	Представление отчета по проекту	5баллов максимально
Презентация по теме семинара	Представление презентационного материала	10баллов максимально
Презентация по теме практического занятия	Представление презентационного материала	10баллов максимально
Презентация по теме занятия с использованием кейсов	Представление презентационного материала	10баллов максимально
Контрольная работа по дисциплине	Представление выполненной контрольной работы	10баллов максимально
Написание курсовой работы	Представление выполненной курсовой работы	20баллов максимально
Промежуточный контроль	Зачет, экзамен	30 баллов
Итого баллов		100баллов максимально

Шкала баллов для определения итоговых оценок:

≥ 85 - «5»; < 85 баллов - «4»; < 70 баллов - «3»; < 55 баллов - «2».

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков

Особую значимость в методическом плане при преподавании дисциплины «Технологии урегулирования конфликтов и укрепление мира» представляют деловые игры как форма коллективной деятельности педагога и студентов при проведении семинарских занятий. Деловая игра — это имитация рабочего процесса, моделирование, упрощенное воспроизведение реальной производственной ситуации. Перед участниками игры ставятся задачи, аналогичные тем, которые они решают в ежедневной профессиональной деятельности. Эти задачи могут быть самыми разными, например: «Реформирование организации», «Конфликт на промышленном предприятии» и др.

Применение деловых игр позволяет отработать профессиональные навыки участников. Кроме того, это дает возможность оценить:

- уровень владения этими навыками;
- особенности мыслительных процессов (стратегическое, тактическое, аналитическое мышление, умение прогнозировать ситуацию, умение принимать решения и пр.);
- уровень коммуникативных навыков;
- личностные качества участников.

Практическое занятие включает в себя анализ социально-трудового или этнического конфликта на основе системного анализа, моделирования, математического моделирования, теории игр, логики, теории сложности.

Перечень дискуссионных тем для круглого стола (дискуссии, полемики, диспута, дебатов)

1. Тема 8
2. Тема 9.

Круглый стол (с элементами деловой игры и диспута)

Тема 4. Переговоры в урегулировании конфликта

1. Проблема.

Особенности проведения переговоров при урегулировании конфликта.

2. Концепция диспута

Переговоры как взаимный поиск компромисса конфликтующих сторон. Виды переговоров и их эффективность. Метод «принципиальных переговоров» (по книге «Путь к согласию, или переговоры без поражения» Роджера Фишера и Уильяма Юри). Переговоры как практика урегулирования конфликтов.

Выбор стратегии в зависимости от ожидаемых последствий переговоров для каждой из сторон, от понимания успеха переговоров их участниками.

Переговоры с ориентацией на модели «выигрыш – проигрыш»

Переговоры с ориентацией на модели: «проигрыш – проигрыш» и «выигрыш – выигрыш».

Кейс-задача

Тема: «Я выиграл – ты проиграл»

Кейс задача-изучение ситуации на основе конкретных ситуаций в рамках изучаемой дисциплины «Технологии урегулирования конфликтов и укрепления мира».

Дидактическая цель кейса (с опорой на ОК-1.4,8, ПК-1,2,6 компетенции в ФГОС)- проанализировать ситуацию – case, возникающую при конкретном положении дел и выработать практическое решение.

Окончание процесса – оценка предложенных алгоритмов и выбор лучшего в контексте поставленной проблемы.

Цели.

1. Анализ истоков и последствий конфликта.
2. Отработка умения видеть текущие и перспективные результаты переговоров.

Ситуация.

Дмитрий Смирнов- руководитель машиностроительного предприятия на протяжении трех лет весьма успешно контактировал с партнером из Австрии - мистером Брауном, который поставлял ему оборудование, запасные части, в случае необходимости осуществлял ремонт оборудования. При заключении договора на новый вид оборудования возникли некоторые разногласия относительно продажной цены за единицу новой установки. Дмитрию показалось, что 10 000 долл. - это дорого, он настаивал на 7000. Браун убеждал его, показывая прейскуранты других фирм, что это достаточно обоснованная и справедливая цена. Но Дмитрий решил, что надо настоять на своем. Он знал, что компания Брауна испытывает экономические трудности и в данной ситуации он вынужден будет согласиться с условиями Дмитрия. Сделка состоялась на условиях, которые предложил Дмитрий.

Однако последствия победы оказались для Дмитрия совершенно неожиданными. Мистер Браун не выдержал конкуренции, он разорился и ушел с рынка. Неудачная для Брауна сделка с Дмитрием сыграла в его крахе не последнюю роль. Впоследствии Дмитрий сам оценил, что цена, которую предлагал ему Браун, действительно соответствовала рыночным условиям.

После разрыва отношений с Брауном у Дмитрия возникла другая проблема - поставка запасных частей и комплектующих узлов для уже закупленного ранее у Брауна

оборудования. Другие поставщики предлагали Дмитрию подобные услуги значительно дороже. Дмитрий испытывал угрызения совести еще и потому, что когда-то у него с Брауном были дружеские отношения, они бывали друг у друга дома, обменивались поздравлениями к праздникам.

Прошло уже несколько лет, но эта история не дает Дмитрию покоя.

Вопросы.

1. Каковы источники конфликта?
2. Какой тактики придерживались участники конфликта?
3. Как можно оценить последствия конфликта и переговоров для их участников?

СТРУКТУРА КЕЙСА

Методическая часть:

- место данного кейса в структуре учебной дисциплины;
- дидактические цели кейса (с опорой на перечень компетенций в ФГОС);
- задачи по анализу кейса для студентов;
- пояснительная записка по организации работы над кейсом для преподавателя.

Сюжетная часть – краткое описание ситуации, с указанием источников получения данных.

1. Введение (краткое описание ситуации)
2. Проблема (краткое описание проблемы)
3. Перечень источников информации (СМИ, прочая документация)

Информационная часть – информация, которая позволит студентам правильно понять развитие событий, оценить ситуацию (тесты, видео-файлы, аудио-файлы, вопросы для работы по кейсу, пр.).

Материалы, необходимые для анализа ситуации, принятия решений по каждому кейсу, самостоятельно определяются автором.

Цель этого раздела — предоставить достаточный объем информации для решения, в конечном итоге, поставленных задач.

Сценарии решения кейса: возможные альтернативы в решении проблемы; перечисление возможных направлений развития обсуждения ситуации (может не быть).

Кейс-задача

Тема: Методы управления конфликтами

Процесс обучения с использованием кейс–метода представляет собой имитацию реального события, небольшие материальные и временные затраты и вариативность обучения. Сущность данного метода состоит в том, что учебный материал подается студентам в виде проблем (кейсов), а знания приобретаются в результате активной и творческой работы: самостоятельного осуществления целеполагания, сбора необходимой информации, ее анализа с разных точек зрения, выдвижения гипотезы, выводов, заключения, самоконтроля процесса получения знаний и его результатов.

Цели кейс– метода в преподавании дисциплины заключаются в:

- активизации студентов;
- повышении мотивации к учебному процессу;
- овладении навыками анализа ситуаций и нахождение оптимального выхода из ситуаций;
- отработке умений находить информацию и работать с ней;
- моделировании решений данных ситуаций и в соответствии с заданием, представлении различных подходов к разработке планов действий;
- принятии правильного решения на основе группового анализа ситуации;
- приобретении навыков четкого и точного изложения собственной точки зрения в

устной и письменной форме, убедительного отстаивания и защиты своей точки зрения;
 – выработке навыков критического оценивания различных точек зрения, осуществлении самоанализа, самоконтроля и самооценки.

Возможность использования кейс–метода оправдано в преподавании дисциплины. Использование кейс–метода при изучении дисциплины можно применять для решения задач различных уровней сложности.

Структура и содержание кейса:

4. предъявление темы программы и занятия, проблемы, вопросов, задания;
5. подобное описание практических ситуаций;
6. сопутствующие факты, положения, варианты, альтернативы;
7. учебно – методическое обеспечение:
8. наглядный, раздаточный или другой иллюстративный материал;
9. рекомендации “Как работать с кейсом”;
10. литература основная и дополнительная;
11. режим работы с кейсом;
12. критерии оценки работы по этапам.

Порядок (алгоритм) работы с использованием кейс – метода

№ п/п	Наименование этапа	Время этапа занятия (мин)
1	Подготовка к занятию преподавателем и студентами	Домашняя работа
2	Организационная часть. Выдача кейса. Инструктаж по работе	5
3	Индивидуальная самостоятельная работа студентов с кейсом. Получение дополнительной информации	10
4	Проверка усвоения теоретического материала по теме	10
5	Работа студентов в микрогруппах	30
6	Дискуссия (коллективная работа студентов)	15
7	Оформление студентами итогов работы	10
8	Подведение итогов преподавателем	10

При подведении итогов применяются общепринятые критерии.

Критерии оценок работы по этапам занятия

№	Наименование критерия	Количество баллов
1	Профессиональное, грамотное решение проблемы	1
2	Новизна и неординарность решения проблемы	1
3	Краткость и четкость изложения теоретической части решения проблемы	2
4	Качество оформления решения проблемы	1
5	Этика ведения дискуссии	5
6	Активность работы всех членов микрогруппы	5
7	Штрафные баллы (нарушение правил ведения дискуссии, некорректность поведения и т.д.)	-5
Итого:		15 (-% 5)

В качестве примера прилагается план проведения практического занятия (семинара) с

использованием кейс–метода обучения. Занятие рассчитано на 90 мин.

Конкретная ситуация (кейс)

Цель занятия:

Закрепление теоретического материала.

Научиться владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки и представления информации для решения профессиональных и социально значимых задач (ПК-5);

Развитие самостоятельности у студентов в работе.

Развитие умения работать со справочной литературой и дополнительными источниками.

Формирование коммуникативных навыков у студентов.

Воспитание культуры речи.

Оснащение:

Кейс – 20 шт. Раздаточный материал

Ход занятия:

Организационный момент.

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

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.

Работа в микро - группах, наблюдение, инструктаж.

Метод обучения: частично–поисковый, эвристический.

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

Закрепление материала.

Метод обучения: рассуждающий, диалогический, монологический.

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

Подведение итогов.

Метод обучения: беседа.

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

Требования к составлению вопросов по кейсу:

наличие алгоритма: сущность явления (Я знаю) – характерные признаки данного явления - технологические особенности реализации – практические навыки (я умею)

технология подготовки кейса студентами: эмоциональность, заинтересованность, междисциплинарные связи (практические навыки), умение работы в команде, синергетический эффект.

Перечень КЕЙСОВ для работы на практических занятиях (семинарах)

1. Кейс – «Социально-трудовой конфликт в агропредприятии «Совхоз «Шелонский».
2. Кейс – «Социально-трудовой конфликт на предприятии ОАО «Хенкель-Пемос».

3. Кейс – «Социально-трудовой конфликт на Омском заводе по производству мороженого «Инмарко»
4. Кейс – «Социально-трудовой конфликт в ОАО «Амурский кабельный завод».
5. Кейс – «Социально-трудовой конфликт в ОАО «Карельский рыбокомбинат» г. Петрозаводск».
6. Кейс – «Социально-трудовой конфликт в ОАО «Компания «Сухой» Комсомольский-на-Амуре авиационный завод имени Ю. А. Гагарина».
7. Кейс – «Социально-трудовой конфликт в ГБДОУ «Детский Сад № 5» г. Санкт-Петербург».
8. Кейс – «Социально-трудовой конфликт в ОАО «Дальэнергоремонт», г. Артем».
9. Кейс – «Социально-трудовой конфликт в «Арктик Медиа Групп», г. Мурманск».
10. Кейс – «Социально-трудовой конфликт в «РГМАА» г. Санкт-Петербург».
11. Кейс – «Социально-трудовой конфликт в ОАО «Ленэнерго» «Санкт-Петербургские высоковольтные электрические сети».
12. Кейс – «Социально-трудовой конфликт в ЗАО «Антропшинский строительный комбинат» г. Коммунар Лен. обл.».
13. Кейс – «Социально-трудовой конфликт в Акционерном Обществе «Уральский Электрохимический Комбинат» (далее «УЭХК»), г. Новоуральск».
14. Кейс – «Социально-трудовой конфликт на фабрике «Камская» филиал ООО «Нестле Россия», г. Пермь».
15. Кейс – «Социально-трудовой конфликт в трудовом коллективе подразделения ОАО «Концерн Росэнергоатом» «Ленинградская атомная станция».
16. Кейс – «Социально-трудовой конфликт в трудовом коллективе рекламно-образовательного агентства».
17. Кейс – «Социально-трудовой конфликт в ООО Охранная организация «АКО».
18. Кейс – «Социально-трудовой конфликт в ОАО «Светлозерсклес».
19. Кейс – «Социально-трудовой конфликт в ООО «Стройпермал» г. Изобильный».
20. Кейс – «Социально-трудовой конфликт в ОАО «РЖД» Московском центре организации работы железнодорожных станций Ржев-Балтийский в г. Москве».
21. Кейс – «Социально-трудовой конфликт в (ФКП «ТПЗ») федеральном казенном предприятии «Тамбовский пороховой завод» г. Тамбов».
22. Кейс – «Социально-трудовой конфликт в ООО «Советский завод строительных материалов» в г. Туле».
23. Кейс – «Социально-трудовой конфликт в ООО «Автологистика» в г. Дзержинске Московской области».
24. Кейс – «Социально-трудовой конфликт в ОАО «Балтийский завод» в г. Санкт-Петербурге».
25. Кейс – «Социально-трудовой конфликт в ГУП «Водоканал СПб».
26. Кейс – «Социально-трудовой конфликт в ОАО «ЕВРАЗ Качканарский горно-обогатительный комбинат» (г. Качканар, Свердловская область)».

Задания (темы) для реферативных сообщений

1. Технологии урегулирования социально-трудового или этнического конфликта (указать конфликт) при межгрупповом взаимодействии «__» (указать)
 - Доминанция.
 - Соперничество.
 - Столкновение.
 - Уклонение.

- Избегание.
 - Аккомодация.
 - Подавление.
 - Переговоры.
 - Согласие.
 - Сотрудничество.
- (по выбору студента)

2. Технологии урегулирования социально-трудового конфликта или этнического конфликта (указать конфликт) с учетом тактики поведения сторон « ____ » (указать)

- компромисс;
- избегание (уход, уклонение);
- уступка (приспособление);
- конкуренция (соперничество, соревнование, противоборство);
- сотрудничество;
- принуждение.

(по выбору студента)

3. Информационные технологии противоборства в конфликте.

4. Технологии социального партнерства в контексте урегулирования конфликта.

5. Коммуникативные технологии как средство разрешения конфликта.

7. Переговоры как метод урегулирования конфликтов.

8. Медиация как метод разрешения трудовых конфликтов.

9. Внесудебные методы разрешения конфликтов (по выбору студента).

10. Технологии урегулирование конфликта с участием третьей стороны.

11. Технологии переговорного процесса в установлении диалога между участниками трудового конфликта.

12. Технология урегулирования конфликта при конкуренции.

13. Выбор стиля эффективного общения и конструктивного поведения в конфликтном взаимодействии.

14. Переговоры как метод снижения конфликтности и выхода из конфликтной ситуации.

15. Тактики взаимодействия третьей стороны с оппонентами при урегулировании конфликта.

16. Посредничество как участие третьей стороны в урегулировании конфликта.

17. Правовой медиаторинг как технология разрешения конфликта.

18. Технологии урегулирования этнических конфликтов в многонациональном районе.

19. Технологии урегулирования религиозных конфликтов в крупных городах.

20. Технологии урегулирования этнических конфликтов в социально-трудовой сфере.

ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Вопросы для подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине (зачет)

1. Основные понятия «Технологии урегулирования конфликтов», метод, методика, методология.

2. Научное объяснение конфликта. Тенденции изучения конфликта с точки зрения технологичности разрешения противоречий (Древний мир)

3. Научное объяснение конфликта. Тенденции изучения конфликта с точки зрения технологичности разрешения противоречий (Средневековье).

4. Научное объяснение конфликта. Тенденции изучения конфликта с точки зрения технологичности разрешения противоречий (Эпоха Возрождения)
5. Научное объяснение конфликта. Тенденции изучения конфликта с точки зрения технологичности разрешения противоречий (Новое время).
6. Недостатки осмысления философии конфликта к началу XX в. Особенности конфликтов XXI в. (социально-трудовые или этнические конфликты).
7. XX век: превращение конфликтологии в самостоятельную отрасль научных знаний.
8. Основные направления развития Западной конфликтологии: психологические направления в технологиях разрешения конфликтов.
9. Основные направления развития Западной конфликтологии: социологические направления в технологиях разрешения конфликтов.
10. Основные направления развития Западной конфликтологии: направления в изучении этнических конфликтов.
11. Основные направления развития Западной конфликтологии: политологические основания и направления в технологиях разрешения конфликтов.
12. Основные направления развития Западной конфликтологии: исследования социально-трудовых конфликтов.
13. Технологии урегулирования конфликтов в Отечественной конфликтологии (Дореволюционный этап: социология и рефлексология во второй половине XIX – начале XX вв).
14. Особенности конфликтов XXI в.
15. Технологии урегулирования конфликтов и укрепления мира в Отечественной конфликтологии (Советский этап: теория «антагонистических систем» и социология конфликтов в середине XX – конце XX в).
16. Технологии урегулирования конфликтов и укрепления мира в Отечественной конфликтологии (Российский этап: Общая и универсальная теории конфликта конца XX – начала XXI вв.
17. Основное содержание информационных технологий урегулирования конфликтов.
18. Основное содержание коммуникативных технологий урегулирования конфликтов.
19. Основное содержание консенсусных (согласие), технологий урегулирования конфликтов.
20. Основное содержание организационных технологий урегулирования конфликтов.
21. Основное содержание социально - психологических технологий урегулирования конфликтов.
22. Определение структурного анализа конфликта и его особенности.
23. Ключевые понятия структурного анализа конфликта.
24. Алгоритм распознавания конфликтных и бесконфликтных систем.
25. Графическая репрезентация элементов структурного анализа.
26. Теория графов.
27. Структурные теоремы (Т1-Т5) универсальной модели конфликта.
28. Конфликт, синергизм, антагонизм как базисные системные состояния и паттерны поведения.
29. Возможности структурного метода моделирования и анализа конфликта в процессе его управления на примере соперничества (или доминирования, или конкуренции).

30. Достоинства и недостатки структурного метода моделирования и анализа конфликта.
31. Понятие динамической системы. Четыре «золотых» правила моделирования динамических систем.
32. Динамическая классификация конфликтных и бесконфликтных систем.
33. Динамические паттерны конфликта.
34. Свойства динамических систем.
35. Модели развития конфликта как процесса.
36. Стадии протекания конфликта и их определение.
37. Динамические показатели конфликта.
38. Динамическая классификация конфликтов.
39. Возможности динамического метода моделирования и анализа в процессе управления конфликтами на примере доминирования (или конкуренции или соперничества).
40. Достоинства и недостатки динамического метода анализа конфликта.
41. Предпосылки и основные формы завершения конфликта. Критерии завершенности конфликта.
42. Системно-ситуационный анализ конфликта.
43. Системно-генетический анализ конфликта.
44. Системно-содержательный анализ конфликта.
45. Системно-функциональный анализ конфликта.
46. Системно-информационный анализ конфликта.
47. Системно-социальный анализ конфликта.
48. Междисциплинарные подходы к анализу конфликтов.
49. Методы исследования конфликта.
50. Методы исследования личности, группы.

ГЛОССАРИЙ

Агрессия – Индивидуальное или групповое поведение, направленное на нанесение физического или психологического ущерба другому человеку или социальной группе.

Антипатия – устойчивое отрицательное эмоциональное отношение индивида к другому человеку (социальной группе); проявляется в неприязни, недоброжелательности.

Арбитр – третья сторона в конфликте.

Аутокоммуникация – естественное условие психологической активности человека, постоянное общение с самим собой, приводящее при определённых обстоятельствах к внутриличностному конфликту.

Аффилиация – самоприсоединение к группе.

Внутренняя установка – субъективное восприятие личностью своего статуса в группе.

Внушение – это процесс влияния на психическую сферу индивида, связанный с сужением сознания, уменьшением критичности, а так же с уменьшением понимания каких-либо логических оценок.

Восприятие – это субъективный образ предмета, явления или процесса непосредственно воздействующего на анализатор или систему анализаторов.

Границы конфликта – Внешние структурно-динамические пределы конфликта по числу участников (субъективные границы); по территории, на которой происходит конфликт (пространственные границы); по продолжительности конфликта (временные границы).

Динамика конфликта – движение конфликтного столкновения, стадии и фазы его развития.

Завершение конфликта – устранение объективных причин, вызвавших конфликтную ситуацию.

Институализация конфликта – установление чётких норм и правил конфликтного взаимодействия, определение рабочих групп и комиссий по управлению конфликтом.

Инцидент – это практические действия участников конфликтной ситуации, которые характеризуются бескомпромиссностью поступков и направлены на обязательное овладение объектом обострённого встречного интереса.

Источники конфликтов – стечение неблагоприятных жизненных обстоятельств, воздействующих на поведение людей, проблемы трудовой мотивации, обрывы в коммуникативных связях, различия в темпераменте и характере, возрасте и жизненном опыте, уровне образования и общей культуры, убеждениях и нравственных ценностях.

Катарсис – термин введён Аристотелем как душевная разрядка, испытываемая зрителем в процессе сопереживания. Употребляется в религиозном, эстетическому переживанию, облегчение после психического напряжения. Это освобождение от отрицательных чувств и мыслей под воздействием произведений искусства, музыки, соблюдение ритуалов.

Коммуникация – информационное взаимодействие субъектов, которое характеризуется следующими признаками: суверенитетом участников взаимодействия; суверенитетом их ценностных ориентаций, интересов, представлений о предмете взаимодействия и отношения к нему; технологической обеспеченностью равноправного информационного обмена; технологической обеспеченностью равного уровня информационной полноты о ситуации и предмете взаимодействия.

Компромисс – стратегия поведения субъектов в конфликте, ориентированная на определённые взаимные уступки.

Конфликт – отношение между субъектами социального взаимодействия, характеризующееся их противоборством на основе противоположно направленных мотивов и суждений.

Конфликт социальный - открытая борьба между индивидами или группами в обществе, или между государствами.

Конфликт носит социальный характер, когда в его основе лежит объективное расхождение или противоречие целей и интересов различных социальных субъектов.

Конфликтная ситуация – это ситуация скрытого или открытого противоборства двух или нескольких участников (сторон), каждый из которых имеет свои цели и мотивы, средства и способы решения лично значимой проблемы.

Конфликтогены – слова, действия (или отсутствие действий), которые могут привести к конфликту, вызывают возмущение, ярость, злость и другие отрицательные эмоциональные состояния.

Конформизм – приспособленчество, пассивное принятие чужой точки зрения, неоправданная уступка в конфликте.

Лидер – член группы, оказывающий существенное влияние на сознание и поведение остальных членов группы в силу своего личного авторитета (неформальный лидер) или занимаемой должности (формальный лидер).

Медиатор – профессиональный посредник в переговорах по разрешению конфликта.

Мифология технического общества (Т-мифология) – условно истинные высказывания рекламы о предметном окружении.

Объект конфликта – это предмет, явление, событие, проблемы, цель, действие, вызывающие к жизни конфликтную ситуацию и конфликты.

Парадигма – традиция в науке, заложенная обычно конкретной научной работой, объединяющая когнитивный и социальный уровень исследования, имеющая протяжённость во времени и пространстве и являющаяся коллективной собственностью.

Парадигма медиаориентированная – направление, сосредоточенное на проблеме воздействия канала на коммуникации.

Психологическая установка представляет собой положительное отношение к какому-либо человеку или объекту. Негативная психологическая установка – прямая противоположность.

Позиция – то, о чём заявляют субъекты конфликта.

Посредник – третья сторона в переговорном процессе по поводу конфликта, обеспечивающая конструктивное обсуждение проблемы.

Предмет конфликта – то, из-за чего возник конфликт.

Предупреждение конфликта – деятельность, которую субъект конфликта осуществляет в вынужденной и превентивной форме.

Прогнозирование конфликта – вид деятельности субъекта управления, направленной на выявление причин конфликта в его скрытом развитии.

Проекция – осозанный или бессознательный перенос субъектом собственных мыслей, побуждений и качеств на других.

Противоборство – взаимодействие субъектов социального взаимодействия, характеризующееся нанесением взаимного ущерба.

Противоречие (contradiction) – 1. Суждение, согласно которому что-то одновременно является и не является фактом. Вся аргументация в науке систематически и тщательно исследуется с целью устранения противоречия.

Разрешение конфликта – вид деятельности субъекта управления, связанной с завершением конфликта.

Регрессия – реакция на ответственные ситуации “возвращением” к детским типам

поведения, которые на той стадии были успешными.

Регулирование конфликта – вид деятельности субъекта управления, связанной с завершением конфликта.

Ригидность – отсутствие гибкости в поведении, трудности в перестройке восприятия и представлений в изменившейся обстановке.

Роль – нормативно заданный или коллективно одобряемый образец поведения личности в группе.

Соперничество – стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением одержать победу над соперником.

Сотрудничество – стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся стремлением противоборствующих сторон совместными усилиями разрешить возникшую проблему.

Социология - (от латинского *societas* - общество и ...логия), наука об обществе как целостной системе и об отдельных социальных институтах, процессах, социальных группах и общностях, отношениях личности и общества, закономерностях массового поведения людей. Попытки объяснения общественной жизни возникли в античности (Платон, Аристотель и др.),

Статус – реальное положение личности в системе внутригрупповых отношений, степень его авторитетности. Статус может быть высоким, средним или низким.

Стратификация - социальный процесс, где члены общества занимают более или менее стабильное положение и оценивают друг друга в зависимости от той доли ценных ресурсов, которую каждый из них получает.

Социальная стратификация - понятие, посредством которого в социологии обозначается неравномерное распределение материальных благ, властных функций и социального престижа между индивидами и социальными группами в современном индустриальном обществе, обусловленное особенностями функционирования последнего.

Структура конфликта – совокупность устойчивых элементов конфликта, образующих целостную систему.

Толерантность – терпимость к чужому образу жизни, мнению, поведению, ценностям.

Трансакция – единица взаимодействия партнёров по общению, предполагающая выбор определённой позиции (Родитель, Взрослый, Ребёнок).

Управление конфликтом – целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на динамику конфликта в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт.

Установка – готовность, предрасположенность субъекта к определённой ситуации, определённому поведению, действию.

Уступка – стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта как несущественного для себя и значимого для соперника.

Участники конфликта – это субъекты, непосредственно вовлечённые во все фазы конфликта, непримиримо оценивающие сущность и протекание одних и тех же событий, связанных с деятельностью другой стороны.

Уход – стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта в качестве несущественного как для себя, так и для соперника.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПРЕПОДАВАТЕЛЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Основной целью изучения дисциплины «Технологии урегулирования конфликтов и укрепление мира» является ознакомление с основными технологиями и методами работы с конфликтом как многоаспектным явлением и обеспечение профессиональной подготовки студентов в области формирования соответствующих представлений.

Дисциплина изучает теоретические и методологические основы регулирования конфликтов и укрепление мира; практические модели регулирования конфликтов; применение в практической деятельности современных технологий и методов урегулирования конфликтов.

Форма промежуточного контроля знаний – **зачет и экзамен.**

Методические принципы и приемы построения учебной дисциплины основаны на современных теориях, концепциях, положениях в области социально-трудовых и этнических конфликтов.

Ключевым методическим способом подачи учебного материала по дисциплине «Технологии урегулирования конфликтов и укрепление мира» 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 сознание будущих конфликтологов. 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 - экзаменам. В выступлении на семинарском занятии должны содержаться следующие элементы:

- четкое формулирование соответствующего теоретического положения (например, понятия технологии, методология, методы урегулирования конфликта и др.) в виде развернутого определения;
- приведение и раскрытие основных черт, признаков, значения и роли изучаемого явления или доказательства определенного теоретического положения;

Для качественного и эффективного изучения технологий урегулирования конфликтов и укрепления мира 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 «Конфликтология», «СОЦИС», «Управление персоналом» и др.

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.

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.

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 в соответствии с компетенциями;
- 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;
- изучение и отработка нормативной документации, законов в аспекте социально-трудовых и этнических конфликтов и комментариев к ним, проведение сравнительного анализа с предыдущим;
- сбор материала и написание контрольных, конкурсных и выпускных

квалификационных работ;

- изучение указанной литературы для подготовки к экзамену.
- 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 научных 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 научной литературой при формировании своей личной библиотеки и др.

Данный комплекс рекомендаций позволяет студентам овладеть многими важными приемами самостоятельной работы и успешно использовать их при подготовке контрольных по дисциплине.

Важнейшей формой учебной отчетности студента является **контрольная работа**. Выполнение контрольной работы является промежуточной формой отчетности по изучаемой дисциплине и преследует цель лишь оценить способность студента к самостоятельному поиску источников, формированию содержания и его письменного изложения по указанной проблеме. Это важная составляющая изучения дисциплины, а также эффективная форма контроля знаний. При заочном обучении она выступает как обязательная, основная форма самостоятельной работы. В контрольной работе (в соответствии с учебным планом) студент обязан самостоятельно глубоко разобраться в изучаемых проблемах, усвоить суть темы, уяснить ее содержание и только затем письменно представить свою отчетную работу.

Выполнение контрольной работы является одним из условий допуска студента к сдаче экзамена. Работа должна соответствовать установленным требованиям, то есть в ней должны быть раскрыты все проблемы, определенные темой. Для этого студент обязан самостоятельно проанализировать первоисточники и дать исчерпывающие ответы на вопросы темы. Контрольная работа — серьезное учебное задание, и чтобы написать ее как следует, необходимо использовать те первоисточники и учебные пособия, которые позволяют полнее разобраться в проблеме. Студент должен регулярно работать в университетской и городской библиотеке, вдумчиво конспектировать лекции преподавателей.

При написании контрольной работы следует обращать особое внимание на грамотное использование терминологии в рамках изучаемой дисциплины. При употреблении впервые тех или иных терминов и понятий следует давать их определения либо в самом тексте, либо в сносках.

Приступая к контрольной работе, требуется сначала ознакомиться с имеющейся литературой по теме, изучить первоисточники и составить план. Здесь, в отличие от курсовой работы, план предполагает рассмотрение одной, причем довольно широкой, проблемы, и он может состоять из двух-трех вопросов. Минимальное количество первоисточников, привлекаемых для написания контрольной работы — пять наименований.

Контрольные работы могут выступать как дополнительные (вспомогательные) учебные формы отчетности студента, которые осуществляются в ходе семинарских (практических) занятий (в конце) и проводятся максимум в течение 10-15 минут. Преподаватель может заранее объявить о предстоящей работе и предложить примерный перечень тем, то есть сориентировать студентов на работу по более широкому кругу вопросов. Таким образом, студентам дается возможность лишней раз обратиться к учебному материалу и более качественно подготовиться к выполнению контрольной работы.

Как правило, контрольные работы по дисциплине сугубо индивидуальны, то есть их

тематика персонифицирована. Однако в отдельных случаях темы контрольных работ могут быть адресованы и сразу нескольким студентам, и группе в целом. Таким приемом преподаватель выявляет степень усвоения какой-то важной учебной проблемы и определяет необходимость проведения дополнительных занятий по какой-либо теме.

В качестве контрольной работы широко применяется самостоятельное изучение монографического исследования по конкретной, крайне важной проблеме, требующей глубокого рассмотрения. Этот вид работы предполагает не простое знакомство с определенным монографическим исследованием, а детальное его изучение. Для этого студенту важно знать некоторые правила работы с первоисточником, которым для него будет являться монография. Следует выяснить фамилию автора, его имя и отчество, ученую степень и звание, а также что побудило его взяться за изучение данной проблемы; обратить внимание на основные вопросы монографии и их разрешение автором, уметь раскрывать их в ходе собеседования с преподавателем.

Студенту следует письменно (предельно кратко) очертить те вопросы (полностью или частично), которые поставлены автором в монографическом исследовании; при изложении их следует указывать страницы источника.

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

Курсовая работа. Существуют некоторые различия в требованиях, предъявляемых к написанию курсовым работам разных типов. Так, если вы пишете работу теоретического характера, не имеющую выхода в практику, следует соответствующим образом выстроить ее структуру. В начале работы лучше всего поместить главу, в которой будет освещаться состояние отечественной и зарубежной научной литературы по теме исследования, проводится сравнительный анализ существующих точек зрения, методологий и методик изучения темы.

Работа практического характера, как правило, делится на две основные главы, первая из которых посвящена изложению теоретико-методологических основ исследования, а вторая представляет собой практическую часть последнего и может быть снабжена графиками, чертежами, таблицами и другим необходимым иллюстративным материалом.

Работа опытно-экспериментального характера также имеет вводную теоретико-методологическую часть, за которой следует изложение условий, методов и хода эксперимента, обобщение и интерпретация полученных результатов.

Невзирая на все типологические различия, любая курсовая работа должна строиться согласно существующим канонам и иметь развернутый план-оглавление, введение, основную часть, состоящую обычно из двух-трех глав, и заключение.

Примерный объем работы в целом должен составлять ориентировочно 25-30 печатных страниц. Из этого объема около 10% обычно занимает введение, от 5 до 10%-заключение.

Введение обязательно следует начать с обоснования актуальности темы, но оно не должно быть чересчур пространными многословным. Тем не менее здесь ваша основная задача состоит в том, чтобы сделать его убедительным. Речь может идти не только об актуальности в узконаучном смысле, то есть о сложившейся внутри науки ситуации необходимости именно сейчас разработать именно эту тему. Вы можете там, где это уместно, подтвердить актуальность своего выбора и аргументами социального плана, обосновать ее с точки зрения накопившихся социальных проблем и т. п.

Далее следует остановиться на описании степени разработанности темы в научной литературе. Здесь необходимо привести названия основных источников, охарактеризовать сложившиеся подходы и методы, отметить и оценить индивидуальный вклад в разработку проблемы различных ученых.

Вместе с тем следует показать, что еще осталось неразработанного в ней, так, чтобы было понятно, с какой целью лично вы за нее беретесь.

Затем нужно переходить к довольно трудному этапу - формулировке цели и задач своей работы. Эта формулировка должна быть, по возможности, четкой и краткой. Ее назначение определить стратегию и тактику написания работы. Безусловным требованием к тексту курсовой является соответствие сформулированной цели и поставленных задач.

Наконец необходимо коснуться методологии и методов исследования. Достаточно будет просто их назвать.

Основная часть курсовой работы посвящена решению поставленных во введении задач. Обычно в основной части выделяется две, реже три главы, каждая из которых выполняет свою функцию в общей логике изложения.

Заключение содержит сделанные автором работы выводы, итоги исследования. Хорошо, если в конце заключения вы остановитесь на дальнейших перспективах исследования данной темы. Это может послужить заделом для написания следующих курсовых и выпускной квалификационной работы.

Вслед за заключением идет список использованной литературы, который должен быть составлен в соответствии с установленными требованиями. Если в работе имеются приложения, они оформляются на отдельных листах, и их следует пронумеровать.

Необходимо помнить, что в отличие от рефератов, докладов и контрольных к курсовой работе предъявляется требование хотя бы относительной самостоятельности. Имеется ввиду не самостоятельность изложения, которая желательна во всех перечисленных случаях, а самостоятельность научной мысли - насколько это допускает уровень профессионализма студента.

В курсовой работе не предполагается наличие в тексте действительных элементов новизны, теоретической значимости. Однако, студент в своей курсовой работе должен продемонстрировать, насколько он овладел начальными навыками научного мышления. Для этого вполне достаточно просто квалифицированно и грамотно поставить проблему. Постановка проблемы - это уже первый шаг в науку.

Целесообразно с самого начала взяться за одну тему и, последовательно углубляя проблематику, развивать ее на протяжении всех лет учебы, с тем чтобы в итоге написать по ней и бакалаврскую работу. Более того, если позволят объем и качество накопленного материала и если у вас возникнет такое желание, вы можете впоследствии продолжить разработку этой темы в диссертации.

Готовая курсовая работа сдается на кафедру. Согласно существующим правилам научный руководитель должен обосновать выставленную им оценку в письменной рецензии.

Критериями оценки курсовой работы являются актуальность выбранной темы, глубина освоения материала, качество подбора и использования источников, степень самостоятельности выводов, общая культура изложения.

Игра - метод имитации принятия решений руководящих работников или специалистов в различных производственных ситуациях, осуществляемый по заданным правилам группой людей или человеком с ПК в диалоговом режиме, при наличии конфликтных ситуаций или информационной неопределённости. Применение деловых игр позволяет отработать профессиональные навыки участников. Кроме того, это дает возможность оценить:

- уровень владения этими навыками;
- особенности мыслительных процессов (стратегическое, тактическое, аналитическое мышление, умение прогнозировать ситуацию, умение принимать решения и пр.);
- уровень коммуникативных навыков;
- личностные качества участников

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

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

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 со студентами, что в итоге повышает интерес к овладению конфликтологическими 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
1. Эволюция практик урегулирования конфликтов	Лекция	Коллективный	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебник Учебное пособие	Презентации
2. Технологии управления конфликтами. Технологии урегулирования конфликтов	Лекция Семинар	Коллективный, индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебник Учебное пособие	Презентации
3. Структурный и динамический методы моделирования и анализа конфликтов	Лекция Семинар	Коллективный, индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие Учебник	. Презентации
4. Теоретико-игровой метод моделирования	Лекция Семинар	Коллективный, индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный.	Учебное пособие Учебник	Презентации

и анализа конфликтов		овой	Формы: монолог/диалог		
5. Методы управления конфликтами	Лекция Семинар	Коллективный, Индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие Учебник	Презентации
6. Соперничество. Столкновение. Доминанция	Лекция Семинар	Коллективный, Индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие Учебник	Презентации
7. Уклонение. Избегание. Аккомодация	Лекция Семинар	Коллективный, Индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие Учебник	Презентации
8. Ассимиляция. Подавление. Переговоры	Лекция Семинар	Коллективный, Индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие Учебник	Презентации
9. Посредничество (медиаторство) в конфликтах и переговорах. Конфликтологическое консультирование	Лекция Семинар	Коллективный, Индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие Учебник	Самостоятельная работа

Тематический план изучения дисциплины «Технологии урегулирования конфликтов»

Год набора 2022 очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего	Трудоемкость по дисциплине					СРС	Формируемые компетенции
		контакт. работа	в т.ч.					
			лекции	лаб. работы	практ./сем. \ИЗ			
1. Эволюция практик урегулирования конфликтов	8	4	2	-	2	4	ПК-3	
2. Технологии управления конфликтами. Технологии урегулирования конфликтов	8	4	2	-	2	4	ПК-3	
3. Структурный и динамический методы моделирования и анализа конфликтов	8	4	2	-	2	4	ПК-3	
4. Теоретико-игровой метод моделирования и анализа конфликтов	8	4	2	-	2	4	ПК-3	
5. Методы управления конфликтами	8	4	2	-	2	4	ПК-3	
6. Соперничество. Столкновение. Доминанция	8	4	2	-	2	4	ПК-3	
7. Уклонение. Избегание. Аккомодация	8	4	2	-	2	4	ПК-3	
8. Ассимиляция. Подавление. Переговоры	8	4	2	-	2	4	ПК-3	
9. Посредничество (медиаторство) в конфликтах и переговорах. Конфликтологическое консультирование	8	4	2	-	2	4	ПК-3	
Итого по дисциплине	72	36	18		18	36		
Зачетных единиц	2							

Тематический план изучения дисциплины «Технологии урегулирования конфликтов»

Год набора: 2022

форма обучения **очно-заочная**

Наименование разделов и тем	Всего	Трудоемкость по дисциплине					СРС	Формируемые компетенции
		кон так т. раб ота	Ина я кон т раб ота	в т.ч. лекции	лаб. работы	практ./ сем. \ИЗ		
1. Эволюция практик урегулирования конфликтов	6	2	-	1		1	4	ПК-3
2. Технологии управления конфликтами. Технологии урегулирования конфликтов	6	2	-	1		1	4	ПК-3
3. Структурный и динамический методы моделирования и анализа конфликтов	6	2	-	1		1	4	ПК-3
4. Теоретико-игровой метод моделирования и анализа конфликтов	6	2	-	1		1	4	ПК-3
5. Методы управления конфликтами	8	4	-	2		2	4	ПК-3
6. Соперничество. Столкновение. Доминанция	10	6	2	2		2	4	ПК-3
7. Уклонение. Избегание. Аккомодация	10	6	2	2		2	4	ПК-3
8. Ассимиляция. Подавление. Переговоры	10	6	2	2		2	4	ПК-3
9. Посредничество (медиаторство) в конфликтах и переговорах. Конфликтологическое консультирование	10	6	2	2		2	4	ПК-3
Итого по дисциплине	72	36	8	14	-	14	36	
Зачетных единиц	2							