

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

Кафедра конфликтологии

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
УПРАВЛЕНИЕ КОММУНИКАЦИЯМИ В КОНФЛИКТЕ**

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
конфликтологии

«29» апреля 2022 г., протокол № 9

Зав. кафедрой _____ Г. М. Бирженюк

Методического совета

«25» мая 2022 г., протокол № 6

Секретарь МС _____ К.В. Газина

Авторы-разработчики:

_____ Т.В.Ефимова

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

1. Цель и задачи освоения дисциплины:

Целью освоения дисциплины «управление коммуникациями в конфликте» является освоение студентами методов, принципов и навыков управления коммуникациями в конфликтном взаимодействии индивидов, групп, организаций и других участников конфликта для эффективного урегулирования или управления этим конфликтом.

Задачи освоения дисциплины:

1. Уточнить задачи и специфику управления коммуникациями в конфликте в междисциплинарном аспекте;
2. Определить принципы, возможности и ограничения управления коммуникациями в конфликте;
3. Освоить основные методы, приемы и техники конфликтологической коммуникации;
4. Сформировать навыки управления коммуникациями в различных сферах конфликтного взаимодействия.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ тем данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых дисциплин						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Основы менеджмента				+	+	+	+
2	Технологии PR в конфликтологии		+	+	+	+		+
3	Организационно-управленческая конфликтология	+	+	+				+

3. Требования к результатам освоения дисциплины

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

Компетенции и индикаторы их достижения

Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Управление конфликтами	ООПК-5. Способен вести эффективные переговоры и процесс медиации между конфликтующими сторонами	ОПК-5.1. Знает: основные принципы и подходы к ведению переговоров и медиации.
		ОПК-5.2. Умеет: организовать процесс подготовки и переговоров, медиации между конфликтующими сторонами, постконфликтное сопровождение.
		ОПК-5.3. Владеет: способностью реализовывать эффективные технологии переговоров и процедуры медиации между конфликтующими сторонами

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

4. Тематический план изучения дисциплины

См. приложение

5. Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Конфликтологические аспекты социальной коммуникации

Понятие «конфликтные коммуникации». Основы теории коммуникации. Объект и предмет дисциплины «управление коммуникациями в конфликте». Теории, подходы и модели коммуникации. Виды и типы коммуникации. Вербальные и невербальные каналы коммуникации. Модели коммуникации в различных гуманитарных областях (по Г. Г. Почепцову). Конфликтогены в коммуникации на различных уровнях общения. Конфликтологический подход к изучению коммуникации.

Тема 2. Коммуникативные функции и барьеры коммуникации

Понятийный аппарат в теории коммуникации. Информация и Коммуникативный акт. Проблемы восприятия информации. Код и кодирование информации. Естественные коммуникативные системы. Искусственные коммуникативные системы. Семиотический уровень организации коммуникации. Лингвистический уровень организации коммуникации. Этапы коммуникации. Различие понятий общение и коммуникация. Барьеры коммуникации. Информационные барьеры. Методы преодоления барьеров коммуникации. Коммуникативные функции.

Тема 3. Специфика коммуникации в конфликте

Специфика коммуникации в различных конфликтах: внутриличностном, групповом, межгрупповом, социальном, трудовом, корпоративном, семейном, педагогическом, межкультурном. Акторы конфликта. Уровни и виды конфликтной коммуникации. Коммуникативная толерантность. Конфликтогены и коммуникация. Конфликтная ситуация и каналы коммуникации. Формальные и неформальные каналы информации.

Тема 4. Уровни и модели коммуникации в конфликте

Коммуникативные навыки в современных условиях. Мета-навыки, жесткие навыки, мягкие навыки специалиста. Эмоциональный интеллект. Конфликтогенность интернет-коммуникации. Социологические и психологические модели коммуникации в конфликте. Гендерный аспект в коммуникации. Международная коммуникация. Межкультурная коммуникация. Деловая коммуникация. Специфика семейной коммуникации. Коммуникация личность-социум. Политическая и международная коммуникация. Традиции и нормы в коммуникации. Правила общения в условиях межкультурной коммуникации. Массовые коммуникации и конфликтное взаимодействие. Маркетинговые коммуникации. Лидерство как феномен коммуникации.

Тема 5. Методы и техники управления коммуникациями в конфликте

Психологические методы в управлении коммуникациями в конфликте. Стратегии и техники поведения в конфликте. Особенности применения коммуникативных техник. Техники эффективной коммуникации. Техники ведения партнерской беседы. Техники прояснения информации. Особенности применения вопросов при работе с конфликтами. Профайлинг. Рефрейминг, инверсия и другие техники переформулирования проблемы и изменения взгляда на события. Сторителлинг. Работа с эмоциями в конфликте. Техники

вентиляции эмоций. Способы отработки агрессии. Ассертивное поведение. Методы работы с эмоциональным и профессиональным выгоранием.

Тема 6. Тактики выстраивания эффективной коммуникации в переговорном процессе и посредничестве

Посредничество в конфликте. Виды посредничества в переговорном процессе в условиях конфликта. Роль и значение коммуникации в процедуре переговоров. Формальные и неформальные каналы коммуникации в переговорах. Информационная составляющая переговоров в условиях конфликта. Вербальная и невербальная коммуникация в переговорах. Эмоциональная составляющая переговоров в условиях конфликта. Манипуляция в переговорном процессе. Техники противостояния манипуляции. Техники работы с агрессией в переговорном процессе. Эмотивная лексика и методика работы с ней. Ассертивное поведение. Коммуникативные функции переговорщика.

Тема 7. Техники организации конструктивного взаимодействия в коммуникации в процедуре медиации

Специфика коммуникации в медиации. Роль посредника (медиатора) в коммуникационном процессе. Работа с эмоциями в медиации. Техники вентиляции эмоций. Работа с вербальными и невербальными коммуникациями. Профайлинг в медиации. Дислексия и техники работы с ней. Техники активного слушания. Эмпатия как техника управления коммуникациями в конфликте. Ассертивное поведение медиатора, в условиях конфликта. Алгоритмы работы с сопротивлением в медиации. Работа с агрессией и манипуляциями на медиации. Работа со стрессом, выгоранием, деформацией.

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.	Тема 1. Конфликтологические аспекты социальной коммуникации	Вопросы для обсуждения: 1. Понятие «конфликтные коммуникации». 2. Основы теории коммуникации. 3. Виды и типы коммуникации. 4. Вербальные и невербальные каналы коммуникации. 5. Конфликтогены в коммуникации на различных уровнях общения. Литература: 3,4,5,8	ОПК-5	Доклады, эссе
2.	Тема 2. Коммуникативные функции и барьеры коммуникации	Вопросы для обсуждения: 1. Информация и коммуникативный акт. 2. Коммуникативные функции. 3. Различие понятий общение и коммуникация. 4. Различие понятий общение и коммуникация.	ОПК-5	Доклады, диалого-дискуссионное обсуждение проблем устный

		6. Барьеры коммуникации. 7. Методы преодоления барьеров коммуникации. Литература: 1,2,3,5,6,7,8		опрос
3.	Тема 3. Специфика коммуникации в конфликте	Вопросы для обсуждения: 1. Специфика коммуникации в различных конфликтах: - внутриличностном, - групповом, - межгрупповом, - социальном, - трудовом, - семейном, - педагогическом, - межкультурном. 2. Коммуникативная толерантность. 3. Формальные и неформальные каналы информации. Литература: 1,2,3,5,6,7,8	ОПК-5	Доклады, ролевая игра, анализ кейсов, диалогическое обсуждение проблем, устный опрос
4.	Тема 4. Уровни и модели коммуникации в конфликте	Вопросы для обсуждения: 1. Коммуникативные навыки в современных условиях. 2. Метанавыки, жесткие навыки, мягкие навыки специалиста. 3. Эмоциональный интеллект. 4. Конфликтogenicность интернет-коммуникации. 5. Социологические и психологические модели коммуникации в конфликте. 6. Гендерный аспект в коммуникации. 7. Международная коммуникация. 8. Межкультурная коммуникация. 9. Деловая коммуникация. 10. Специфика семейной коммуникации. 11. Массовые коммуникации и конфликтное взаимодействие. 12. Лидерство как феномен коммуникации. Литература: 1,3,5,6,7	ОПК-5	Доклады, круглый стол, деловая игра, анализ кейсов
5.	Тема 5. Методы и техники управления коммуникациями в конфликте	Вопросы для обсуждения: 1. Психологические методы в управлении коммуникациями в конфликте. 2. Стратегии и техники поведения в конфликте. 3. Особенности применения коммуникативных техник.	ОПК-5	Доклады, круглый стол, деловая игра, анализ кейсов,

		<p>4.Техники эффективной коммуникации.</p> <p>5.Техники ведения партнерской беседы.</p> <p>6. Работа с эмоциями в конфликте.</p> <p>7.Особенности применения вопросов при работе с конфликтами.</p> <p>8.Профайлинг.</p> <p>9.Рефрейминг, инверсия и другие техники переформулирования проблемы и изменения взгляда на события.</p> <p>10.Сторителлинг.</p> <p>Литература: 1,3,5,6,7</p>		
6.	Тема 6. Тактики выстраивания эффективной коммуникации в переговорном процессе и посредничестве	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>1.Посредничество в конфликте.</p> <p>2.Виды посредничества в переговорном процессе в условиях конфликта.</p> <p>3.Роль и значение коммуникации в процедуре переговоров.</p> <p>4.Информационная составляющая переговоров в условиях конфликта.</p> <p>5.Вербальная и невербальная коммуникация в переговорах.</p> <p>6.Эмоциональная составляющая переговоров в условиях конфликта.</p> <p>7.Манипуляция в переговорном процессе.</p> <p>8.Техники противостояния манипуляции.</p> <p>9.Техники работы с агрессией в переговорном процессе.</p> <p>10.Эмотивная лексика и методика работы с ней.</p> <p>Литература: 1,2,3,5,6,7,8</p>	ОПК-5	Доклады, круглый стол, деловая игра, анализ кейсов, тестирование
7.	Тема 7. Техники организации конструктивного взаимодействия в коммуникации в процедуре медиации	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>1.Специфика коммуникации в медиации.</p> <p>2.Роль посредника (медиатора) в коммуникационном процессе.</p> <p>3.Работа с эмоциями в медиации.</p> <p>4.Техники вентилиции эмоций.</p> <p>5.Работа с вербальными и невербальными коммуникациями.</p> <p>6.Профайлинг в медиации.</p> <p>7. Дислексия и техники работы с ней.</p> <p>8.Техники активного слушания.</p> <p>9.Эмпатия как техника управления</p>	ОПК-5	Доклады, круглый стол, деловая игра, анализ кейсов, тестирование

		коммуникациями в конфликте. 10. Ассертивное поведение медиатора, в условиях конфликта. 11. Работа с агрессией и манипуляциями на медиации. 12. Работа со стрессом, выгоранием, деформацией. Литература: 1,2,3,5,6,7,8		
--	--	---	--	--

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 «Управление коммуникациями в конфликте» основано на использовании технологии деловой игры, Case-study, поискового метода, позволяющих формировать навыки межличностных и групповых социально-психологических коммуникаций.

Методы / Формы	Лекции (Л)	Семинарские занятия (С)
Диалого-дискуссионное обсуждение проблем	+	+
Работа в команде		+
Case-study	+	+
Игра		+
Поисковый 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 источников и нормативно правовых актов по теме.	ОПК-5	Представление обоснованной и развернутой структуры работы
2	Подготовка к семинарскому занятию.	ОПК-5	Деловая игра, круглый стол, диалого-дискуссионное обсуждение проблем
3	Работа над лекционным материалом	ОПК-5	Письменный и устный опросы на практическом занятии
4	Подготовка к защите исследовательских проектов	ОПК-5	Защита исследовательских проектов
5	Самотестирование	ОПК-5	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 (практические занятия, опросы, решение и составление кейсов и т.п.).

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. Консультирование и коучинг персонала в организации: учебник и практикум/Н.В.Антонова [и др.]; под ред. Н.В. Антоновой, Н.Л. Ивановой.- М.: Юрайт, 2019. –370 с. – Режим доступа: <https://biblioonline.ru /book/konsultirovanie-i-kouching-personala-v-organizacii>

2. Конфликтолог - профессия XXI века: учебное пособие / СПб Гуманит. ун-т профсоюзов; науч. ред. Г.М. Бирженюк. – СПб.: Изд-во СПбГУП, 2014. – Режим доступа: http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set_static_req&sys_code=88.5/K64-927088&bns_string=IBIS

3. Гнатюк, О. Л. Основы теории коммуникации: учебное пособие. – М.: КноРус, 2019 – 255с. - Режим доступа: <http://www.book.ru/book/931418>

б) Дополнительная литература:

1. Гафиатулина, Н. Х. Социальная коммуникация в профилактике конфликтов: учебно-методическое пособие / Н.Х. Гафиатулина, С.И. Самыгин. — Москва: Русайнс, 2023. — 162 с. — URL:<https://book.ru/book/945728>

2. Анцупов, А. Я. Социально-психологическая оценка персонала: теория и практика: монография / Анцупов А.Я., Ковалев В.В. — Москва: Проспект, 2018. — 351 с. — URL: <https://book.ru/book/937244>

3. Анцупов, А.Я., Конфликтология: учебник / А.Я. Анцупов, С. В. Баклановский. — Москва: КноРус, 2022. — 264 с. — ISBN 978-5-406-08667-4. — URL:<https://book.ru/book/940645>

4. Валова, Ю. И. Управление конфликтами в организации: учебное пособие / Ю.И. Валова. — Москва: КноРус, 2023. — 219 с. — ISBN 978-5-406-10521-4. — URL: <https://book.ru/book/945817>

5. Управление конфликтами в сфере социально-трудовых отношений: теория, практика и направления совершенствования (институциональный аспект): материалы в помощь самостоятельной работе студентов / Г. М. Бирженюк [и др.]; рук. авт. кол. А. А. Васецкий; СПб. Гуманит. ун-т профсоюзов. - СПб., 2016. - 241 с. - URL: http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set_static_req&sys_code=67.627/У 67-786742989&bns_string=IBIS.

6. Романова, И. А. Управление конфликтами и стрессами в организации : монография / И.А. Романова, Н.И. Лаас, Е.В. Гурова. — Москва : Русайнс, 2022. — 252 с. — ISBN 978-5-466-01811-0. — URL:<https://book.ru/book/946867>

7. Марков, Б. В. Философия языка и коммуникации. Т. 1. Теории языка и коммуникации: учебник / Б.В. Марков. — Москва: Русайнс, 2023. — 213 с. — ISBN 978-5-466-01750-2. — URL:<https://book.ru/book/946439>

8. Марков, Б. В. Философия языка и коммуникации. Т. 2. Техники и медиа коммуникации: учебник / Б.В. Марков. — Москва: Русайнс, 2023. — 233 с. — ISBN 978-5-466-01751-9. — [URL:https://book.ru/book/946440](https://book.ru/book/946440)

9. Консультирование как технология урегулирования конфликтов в организации: монография / СПб Гуманит. ун-т профсоюзов; науч. ред. А. С. Запесоцкий. - СПб.: Изд-во СПбГУП, 2019. - 160 с. - (Социально-трудовые конфликты; вып. 15). - Режим доступа: http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set_static_req&sys_code=65.05/К 65-672243357&bns_string=IBIS

в) Периодические издания

1. Конфликтология: журнал. - СПб.: Фонд развития конфликтологии. - ISSN: 2310-6085. Журнал зарегистрирован ВАК Свидетельство о регистрации ПИ № ФС77-21410 от 22 июня 2005 г.

Периодические издания открытого доступа

2. Науковедение: интернет-журнал. - ISSN 2223-5167. – Режим доступа: <http://naukovedenie.ru/>

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: Электронный курс по дисциплине Управление коммуникациями в конфликте <http://edu.gup.ru/> <https://edu.gup.ru/course/view.php?id=2739>

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. Официальный портал Комитета по социальному развитию Санкт-Петербурга <http://www.gov.spb.ru/gov/admin/otrasl/trud>.

12. Официальный сайт Комитета по образованию Правительства Санкт-Петербурга <http://www.kobr.spb.ru>.

13. Агентство «Мониторинг.ru», www.monitoring.ru

11. Материально-техническое обеспечение дисциплины

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

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

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

1. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов

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;
- научить студентов самостоятельно приобретать знания, формировать навыки и умения, необходимые для конфликтологической 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 конфликтологической терминологии и понятий;
- сбор материала и написание контрольных, конкурсных работ;
- изучение указанной литературы для подготовки к экзамену.

Основными компонентами содержания данного вида работы являются:

- творческое изучение учебных пособий и научной литературы;
- эффективное конспектирование;
- участие в различных формах учебного процесса, научных конференциях, в работе кружков и т. д.;
- получение консультаций у преподавателя по отдельным проблемам курса;
- получение информации и опыта о работе профессионалов в процессе производственно-учебной практики;
- знакомство с конфликтологической литературой при формировании своей личной библиотеки и др.

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

Семинарские занятия — важная форма учебного процесса. Они способствуют закреплению и углублению знаний, полученных студентами на лекциях и в результате самостоятельной работы над научной и учебной литературой и нормативными источниками. Они призваны развивать самостоятельность мышления, умение делать выводы, связывать теоретические положения с практикой, формировать профессиональное конфликтологическое сознание будущих конфликтологов. На занятиях вырабатываются необходимые каждому конфликтологу навыки и умения публично выступать, логика доказывания, культура профессиональной речи. Кроме того,

семинары — это средство контроля преподавателей за самостоятельной работой студентов, они непосредственно влияют на уровень подготовки к итоговым формам отчетности — зачетам и экзаменам. В выступлении на семинарском занятии должны содержаться следующие элементы:

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

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

Читать и изучать, следует, прежде всего, то, что рекомендуется к каждой теме программой, планом семинарских занятий, перечнем рекомендуемой литературы. Когда студент приступает к самостоятельной работе, то он должен проявить инициативу в поиске специальных источников. Многие новейшие научные положения появляются, прежде всего, в статьях, опубликованных в конфликтологических журналах, таких как «Конфликтология», «Профсоюзы».

Необходимо отметить тот факт, что в каждом заключительном в году 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.	Тема 1. Конфликтологические аспекты социальной коммуникации	Вопросы для обсуждения: 1. Понятие «конфликтные коммуникации». 2. Основы теории коммуникации. 3. Виды и типы коммуникации. 4. Вербальные и невербальные каналы коммуникации.	ОПК-5	Доклады, эссе

		5. Конфликтогены в коммуникации на различных уровнях общения. Литература: 3,4,5,8		
2.	Тема 2. Коммуникативные функции и барьеры коммуникации	Вопросы для обсуждения: 1. Информация и коммуникативный акт. 2. Коммуникативные функции. 3. Различие понятий общение и коммуникация. 4. Различие понятий общение и коммуникация. 6. Барьеры коммуникации. 7. Методы преодоления барьеров коммуникации. Литература: 1,2,3,5,6,7,8	ОПК-5	Доклады, диалогическое обсуждение проблем, устный опрос
3.	Тема 3. Специфика коммуникации в конфликте	Вопросы для обсуждения: 1. Специфика коммуникации в различных конфликтах: - внутриличностном, - групповом, - межгрупповом, - социальном, - трудовом, - семейном, - педагогическом, - межкультурном. 2. Коммуникативная толерантность. 3. Формальные и неформальные каналы информации. Литература: 1,2,3,5,6,7,8	ОПК-5	Доклады, ролевая игра, анализ кейсов, диалогическое обсуждение проблем, устный опрос
4.	Тема 4. Уровни и модели коммуникации в конфликте	Вопросы для обсуждения: 1. Коммуникативные навыки в современных условиях. 2. Метанавыки, жесткие навыки, мягкие навыки специалиста. 3. Эмоциональный интеллект. 4. Конфликтогенность интернет-коммуникации. 5. Социологические и психологические модели коммуникации в конфликте. 6. Гендерный аспект в коммуникации. 7. Международная коммуникация. 8. Межкультурная коммуникация. 9. Деловая коммуникация. 10. Специфика семейной коммуникации. 11. Массовые коммуникации и конфликтное взаимодействие.	ОПК-5	Доклады, круглый стол, деловая игра, анализ кейсов

		12.Лидерство как феномен коммуникации. Литература: 1,3,5,6,7		
5.	Тема 5. Методы и техники управления коммуникациями в конфликте	Вопросы для обсуждения: 1.Психологические методы в управлении коммуникациями в конфликте. 2.Стратегии и техники поведения в конфликте. 3.Особенности применения коммуникативных техник. 4.Техники эффективной коммуникации. 5.Техники ведения партнерской беседы. 6. Работа с эмоциями в конфликте. 7.Особенности применения вопросов при работе с конфликтами. 8.Профайлинг. 9.Рефрейминг, инверсия и другие техники переформулирования проблемы и изменения взгляда на события. 10.Сторителлинг. Литература: 1,3,5,6,7	ОПК-5	Доклады, круглый стол, деловая игра, анализ кейсов,
6.	Тема 6. Тактики выстраивания эффективной коммуникации в переговорном процессе и посредничестве	Вопросы для обсуждения: 1.Посредничество в конфликте. 2.Виды посредничества в переговорном процессе в условиях конфликта. 3.Роль и значение коммуникации в процедуре переговоров. 4.Информационная составляющая переговоров в условиях конфликта. 5.Вербальная и невербальная коммуникация в переговорах. 6.Эмоциональная составляющая переговоров в условиях конфликта. 7.Манипуляция в переговорном процессе. 8.Техники противостояния манипуляции. 9.Техники работы с агрессией в переговорном процессе. 10.Эмотивная лексика и методика работы с ней. Литература: 1,2,3,5,6,7,8	ОПК-5	Доклады, круглый стол, деловая игра, анализ кейсов, тестирование
7.	Тема 7. Техники организации конструктивного вза-	Вопросы для обсуждения: 1.Специфика коммуникации в медиации.	ОПК-5	Доклады, круглый стол,

	<p>имодействия в коммуникации в процедуре медиации</p>	<p>2.Роль посредника (медиатора) в коммуникационном процессе. 3.Работа с эмоциями в медиации. 4.Техники вентилиции эмоций. 5.Работа с вербальными и невербальными коммуникациями. 6.Профайлинг в медиации. 7. Дислексия и техники работы с ней. 8.Техники активного слушания. 9.Эмпатия как техника управления коммуникациями в конфликте. 10.Ассертивное поведение медиатора, в условиях конфликта. 11.Работа с агрессией и манипуляциями на медиации. 12.Работа со стрессом, выгоранием, деформацией. Литература: 1,2,3,5,6,7,8</p>	<p>деловая игра, анализ кейсов, тестирование</p>
--	--	--	--

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	Наименование темы дисциплины	Код форм ируе мой комп етенц ии	Код и наименование индикатора достижения	Наименование оценочного средства
1.	Тема 1. Конфликтические аспекты социальной коммуникации	ОПК-5	ПК-5.1. Знает: основные принципы и подходы к ведению переговоров и медиации.	Доклады, тесты, устный опрос, коллоквиум
2.	Тема 2. Коммуникативные функции и барьеры коммуникации	ОПК-5	ПК-5.2. Умеет: организовать процесс подготовки и переговоров, медиации между конфликтующими сторонами, постконфликтное сопровождение. ПК -5.3. Владеет: способностью реализовывать эффективные технологии переговоров и процедуры медиации между конфликтующими сторонами	Доклады, практическое задание, письменный опрос, устный опрос, коллоквиум
3.	Тема 3. Специфика коммуникации в конфликте	ОПК-5	ПК-5.1. Знает: основные принципы и подходы к ведению переговоров и медиации. ПК -5.3. Владеет: способностью реализовывать эффективные технологии переговоров и процедуры медиации между конфликтующими сторонами	Доклады, устный опрос, практическое задание, коллоквиум

4.	Тема 4. Уровни и модели коммуникации в конфликте	ОПК-5	ПК-5.1. Знает: основные принципы и подходы к ведению переговоров и медиации.	Доклады, кейсы, практическое задание, устный опрос
5.	Тема 5. Методы и техники управления коммуникациями в конфликте	ОПК-5	ПК-5.2. Умеет: организовать процесс подготовки и переговоров, медиации между конфликтующими сторонами, постконфликтное сопровождение. ПК -5.3. Владеет: способностью реализовывать эффективные технологии переговоров и процедуры медиации между конфликтующими сторонами	Доклады, практическое задание, тесты, круглый стол, тесты, кейсы, устный опрос
6.	Тема 6. Тактики выстраивания эффективной коммуникации в переговорном процессе и посредничестве	ОПК-5	ПК-5.1. Знает: основные принципы и подходы к ведению переговоров и медиации. ПК-5.2. Умеет: организовать процесс подготовки и переговоров, медиации между конфликтующими сторонами, постконфликтное сопровождение. ПК -5.3. Владеет: способностью реализовывать эффективные технологии переговоров и процедуры медиации между конфликтующими сторонами	Доклады, практическое задание, тесты, кейсы, письменный опрос
7.	Тема 7. Техники организации конструктивного взаимодействия в коммуникации в процедуре медиации	ОПК-5	ПК-5.1. Знает: основные принципы и подходы к ведению переговоров и медиации. ПК-5.2. Умеет: организовать процесс подготовки и переговоров, медиации между конфликтующими сторонами, постконфликтное сопровождение. ПК -5.3. Владеет: способностью реализовывать эффективные технологии переговоров и процедуры медиации между конфликтующими сторонами	Кейсы, практическое задание, письменный опрос
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», «не зачтено».

- «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.

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

Шкала оценивания

Вид контроля	Форма отчетности и \ или контроля	Максимально возможное количество баллов
Текущий контроль		70
	Тестирование	10
	Представление выполненной самостоятельной работы	20
	Работа на практических (семинарских) занятиях	20
	Реферат	10
	Контрольная работа и т.п.	10
Промежуточная аттестация	Зачет	30
Всего по дисциплине		100

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

ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ

Интерактивное занятие к Теме 5. Методы и техники управления коммуникациями в конфликте

Занятие проводится в формате **круглого стола**

Под круглым столом понимается форма публичного обсуждения или освещения каких-либо вопросов, когда участники высказываются в определенном порядке, первоначально – сидя за столом, имеющим круглую форму. Представление о круглом столе как символе равенства и благородства восходит к легендам о рыцарях Круглого стола. Круглый стол также понимается как коммуникативная технология, позволяющая, используя систему логически обоснованных доводов, воздействовать на мнения, позиции и установки участников дискуссии в процессе непосредственного общения.

Круглый стол направлен на равноправное обсуждение всеми участниками различных аспектов заявленной темы.

В учебном процессе задача круглого стола – активизировать учащихся, привлечь их к разностороннему обсуждению каких-либо сложных вопросов, способствовать выработке самостоятельного мнения по различным профессионально значимым темам, развивать коммуникативные навыки и творческий потенциал.

Проведение круглого стола предполагает реализацию нескольких технологических стадий. Это, прежде всего, подготовительная стадия, затем дискуссионная, т.е. собственно обсуждение в рамках круглого стола, а завершать процесс может аналитическая стадия.

Студенты заранее готовятся к обсуждению обозначенной темы, формируют свое мнение, работают с информационными источниками. Затем проводится обсуждение. Преподаватель выступает как модератор круглого стола, управляя обменом мнениями. Возможна передача роли модератора одному из студентов, пользующемуся авторитетом среди товарищей.

Дополнительным элементом круглого стола для данного занятия являются заранее подготовленные презентации студентов по каждой теме, которые становятся основой для общего обсуждения. Результатом интерактивного занятия становится осознание студентами особенностей конфликтологического консультирования, его сходств и различий с другими видами консультирования, понимание специфики ключевых подходов и техник конфликтологического консультирования.

Интерактивное занятие к Теме 6. Тактики выстраивания эффективной коммуникации в переговорном процессе и посредничестве

Занятие проводится в форме **деловой игры**

Деловая игра - метод активного обучения, в котором путем воссоздания (имитации) предметного и социального содержания какой-либо деятельности, поведения и отношений занятых в ней людей производится усвоение необходимых знания и выработка устойчивых навыков в данном виде деятельности, при чем это происходит быстрее и адекватнее ситуации, чем в традиционных видах обучения.

Деловая игра рассматривается как имитация определенных форм взаимодействия людей, максимально соответствующая характеру той деятельности, которую необходимо освоить или улучшить.

Деловые игры помогают освоить процессы принятия решений в заданных ситуациях, отработать принципы и особенности делового взаимодействия при решении определенных задач, освоении процессов и технологий, опробовать методы организации деятельности и подходы к оценке результатов.

Имитация процедуры переговоров поможет сформировать навыки деловой коммуникации и партнерских отношений.

Интерактивное занятие к Теме 7. Техники организации конструктивного взаимодействия в коммуникации в процедуре медиации

Занятие проводится в форме **серии деловых и ролевых игр**

Ролевая игра:

– воспроизведение действий и отношений других людей или персонажей какой-либо истории, как реальной, так и выдуманной;

– игра обучающего (в контексте данного учебного курса) назначения, вид драматического действия, участники которого действуют в рамках выбранных ими ролей, руководствуясь характером своей роли и внутренней логикой среды действия; вместе создают или следуют уже созданному сюжету.

Сам процесс игры представляет собой моделирование группой людей той или иной ситуации. Идентифицируя себя с каким-либо персонажем, человек может отработать систему необходимых навыков, понять особенности каждого этапа взаимодействия. Несмотря на осознание вымышленности роли, приобретаемый опыт вполне реален. Ролевые игры развивают, в первую очередь, коммуникативные навыки консультанта. Деловая игра - метод активного обучения, в котором путем воссоздания (имитации) предметного и социального содержания какой-либо деятельности, поведения и отношений занятых в ней людей производится усвоение необходимых знания и выработка устойчивых навыков в данном виде деятельности, при чем это происходит быстрее и адекватнее ситуации, чем в традиционных видах обучения.

Деловая игра рассматривается как имитация определенных форм взаимодействия людей, максимально соответствующая характеру той деятельности, которую необходимо освоить или улучшить.

Деловые игры помогают освоить процессы принятия решений в заданных ситуациях, отработать принципы и особенности делового взаимодействия при решении определенных задач, освоении процессов и технологий, опробовать методы организации деятельности и подходы к оценке результатов.

Результатом интерактивного занятия становится освоение различных методов, приемов, техник в процессе переговоров и медиации, совершенствование коммуникативных и других необходимых навыков и уточнение особенностей их применения в процессе ведения процедур.

Интерактивное занятие к Теме 3. Специфика коммуникации в конфликте

Занятие проводится в форме **групповой дискуссии с элементами моделирования ситуации**

Групповая дискуссия – от латинского «discussion» (рассмотрение, исследование):

- способ организации совместной деятельности с целью интенсификации процесса принятия решения в группе;

- метод обучения, повышающий интенсивность и эффективность процесса восприятия за счет активного включения обучаемых в коллективный поиск истины.

Групповое обсуждение позволяет выявить мнения всех членов группы, возможные пути достижения цели и найти общее групповое решение проблемы. В групповой дискуссии каждый участник получает возможность прояснить свою собственную позицию, обнаружить многообразие подходов, обеспечить всестороннее видение предмета. Кроме того, групповая дискуссия активизирует творческие возможности человека, его интерес к предмету обсуждения, является прекрасным средством сплочения и развития группы, обеспечивает принятие группой наиболее оптимальных решений.

На основе групповой дискуссии формируется более глубокое и системное понимание обсуждаемого вопроса, что позволяет перейти к игровому моделированию связанных с темой ситуаций.

Студенты рассматривают ситуации, когда необходимо определить наличие и характер конфликта, выявить его деструктивные особенности и предложить методы работы. Разыгрывают разные варианты развития событий без вмешательства в развитие конфликта и через разные формы интервенций и урегулирования конфликтов.

Результатом интерактивного занятия становится понимание требований к конфликтологу-консультанту, уточнение основных и специфических компетенций конфликтолога-консультанта, а также направлений и методов развития компетенций, минимизации причин профессиональной деформации конфликтолога-консультанта.

Кейс-задача

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 «Управление коммуникациями в конфликте». Использование кейс-метода при изучении дисциплины можно применять для решения задач различных уровней сложности.

Структура и содержание кейса:

- предъявление темы программы и занятия, проблемы, вопросов, задания;
- подобное описание практических ситуаций;

- сопутствующие факты, положения, варианты, альтернативы;
- учебно – методическое обеспечение:
- наглядный, раздаточный или другой иллюстративный материал;
- рекомендации «Как работать с кейсом»;
- литература основная и дополнительная;
- режим работы с кейсом;
- критерии оценки работы по этапам.

Порядок (алгоритм) работы по кейс – методу

№ п/п	Наименование этапа	Время Этапа занятия
1	Подготовка к занятию преподавателем и студентами	Домашняя работа
2	Организационная часть. Выдача кейса	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	5

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
<u>Итого:</u>		<u>15 (-% 5)</u>

В качестве примера прилагается план проведения практического занятия с использованием кейс–метода обучения. Занятие рассчитано на 90 мин.

Задание: составьте **план переговоров** для предложенного кейса.

Суть спора: житель деревни обратился в суд за понуждением дачи согласия всеми членами кооператива, созданного для строительства и пользования газопроводом. Он хотел вступить в кооператив и сделать отвод газопровода к своему дому. Члены кооператива отказывали в даче согласия поскольку не могли достигнуть договоренности с истцом по сумме возмещения затрат, понесенных ими при проектировании и строительстве газопровода. У сторон имелись противоречащие друг другу заключения разных государственных органов по этому вопросу.

Стороны: Председатель кооператива, один член кооператива и житель поселка. Другие члены кооператива в медиации не участвовали. Соглашение о применении медиации заключено между кооперативом и жителем поселка. Проведение процедуры оплачивали в равных долях кооператив и житель поселка.

Другие участники: адвокат, оказывающий юридическую помощь Председателю кооператива.

Ход занятия:

I. Организационный момент.

1. Взаимное приветствие.

2. Проверка готовности студентов к работе в группах.

II. Актуализация нового материала.

Методы обучения: инструктивный, алгоритмический, объяснение.

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

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

Метод обучения: частично–поисковый, эвристический.

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

IV. Закрепление материала.

Метод обучения: рассуждающий, диалогический, монологический.

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

V. Подведение итогов.

Метод обучения: беседа.

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

Требования к составлению вопросов по кейсу:

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

Задания для самостоятельной работы по каждой теме

Тема 1. Конфликтологические аспекты социальной коммуникации

Задания к теме:

1. Определить понятие «конфликтные коммуникации».
2. Раскрыть основы теории коммуникации.
3. Перечислить виды и типы коммуникации.
4. Охарактеризовать вербальные и невербальные каналы коммуникации.
5. Описать конфликтогены в коммуникации на различных уровнях общения

Тема 2. Коммуникативные функции и барьеры коммуникации

Задания к теме:

1. Определить информацию и коммуникативный акт. Привести примеры.
2. Обозначить коммуникативные функции.
3. Найти различие понятий общение и коммуникация.
4. Выявить различие понятий общение и коммуникация.
6. Описать барьеры коммуникации.
7. Написать методы преодоления барьеров коммуникации (7-10).

Тема 3. Специфика коммуникации в конфликте

Задания к теме:

1. Определить специфику коммуникации в различных конфликтах: Внутриличностном (составить памятку самопомощи), социальном, трудовом, семейном, педагогическом, межкультурном (с примерами).
2. Охарактеризовать коммуникативную толерантность. Сферы применения с примерами.
3. обозначить методы работы в организации с формальными и неформальными каналами коммуникации.

Тема 4. Уровни и модели коммуникации в конфликте

Задания к теме:

1. Описать коммуникативные навыки в современных условиях.
2. Сделайте доклад о метанавыках, жестких навыках, мягких навыках специалиста.
3. Раскройте значение эмоционального интеллекта в трудовых отношениях.
4. Определите различные конфликтогены интернет-коммуникации.
5. Раскройте специфику деловой коммуникации.
6. Опишите основные правила и нормы гендерного аспекта в коммуникации.
7. Изучите специфику международной коммуникации. Опишите механизмы взаимодействия.
8. Охарактеризуйте межкультурную коммуникацию.
9. Опишите специфику семейной коммуникации.

10. Раскройте основы массовой коммуникации и конфликтного взаимодействия.
11. Опишите феномен лидерства с точки зрения коммуникации.

Тема 5. Методы и техники управления коммуникациями в конфликте

Задания к теме:

1. Охарактеризуйте психологические методы в управлении коммуникациями в конфликте.
2. Перечислите техники управления поведением стороны (4-6 техник).
3. Опишите особенности применения коммуникативных техник.
4. Изучите сторителлинг и его коммуникативные функции.
5. Продемонстрируйте техники ведения партнерской беседы.
6. Охарактеризуйте работу посредника с эмоциями в конфликте.
7. Опишите особенности применения вопросов при работе со сторонами.
8. Опишите функции профайлинга.
9. Охарактеризуйте рефрейминг, инверсию и другие техники переформулирования проблемы и изменения взгляда на события.

Тема 6. Тактики выстраивания эффективной коммуникации в переговорном процессе и посредничестве

Задания к теме:

1. Раскройте сущность посредничества в конфликте.
2. Перечислите виды посредничества в переговорном процессе в условиях конфликта. Приведите примеры.
3. Обозначьте роль и значение коммуникации в процедуре переговоров.
4. Информационная составляющая переговоров в условиях конфликта.
5. Продемонстрируйте знание вербальной и невербальной коммуникации в переговорах.
6. Опишите возможные манипуляции в переговорном процессе. Примените техники противодействия манипуляциям.
7. Техники работы с агрессией в переговорном процессе.
8. Эмотивная лексика и методика работы с ней.

Тема 7. Техники организации конструктивного взаимодействия в коммуникации в процедуре медиации

Задания к теме:

1. Опишите специфику коммуникации в медиации.
2. Роль посредника (медиатора) в коммуникационном процессе.
3. Охарактеризуйте работу с эмоциями в медиации.
4. Перечислите техники вентилизации эмоций.
5. Работа с вербальными и невербальными коммуникациями.
6. Функции профайлинга в медиации.
7. Опишите понятие дислексия и техники работы с ней.
8. Перечислите техники активного слушания.
9. Эмпатия как техника управления коммуникациями в конфликте.
10. Ассертивное поведение медиатора, в условиях конфликта.
12. Напишите алгоритм работы со стрессом, выгоранием, деформацией.

Тестовые материалы

Пример тестовых заданий для текущего контроля:

1. Общение, при котором учитываются индивидуальные особенности личности, но для интереса дела, – это такое общение:

- а) деловое +
- б) примитивное
- в) духовное

2. Процесс, который называется общением:

а) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации

б) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга +

в) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям

3. Процесс общения заключается в:

- а) приобретении навыков для ведения бизнеса
- б) налаживании связей между различными регионами
- в) налаживании контактов между отдельно взятыми людьми +

4. Определите, какие бывают стороны общения:

- а) коммуникативные +
- б) компромиссные
- в) комментирующие.

ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Вопросы для подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине (зачет)

1. Понятие «конфликтные коммуникации».
2. Основы теории коммуникации.
3. Виды и типы коммуникации.
4. Вербальные и невербальные каналы коммуникации.
5. Конфликтогены в коммуникации на различных уровнях общения.
6. Информация и коммуникативный акт.
7. Коммуникативные функции.
8. Различие понятий общение и коммуникация.
9. Барьеры коммуникации.
10. Методы преодоления барьеров коммуникации.
11. Специфика коммуникации в различных конфликтах: внутриличностном, групповом, межгрупповом, социальном, трудовом, семейном, педагогическом, межкультурном.
12. Коммуникативная толерантность и ее функции.
13. Формальные и неформальные каналы коммуникации.
14. Коммуникативные навыки конфликтолога в современных условиях.
15. Метанавыки, жесткие навыки, мягкие навыки конфликтолога.
16. Эмоциональный интеллект.
17. Конфликтогенность интернет-коммуникации.
18. Социологические и психологические модели коммуникации в конфликте.
19. Гендерный аспект в коммуникации.
20. Межкультурная коммуникация.
21. Специфика деловой коммуникации.
22. Специфика семейной коммуникации.
23. Массовые коммуникации и конфликтное взаимодействие.
24. Лидерство как феномен коммуникации.
25. Психологические методы в управлении коммуникациями в конфликте.
26. Стратегии и техники поведения в конфликте.
27. Особенности применения коммуникативных техник.
28. Техники эффективной коммуникации.
29. Техники ведения партнерской беседы.
30. Работа с эмоциями в конфликте.
31. Особенности применения вопросов при работе с конфликтами.
32. Профайлинг как метод работы с информацией.
33. Рефрейминг, инверсия и другие техники переформулирования проблемы и изменения взгляда на события.
34. Сторителлинг как инструмент коммуникации.
35. Коммуникация в посредничестве в конфликте.
36. Виды посредничества в переговорном процессе в условиях конфликта.
37. Роль и значение коммуникации в процедуре переговоров.
38. Информационная составляющая переговоров в условиях конфликта.
39. Вербальная и невербальная коммуникация в переговорах.
40. Эмоциональная составляющая переговоров в условиях конфликта.
41. Манипуляция в переговорном процессе.
42. Техники противостояния манипуляции.
43. Техники работы с агрессией в переговорном процессе.

44. Эмотивная лексика и методика работы с ней.
45. Специфика коммуникации в медиации.
46. Роль посредника (медиатора) в коммуникационном процессе.
47. Работа с эмоциями в медиации.
48. Техники вентилиции эмоций.
49. Работа с вербальными и невербальными коммуникациями.
50. Профайлинг в медиации.
51. Дислексия и техники работы с ней.
52. Техники активного слушания.
53. Эмпатия как техника управления коммуникациями в конфликте.
54. Ассертивное поведение медиатора, в условиях конфликта.
55. Работа с агрессией и манипуляциями на медиации.
56. Работа со стрессом, выгоранием, деформацией.

ГЛОССАРИЙ

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

Ассертивность – это готовность к прямому, уверенному выражению чувств, мыслей, предложений о легитимных изменениях в поведении или мнении партнера, установлении обратной связи.

Ассертивное поведение – умение адекватно проявлять и высказывать партнеру свои мысли, чувства, эмоции без нагнетания конфронтации; уверенное, эффективное коммуникативное поведение, противоположность манипуляции.

Аргументация – это высказывание и обсуждение доводов в пользу предлагаемого решения или позиции с целью формирования или изменения отношения собеседника к данному решению или позиции.

Антагонизм – непримиримое противоречие.

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

Арбитр – третья сторона в конфликте.

Блеф – тактический прием конфликтного противоборства; представляет собой демонстрацию реально не существующих сил и средств с целью запугивания оппонента.

«Вентиляция» эмоций – набор специальных техник, применяемый посредником на различных этапах переговоров для снятия эмоционального напряжения сторон и перевода.

Внутренняя установка – субъективное восприятие личностью своего статуса в группе.

Внутриличностный конфликт – конфликт внутри психического мира личности; представляет собой столкновение ее противоположно направленных мотивов.

Враждебность – психологическая установка на конфликтное взаимодействие, готовность к конфликтному поведению.

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

Группа – два и более индивида, объединённых общей деятельностью таким образом, что каждый из них влияет на другого или других.

Групповая атрибуция – объяснение позитивного поведения своей группы внутренними причинами, а чужой группы – внешними обстоятельствами, и, соответственно, наоборот.

Групповые нормы – правила регуляции поведения членов группы, выработанные в результате совместной групповой деятельности и общения.

Групповые санкции – принятые в группе ограничения, запреты и другие меры воздействия по отношению к членам группы, нарушающим групповые нормы.

Диагностика конфликта – исследование конфликта с целью определения его основных характеристик.

Динамика конфликта – ход развития конфликта по этапам и фазам.

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

Интерес – то, что побудило участника конфликта занять свою позицию.

Инцидент – 1) внешнее открытое противоборство сторон, возникшее впервые; 2) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

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

Катарсис – термин введен Аристотелем как душевная разрядка, испытываемая зрителем в процессе сопереживания. Употребляется в религиозном, эстетическом и психологическом значении как чувство «очищения» верующих после молитвы, облагораживание человека благодаря эстетическому переживанию, облегчение после психического напряжения. Катарсис – это освобождение от отрицательных чувств и мыслей под воздействием произведений искусства, музыки, соблюдения ритуалов. В конфликтологии данное понятие означает освобождение от агрессивных импульсов путем направления их на различного рода эрзац-объекты (куклы-противники, участие в спортивной борьбе и др.).

Код - это система условных знаков для представления информации. Кодирование — это перевод информации в удобную для передачи, обработки или хранения форму с помощью некоторого кода. Обратный процесс называется декодированием. Декодирование — это процесс восстановления содержания закодированной информации.

Коммуникация (социальная) - передача информации, идей, эмоций посредством знаков, символов процесс, который связывает отдельные части соц. систем друг с другом. механизм, посредством которого реализуется власть (власть, как попытка определить поведение другого человека).

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

Конгруэнтность – адекватная реакция личности на конфликтную ситуацию.

Консенсус – общее согласие по спорному вопросу; соглашение, которое устраивает обе конфликтующие стороны на основе взаимных уступок.

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

Конфликт (от лат. conflictus) – ситуация, характеризующаяся противоборством сторон, которое обусловлено противоположностью или существенными различиями интересов, взглядов или ценностных ориентаций. **Групповые конфликты** – конфликты, возникающие в системах социального взаимодействия: «личность-группа» или «группа-группа».

Консультирование конфликтологическое – особая форма работы конфликтолога, направленная на совместный с клиентом (клиентами) анализ возникшей у него (у них) спорной ситуации и поиск устраивающей клиента формы разрешения или урегулирования конфликта. Может включать в себя: информирование клиента, диагностику конфликта, обучение клиента эффективным формам поведения в конфликте, работу с мотивацией и системой ценностей клиента (смена приоритетов), подготовку к переговорам или медиации и другие формы деятельности.

Конфликтная ситуация – накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и объективно создающие почву для реального противоборства между этими субъектами.

Конфликтогены – это вербальные или невербальные средства общения, а также действия или бездействия, примененные осознанно или неосознанно одним из субъектов социального взаимодействия по отношению к другому, которые вызывают у последнего отрицательные эмоциональные переживания и подталкивают его к агрессивным действиям по отношению к первому, способствуя возникновению конфликта между ними.

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

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

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).

Лидерство – способ воздействия на группу, основанный на личном авторитете, признании личности лидера.

Маргиналы – неадекватные, неприспособившиеся к социальным условиям люди.

Медиатор – профессиональный посредник в переговорах по разрешению конфликта.

Медиация – переговорный процесс по разрешению конфликта с участием посредника – медиатора.

Межличностные конфликты – противоборство личностей в процессе социального взаимодействия, возникающее на основе противоположно направленных мотивов, суждений или личных антипатий.

Мотивы – истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту.

Менеджмент – это: 1) умение добиваться поставленных целей, используя труд, интеллект, мотивы поведения других людей; 2) область человеческого знания, помогающего осуществить эту функцию; 3) определенная категория людей, социальный слой тех, кто осуществляет работу по управлению.

Необходимые и достаточные условия конфликта – наличие противоположно направленных мотивов, суждений или личных антипатий между субъектами социального взаимодействия, а также состояния противоборства между ними.

Образ конфликтной ситуации – субъективное отражение предмета конфликта в сознании субъектов конфликта.

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.

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

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

Организация:

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

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

Персонал – совокупность всех человеческих ресурсов, которыми обладает организация, это все лица, имеющие трудовые отношения с данной организацией. Это сотрудники организации, партнёры, которые привлекаются для реализации проектов, эксперты, которые могут быть привлечены для исследований, разработки стратегии, реализации мероприятий.

Поведение конфликтное – агрессивные действия, направленные на причинение ущерба другой стороне.

Позиция – то, о чем заявляют субъекты конфликта.

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

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

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

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

Предупреждение конфликта – деятельность, которую субъект конфликта осуществляет с целью не допустить возникновения конфликта. Предупреждение конфликта может осуществляться в вынужденной и превентивной форме.

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.

Прогнозирование конфликта – вид деятельности субъекта управления, направленной на выявление причин конфликта в его скрытом развитии. Проекция – осознанный или бессознательный перенос субъектом собственных мыслей, побуждений и качеств на других.

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

Производственные конфликты – открытое или скрытое столкновение индивидуальных и (или) групповых интересов в сфере деловых и профессиональных отношений, складывающихся в совместной производственной деятельности.

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

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

Профессиональные союзы (профсоюзы) – добровольное общественное объединение граждан, связанных общими производственными, профессиональными интересами по роду их деятельности, создаваемое в целях представительства и защиты их социально-трудовых прав и интересов. Позиция – то, о чём заявляют субъекты конфликта.

Работник – субъект трудового права, физическое лицо, работающее по трудовому договору у работодателя.

Работодатель – юридическое лицо, физическое лицо, публичное юридическое лицо, вступившее в трудовые отношения с работником.

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

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.

Регрессия – реакция на ответственные ситуации «возвращением» к детским типам поведения, которые на той стадии были успешными.

Регулирование конфликта – вид деятельности субъекта управления, направленной на ослабление и ограничение конфликта, обеспечение его развития в сторону разрешения.

Рефрейминг (англ. frame; рамка) – это прием, позволяющий изменить точку зрения, а следовательно, восприятие события или предмета. Основная идея рефрейминга (он же переформирование) – это изменение комбинации элементов проблемной ситуации для получения нового взгляда на нее, новой расстановки акцентов, меняющей оценку ситуации.

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.

Руководитель – это работник, отвечающий за конкретный хозяйственный объект или комплексную программу, имеющий в своем подчинении коллектив сотрудников и наделенный необходимыми правами и полномочиями принимать управленческие решения и нести за последствия их реализации ответственность

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

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

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

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

Социальная напряженность – психологическое состояние людей (индивидов или групп), причинами которого является неудовлетворенность существующим положением дел или ходом развития событий.

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

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

Статус социальный – общее положение личности или социальной группы в обществе, определяемое совокупностью прав и обязанностей.

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

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

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

Трансакция – единица взаимодействия партнеров по общению, предполагающая выбор определенной позиции (Родитель, Взрослый, Ребенок).

Труд – целесообразная, формально материальная (физический труд) и нематериальная (умственный труд), орудийная деятельность человека, направленная на удовлетворение потребностей индивида и общества.

Трудовой конфликт – конфликт между работодателем и работниками или между работодателем и профсоюзом работников. Обычно трудовые конфликты возникают по поводу заработной платы или условий труда. Управление конфликтом – целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на динамику

конфликта в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт.

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

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 определенной ситуации, определенному поведению, действию.

Установка конфликтная – предрасположенность и готовность действовать в предполагаемом конфликте определенным образом.

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

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

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

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПРЕПОДАВАТЕЛЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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

Форма итогового контроля знаний — **зачет**.

Методические принципы и приемы построения учебной дисциплины «Управление коммуникациями в конфликте».

Ключевым методическим способом подачи учебного материала по дисциплине «Управление коммуникациями в конфликте» 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 - практиков. На занятиях вырабатываются необходимые каждому бакалавру навыки и умения публично выступать, логика доказывания, культура профессиональной речи. Кроме того, семинары — это средство контроля преподавателей за самостоятельной работой студентов, они непосредственно влияют на уровень подготовки к итоговым формам отчетности — зачетам и экзаменам. В выступлении на семинарском занятии должны содержаться следующие элементы:

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

Для качественного и эффективного изучения дисциплины необходимо овладение навыками работы с книгой, воспитание в себе стремления и привычки получать новые

знания из научной и иной специальной литературы. Без этих качеств не может быть настоящего специалиста ни в одной области деятельности.

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

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

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 конфликтологических журналах, таких как «Конфликтология», «Профсоюзы».

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

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

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

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

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

Самостоятельная работа в высшем учебном заведении является важной организационной формой индивидуального изучения студентами программного материала.

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 для профессиональной деятельности;
- развивать в себе самостоятельность в организации, планировании и выполнении заданий, определяемых учебным планом и указаниями преподавателя.

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

Самостоятельная работа как метод обучения включает:

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

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

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

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

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

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

Кейс-метод ориентирован на самостоятельную индивидуальную и групповую деятельность студентов, в которых студентами приобретаются коммуникативные умения. При решении общей проблемы на занятиях общетехнических дисциплин полезным оказывается технологическое сотрудничество, которое позволяет всем студентам полностью осмыслить и усвоить учебный материал, дополнительную информацию, а главное, – научиться работать совместно и самостоятельно.

Процесс обучения с использованием кейс-метода представляет собой имитацию реального события, сочетающую в себе достаточно адекватное отражение реальной

действительности, небольшие материальные и временные затраты и вариативность обучения.

Сущность данного метода состоит в том, что учебный материал подается студентам 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 заключаются в:

- активизации студентов, что, в свою очередь, повышает эффективность профессионального обучения;
- повышение мотивации к учебному процессу;
- овладение навыками анализа ситуаций и нахождение оптимального количества ситуаций;
- отработке умений работы с информацией, в том числе умения затребовать дополнительную информацию, необходимую для уточнения ситуации;
- моделирование решений данных ситуаций и в соответствии с заданием, представлении различных подходов к разработке планов действий, ориентированных на конечный результат;
- принятие правильного решения на основе группового анализа ситуации;
- приобретение навыков четкого и точного изложения собственной точки зрения в устной и письменной форме, убедительно отстаивать и защищать свою точку зрения;
- выработке навыков критического оценивания различных точек зрения, осуществлении самоанализа, самоконтроля и самооценки.

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

Только сочетая дидактически и органические 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	3	4	5	6
Тема 1. Конфликтологические аспекты социальной коммуникации	Лекция, семинар	Коллективный, индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие, учебник, хрестоматия	Устный опрос, доклады по вопросам семинара с последующим обсуждением, тестирование

Тема 2. Коммуникативные функции и барьеры коммуникации	Лекция, семинар	Коллективный, индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный Формы: монолог/диалог	Учебное пособие, учебник, хрестоматия	Устный опрос, доклады по вопросам семинара с последующим обсуждением, письменная работа
Тема 3. Специфика коммуникации в конфликте	Лекция, семинар	Коллективный, индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие, учебник, хрестоматия	Устный опрос, доклады по вопросам в форме ролевой игры, анализ кейсов
Тема 4. Уровни и модели коммуникации в конфликте	Лекция, семинар	Коллективный, индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие, учебник	Устный опрос, доклады по вопросам в форме деловой игры, анализ кейсов, круглый стол
Тема 5. Методы и техники управления коммуникациями в конфликте	Лекция, семинар	Коллективный, индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие, учебник	Устный опрос, доклады по вопросам в форме деловой игры, анализ кейсов, круглый стол,
Тема 6. Тактики выстраивания эффективной коммуникации в переговорном процессе и посредничестве	Лекция, семинар	Коллективный, индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие, учебник	Устный опрос, доклады, тестирование, анализ кейсов,
Тема 7. Техники организации конструктивного взаимодействия в коммуникации в процедуре медиации	Лекция, семинар	Коллективный, индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие, учебник	Устный опрос, доклады, тестирование, анализ кейсов

Тематические планы изучения дисциплины «Управление коммуникациями в конфликте»

Год набора: 2022

Форма обучения - очная

Наименование разделов и тем	Всего	Трудоемкость по дисциплине					СР	Формируемые компетенции
		конт актн ая рабо та всег о	ина я кон такт ная рабо та	В т.ч.				
				лекц ии	лаб. работ ы	прак т./ сем. \ИЗ		
Тема 1. Конфликтологические аспекты социальной коммуникации	14	6	-	2	-	4	8	ОПК- 5
Тема 2. Коммуникативные функции и барьеры коммуникации	20	12	2	4	-	6	8	ОПК- 5
Тема 3. Специфика коммуникации в конфликте	20	12	2	4	-	6	8	ОПК- 5
Тема 4. Уровни и модели коммуникации в конфликте	22	14	4	4	-	6	8	ОПК- 5
Тема 5. Методы и техники управления коммуникациями в конфликте	22	14	4	4	-	6	8	ОПК- 5
Тема 6. Тактики выстраивания эффективной коммуникации в переговорном процессе и посредничестве	24	16	4	6	-	6	8	ОПК- 5
Тема 7. Техники организации конструктивного взаимодействия в коммуникации в процедуре медиации	22	14	4	4	-	6	8	ОПК- 5
Итого по дисциплине	144	88	20	28		40	56	
Зачетных единиц	4							

Тематические планы изучения дисциплины «Управление коммуникациями в конфликте»

Год набора: **2022**

Форма обучения – **очно-заочная**

Наименование разделов и тем	Всего	Трудоемкость по дисциплине					СР	Формируемые компетенции
		конт актн ая рабо та всег о	ина я кон такт ная рабо та	в т.ч.				
				лекц ии	лаб. работ ы	прак т./ сем. \ИЗ		
Тема 1. Конфликтологические аспекты социальной коммуникации	18	10	2	2		6	8	ПК- 5
Тема 2. Коммуникативные функции и барьеры коммуникации	18	10	2	2		6	8	ПК- 5
Тема 3. Специфика коммуникации в конфликте	20	12	4	2		6	8	ПК- 5
Тема 4. Уровни и модели коммуникации в конфликте	20	12	4	2		6	8	ПК- 5
Тема 5. Методы и техники управления коммуникациями в конфликте	20	12	4	2		6	8	ПК- 5
Тема 6. Тактики выстраивания эффективной коммуникации в переговорном процессе и посредничестве	24	14	4	4		6	10	ПК- 5
Тема 7. Техники организации конструктивного взаимодействия в коммуникации в процедуре медиации	24	14	4	4		6	10	ПК- 5
Итого по дисциплине	144	84	24	18	-	42	60	
Зачетных единиц	4							