

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

Кафедра конфликтологии

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**СОВРЕМЕННЫЕ АСПЕКТЫ СТК**

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

«30» апреля 2021 г., протокол № 8

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Г. М. Бирженюк

Рекомендована решением Методического совета

«20» мая 2021 г., протокол № 5

Секретарь МС \_\_\_\_\_ Е.В. Зяблицев

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**

### 1. Цель и задачи освоения дисциплины:

**Целью** освоения дисциплины «Современные аспекты СТК» является развитие профессиональной компетентности обучающихся по средствам освоения современных аспектов социально-трудовых конфликтов.

**Задачи освоения дисциплины:**

- сформировать знания об основных подходах к изучению и анализу современных аспектов социально-трудовых конфликтов;
- сформировать у студентов представление о современных аспектах социально-трудовых конфликтов;
- выработать практические навыки анализа и исследования социально-трудовых конфликтов;
- сформировать умение осуществлять сбор, анализ и интерпретацию данных исследований.

### 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Современные аспекты СТК» относится к обязательным дисциплинам вариативной части образовательной программы по направлению подготовки «Конфликтология».

Дисциплина «Современные аспекты СТК» базируется на знаниях, умениях и навыках, способах деятельности и установках, сформированных на предыдущих курсах. Программа курса является необходимым составным компонентом образовательной программы будущих конфликтологов и предполагает получение специальных знаний, обеспечивающих обучающимся возможность эффективной деятельности в области организации и проведения конфликтологических исследований в различных системах, направленных на повышение качества и эффективности их деятельности.

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	НИР		+	+	+	+		
2	Практикум по дипломному проектированию		+	+	+	+	+	+
3	Юридическая 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
-----------------------	--------------------------------	--

<p>Управление конфликтами</p>	<p>ПК-1. Способность осуществлять диагностику социально-трудовых конфликтов по количественным и качественным критериям</p>	<p>ПК-1.1. Знает: основные классификации типов конфликтов; факторы и условия возникновения, этапы эскалации конфликта, методы проведения диагностики и анализа конфликта</p> <p>ПК-1.2. Умеет: определять тип конфликта и особенности развития конфликта.</p> <p>ПК-1.3. Владеет: навыками применения комплексных подходов к диагностике конфликтов, использования различных методов определения особенностей конфликта и поведения участников конфликта</p>
	<p>ПК-2. Способность к построению диагностической, динамической и прогностической моделей социально-трудовых конфликтов.</p>	<p>ПК-2.1. Знает: принципы, методы организации конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций.</p> <p>ПК-2.2. Умеет: применять различные методы и технологии работы с конфликтами в организации (прогнозирование, предупреждение, диагностика, урегулирование, разрешение)</p> <p>ПК-2.3. Владеет: навыками осуществления работы по конфликтологическому сопровождению персонала и руководства организаций.</p>
	<p>ПК-3. Способность к осуществлению конфликтологического проектирования как технологии управления социально-трудовыми конфликтами.</p>	<p>ПК-3.1. Знает: принципы и технологии конфликтологического просвещения и профилактики конфликтности в социальных сообществах и структурах, особенности работы социальных учреждений</p> <p>ПК-3.2. Умеет: разрабатывать и внедрять проекты и программы, направленные на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов в социальных сообществах и структурах.</p> <p>ПК-3.3. Владеет: навыками реализации проектов и программ, направленных на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов в различных сферах жизни общества, в</p>

		том числе между сотрудниками социальных учреждений и получателями социальных услуг
--	--	--

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. Введение. Предмет и задачи дисциплины**

Понятие «конфликт», «трудовой конфликт» и «социально-трудовой конфликт». Предмет дисциплины «Современные аспекты СТК». Методы, принципы и подходы, используемые при анализировании современных аспектов социально-трудовых конфликтов.

##### **Тема 2. История развития конфликтологических идей, теорий и взглядов**

Становление конфликтологии в рамках социологических и психологических концепций XIX века. Проблема конфликта в концепциях социал- дарвинизма (Ч. Дарвин, Т. Мальтус, Г. Спенсер, Л. Гумплович, У. Самнер). Функциональная теория конфликта в социологии Г. Зиммеля – неизбежность конфликтов, заложенная в природе человека и общества, влияние конфликтов на социально-групповую структуру, позитивная роль социальных конфликтов. Конфликтологические идеи в социологии О. Конта и Э. Дюркгейма. Психология конфликта в теории З. Фрейда. Конфликт и социальная напряженность в теории социального действия Т. Парсонса.

Превращение конфликтологии в самостоятельную отрасль научного знания (середина XX века). Концепция позитивно-функционального конфликта Л. Козера. Критика Козером теории структурно-функционального анализа. Книга Козера «Функции социальных конфликтов» (1956 г.). Конфликты в закрытых и открытых типах общества. Негативные и позитивные функции социальных конфликтов по Л. Козеру. Закономерности возникновения, протекания, остроты и применения насилия в социальных конфликтах. Проблема длительности и урегулирования конфликтов. Конфликтологическая модель общества в социологии Р. Дарендорфа. Конфликтотенность общества. Книга «Элементы теории социального конфликта» об основных способах урегулирования конфликтов. Социально-групповая природа конфликтов.

Становление и развитие конфликтологии в России. Влияние западной социологии и психологии на развитие отечественных конфликтологических взглядов. Развитие конфликтологических идей в рамках отечественных социологических и психологических теорий (М. М. Ковалевский, Н. Я. Данилевский). Разработка конфликтологических идей в трудах современных российских конфликтологов (А. В. Дмитриев, В. Н. Кудрявцев, А. Г. Здравомыслов, А. Я. Анцупов и А. И. Шипилов, Н. А. Гришина, А. Я. Кибанов, И. Е. Ворожейкин, А. С. Кармин, Д. К. Захаров, С. М. Емельянов и др.). Отражение проблемы конфликта в отечественной истории, философии, политологии, социологии, психологии и педагогике.

### **Тема 3. Природа, причины и характер межличностных конфликтов в организации**

Понятие, содержание и специфика межличностных конфликтов. Формальная и неформальная, содержательная и психологическая стороны межличностных конфликтов. Социальные предпосылки, причины и факторы межличностных конфликтов. Когнитивная, мотивационная, поведенческая, ценностная и ролевая природа межличностных конфликтов. Структура межличностного конфликта. Формы развития межличностных конфликтов: соперничество, спор, дискуссия, столкновение, борьба.

Разновидности и сферы проявления межличностных конфликтов. Межличностные конфликты в сфере семейно-бытовых отношений. Конфликты «руководитель – подчиненный», их предпосылки, содержание и особенности. Межличностные конфликты в системе образования. Конструктивные и деструктивные последствия межличностных конфликтов.

Основные способы профилактики и разрешения межличностных конфликтов. Методы и методики диагностики межличностных конфликтов. Ситуационный метод исследования конфликтов. Проблемы управления конфликтными ситуациями в сфере межличностных отношений.

### **Тема 4. Структура конфликта и основные стадии его развития**

Определение структуры конфликта. Объективные статические элементы конфликта. Участники конфликта (прямые и косвенные) – инициаторы, провокаторы, организаторы, союзники, посредники, пособники, жертвы. Объект и предмет конфликта, их характеристика. Ресурсы конфликтующих сторон – сила, богатство, знание, статус, власть. Окружающая среда конфликта – природная и социальная. Психологические составляющие конфликта: мотивы сторон и конфликтное поведение. Особенности восприятия конфликтной ситуации. Направления искажения мотивов и характера конфликтной ситуации.

Динамика развития конфликтов: предконфликтная стадия, собственно конфликт (инцидент), эскалация конфликта, сбалансированное противодействие, завершение (угасание) конфликта, постконфликтная стадия. Конфликт как социальный процесс. Характеристика начала конфликта. Латентный период конфликта. Развитие конфликта. Послеконфликтный период и его особенности. Проблема эскалации конфликта: психологические и социальные основания. Динамика различных видов конфликтов.

### **Тема 5. Процесс разрешения конфликтов. Поведение человека в конфликтной ситуации**

Основные критерии, формы и факторы завершения конфликтов. Мотивационные, поведенческие, организационные и регулирующие факторы завершения конфликтов. Основные формы завершения конфликта: разрешение, урегулирование, затухание, устранение, ликвидация сторон, переход в иное состояние. Объективные условия и субъективные факторы разрешения конфликтов. Основные факторы разрешения конфликта: время, третья сторона, своевременность, равновесие сил, культура, единство ценностей, практический опыт, взаимоотношения.

Основные этапы разрешения конфликтов: аналитический, прогнозирование вариантов разрешения, определение критериев разрешения, планомерность взаимных действий, контроль эффективности действий и анализ допущенных ошибок. Технология воздействия на оппонента в конфликте: жесткая, нейтральная и мягкая. Стратегии оппонентов при разрешении конфликтов. Стратегические модели поведения человека в конфликтной ситуации. Типология конфликтных личностей. Основные средства,

способы и приемы тактики поведения человека в процессе развития, регулирования и разрешения социально-трудовых конфликтов.

### **Тема 6. Теория и практика прогнозирования и предупреждения социально-трудовых конфликтов**

Объективные предпосылки и субъективные факторы прогнозирования. Основные элементы процесса управления социально-трудовым конфликтом: симптоматика, диагностика, прогнозирование, профилактика, разрешение, урегулирование, ослабление, предупреждение. Зависимость разрешения конфликта от точности прогноза его развития. Основные направления предупреждения социально-трудовых конфликтов: учет объективных условий и устранение негативных организационно-управленческих факторов.

Сбалансированность социального взаимодействия в предупреждении конфликтов: баланс ролей, баланс управленческих решений, баланс поведения, баланс самооценки и внешней оценки, баланс взаимных услуг, баланс возможного ущерба. Предупреждение конфликтов посредством изменения отношения к ситуации. Способы и приемы корректировки поведения в предконфликтной ситуации. Пути и способы влияния на оппонентов в целях предупреждения конфликта. Конфликтогенное, нейтральное и синтонное поведение и общение с оппонентом. Толерантность в конфликтной ситуации.

Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта. Подготовка неконфликтогенного управленческого решения: описательная модель, эволюционно-динамическая модель, объяснительная модель, прогностическая модель, модель мотивов и целей. Принятие неконфликтогенного управленческого решения: содержание, технология, контроль, оптимизация, корректировка результатов исполнения. Выполнение неконфликтогенного управленческого решения. Факторы предупреждения психологических стрессов в поведении, взаимоотношениях и общении между людьми. Условия, возможности и способы снижения агрессивности в конфликтных ситуациях.

### **Тема 7. Конфликтология социально-трудовой сферы. Современные аспекты социально-трудовых конфликтов**

Объект, предмет и задачи конфликтологии социально-трудовой сферы. Объективные предпосылки возникновения СТК. Развитие теории и практики прогнозирования, разрешения и предупреждения социально-трудовых конфликтов.

Особенности конфликтологии в социальной работе как научной дисциплины: ее социально-гуманитарный характер, относительно позднее становление и развитие.

Современные аспекты СТК. Роль конфликтологии в формировании профессиональных специалистов в области социально-трудовых отношений.

### **6. План практических (семинарских) занятий**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование темы дисциплины</b>	<b>Наименование и содержание практических (семинарских) занятий, литература для подготовки к занятиям</b>	<b>Формируемые компетенции</b>	<b>Формы контроля усвоения знаний</b>
1.	Введение. Предмет и задачи дисциплины	1. Понятие «конфликт», «трудовой конфликт» и «социально-трудовой конфликт». 2. Предмет дисциплины «Современные аспекты СТК».	ПК-1,2,3	Доклады, эссе

		<p>3. Методы, принципы и подходы, используемые при анализировании современных аспектов социально-трудовых конфликтов.</p> <p>Литература: 1,2,3,4; 1-20 доп. литература</p>		
2.	История развития конфликтологических идей, теорий и взглядов	<p>1. Становление конфликтологии в рамках социологических и психологических концепций XIX века.</p> <p>2. Превращение конфликтологии в самостоятельную отрасль научного знания (середина XX века).</p> <p>3. Становление и развитие конфликтологии в России.</p> <p>4. Влияние западной социологии и психологии на развитие отечественных конфликтологических взглядов.</p> <p>5. Развитие конфликтологических идей в рамках отечественных социологических и психологических теорий (М. М. Ковалевский, Н. Я. Данилевский).</p> <p>6. Разработка конфликтологических идей в трудах современных российских конфликтологов.</p> <p>7. Отражение проблемы конфликта в отечественной истории, философии, политологии, социологии, психологии и педагогике.</p> <p>Литература: 1,2,3; 1-20 доп. литература</p>	ПК-1,2,3	Доклады, письменная работа, диалого-дискуссионное обсуждение проблем, устный опрос
3.	Природа, причины и характер межличностных конфликтов в организации	<p>1. Понятие, содержание и специфика межличностных конфликтов.</p> <p>2. Формальная и неформальная, содержательная и психологическая стороны межличностных конфликтов.</p> <p>3. Социальные предпосылки, причины и факторы межличностных конфликтов.</p> <p>4. Когнитивная, мотивационная, поведенческая, ценностная и ролевая природа</p>	ПК-1,2,3	Доклады, ролевая игра, анализ кейсов, диалого-дискуссионное обсуждение проблем, устный опрос



		<p>межличностных конфликтов.</p> <p>5. Структура межличностного конфликта.</p> <p>6. Формы развития межличностных конфликтов: соперничество, спор, дискуссия, столкновение, борьба.</p> <p>7. Разновидности и сферы проявления межличностных конфликтов.</p> <p>8. Межличностные конфликты в сфере семейно-бытовых отношений.</p> <p>9. Конфликты «руководитель – подчиненный», их предпосылки, содержание и особенности.</p> <p>10. Межличностные конфликты в системе образования.</p> <p>11. Конструктивные и деструктивные последствия межличностных конфликтов.</p> <p>12. Основные способы профилактики и разрешения межличностных конфликтов.</p> <p>13. Методы и методики диагностики межличностных конфликтов.</p> <p>14. Ситуационный метод исследования конфликтов.</p> <p>15. Проблемы управления конфликтными ситуациями в сфере межличностных отношений.</p> <p>Литература: 1,2,3; 1-20 доп. литература</p>		
4.	Структура конфликта и основные стадии его развития	<p>1. Определение структуры конфликта.</p> <p>2. Объективные статические элементы конфликта.</p> <p>3. Участники конфликта (прямые и косвенные) – инициаторы, провокаторы, организаторы, союзники, посредники, пособники, жертвы.</p> <p>4. Объект и предмет конфликта, их характеристика.</p> <p>5. Ресурсы конфликтующих сторон – сила, богатство, знание, статус, власть.</p> <p>6. Окружающая среда конфликта – природная и</p>	ПК-1,2,3	Доклады, круглый стол, деловая игра, анализ кейсов

		<p>социальная.</p> <p>7. Психологические составляющие конфликта: мотивы сторон и конфликтное поведение.</p> <p>8. Особенности восприятия конфликтной ситуации.</p> <p>9. Направления искажения мотивов и характера конфликтной ситуации.</p> <p>10. Динамика развития конфликтов: предконфликтная стадия, собственно конфликт (инцидент), эскалация конфликта, сбалансированное противодействие, завершение (угасание) конфликта, постконфликтная стадия.</p> <p>11. Конфликт как социальный процесс.</p> <p>12. Характеристика начала конфликта.</p> <p>13. Латентный период конфликта.</p> <p>14. Развитие конфликта.</p> <p>15. Послеконфликтный период и его особенности.</p> <p>16. Проблема эскалации конфликта: психологические и социальные основания.</p> <p>17. Динамика различных видов конфликтов.</p> <p>Литература: 1,2; 1-20 доп. литература</p>		
5.	<p>Процесс разрешения конфликтов. Поведение человека в конфликтной ситуации</p>	<p>1. Основные критерии, формы и факторы завершения конфликтов.</p> <p>2. Мотивационные, поведенческие, организационные и регулирующие факторы завершения конфликтов.</p> <p>3. Основные формы завершения конфликта: разрешение, урегулирование, затухание, устранение, ликвидация сторон, переход в иное состояние.</p> <p>4. Объективные условия и субъективные факторы разрешения конфликтов.</p> <p>5. Основные факторы разрешения конфликта: время, третья сторона, своевременность, равновесие сил, культура, единство</p>	ПК-1,2,3	<p>Доклады, деловая игра, анализ кейсов, письменная самостоятельная работа</p>

		<p>ценностей, практический опыт, взаимоотношения.</p> <p>6. Основные этапы разрешения конфликтов: аналитический, прогнозирование вариантов разрешения, определение критериев разрешения, планомерность взаимных действий, контроль эффективности действий и анализ допущенных ошибок.</p> <p>7. Технология воздействия на оппонента в конфликте: жесткая, нейтральная и мягкая.</p> <p>8. Стратегии оппонентов при разрешении конфликтов.</p> <p>9. Стратегические модели поведения человека в конфликтной ситуации.</p> <p>10. Типология конфликтных личностей.</p> <p>11. Основные средства, способы и приемы тактики поведения человека в процессе развития, регулирования и разрешения социально-трудовых конфликтов.</p> <p>Литература: 1,3,4; 1-20 доп. литература</p>		
6.	Теория и практика прогнозирования и предупреждения социально-трудовых конфликтов	<p>1. Объективные предпосылки и субъективные факторы прогнозирования.</p> <p>2. Основные элементы процесса управления социально-трудовым конфликтом: симптоматика, диагностика, прогнозирование, профилактика, разрешение, урегулирование, ослабление, предупреждение.</p> <p>3. Зависимость разрешения конфликта от точности прогноза его развития.</p> <p>4. Основные направления предупреждения социально-трудовых конфликтов: учет объективных условий и устранение негативных организационно-управленческих факторов.</p> <p>5. Сбалансированность социального взаимодействия в предупреждении конфликтов: баланс ролей, баланс</p>	ПК-1,2,3	Доклады, письменная работа, диалого-дискуссионное обсуждение проблем, устный опрос

		<p>управленческих решений, баланс поведения, баланс самооценки и внешней оценки, баланс взаимных услуг, баланс возможного ущерба.</p> <p>6. Предупреждение конфликтов посредством изменения отношения к ситуации.</p> <p>7. Способы и приемы корректировки поведения в предконфликтной ситуации.</p> <p>8. Пути и способы влияния на оппонентов в целях предупреждения конфликта.</p> <p>9. Конфликтогенное, нейтральное и синтонное поведение и общение с оппонентом.</p> <p>10. Толерантность в конфликтной ситуации.</p> <p>11. Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта.</p> <p>12. Подготовка неконфликтогенного управленческого решения: описательная модель, эволюционно-динамическая модель, объяснительная модель, прогностическая модель, модель мотивов и целей.</p> <p>13. Принятие неконфликтогенного управленческого решения: содержание, технология, контроль, оптимизация, корректировка результатов исполнения.</p> <p>14. Выполнение неконфликтогенного управленческого решения.</p> <p>15. Факторы предупреждения психологических стрессов в поведении, взаимоотношениях и общении между людьми.</p> <p>16. Условия, возможности и способы снижения агрессивности в конфликтных ситуациях.</p> <p>Литература: 1,2,3,4; 1-20 доп. литература</p>		
7.	Конфликтология социально-трудовой сферы. Современные аспекты	<p>1. Объект, предмет и задачи конфликтологии социально-трудовой сферы.</p> <p>2. Объективные предпосылки возникновения СТК.</p>	ПК-1,2,3	Тестирование, анализ кейсов

	социально-трудовых конфликтов	<p>3. Развитие теории и практики прогнозирования, разрешения и предупреждения социально-трудовых конфликтов.</p> <p>4. Особенности конфликтологии в социальной работе как научной дисциплины: ее социально-гуманитарный характер, относительно позднее становление и развитие.</p> <p>5. Современные аспекты СТК.</p> <p>6. Роль конфликтологии в формировании профессиональных специалистов в области социально-трудовых отношений.</p> <p>Литература: 1,2,3; 1-20 доп. литература</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 «Современные аспекты СТК» 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 литературы и нормативно правовых актов по теме.	ПК-1,2,3	Представление обоснованной и развернутой структуры работы
2	Подготовка к семинарскому занятию.	ПК-1,2,3	Деловая игра, круглый стол, диалого-дискуссионное обсуждение проблем

3	Работа над лекционным материалом	ПК-1,2,3	Письменный и устный опросы на практическом занятии
4	Подготовка к защите исследовательских проектов	ПК-1,2,3	Защита исследовательских проектов
5	Самотестирование	ПК-1,2,3	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 (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:

1. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации: учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2020. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/453485>

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](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. 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\\_static\\_req&sys\\_code=88.5/M15-211675&bns\\_string=IBIS](http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set_static_req&sys_code=88.5/M15-211675&bns_string=IBIS)

### б) Дополнительная

1. Былков, В.Г. Рынок труда и развитие занятости населения: учебник / В.Г. Былков. — М.: КноРус, 2019. — Режим доступа: <http://book.ru/book/932206>

2. Коллективный договор как механизм предотвращения социально-трудовых конфликтов / 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=set\\_static\\_req&sys\\_code=67.627/K60-582553676&bns\\_string=IBIS](http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set_static_req&sys_code=67.627/K60-582553676&bns_string=IBIS)

3. Конструктивные и деструктивные технологии освещения в СМИ коллективных трудовых споров (конфликтов): материалы в помощь самостоятельной работе студентов / Г. М. Бирженюк [и др.]; рук. авт. кол. А. В. Шершуков; СПб Гуманит. ун-т профсоюзов. - СПб.: [б. и.], 2018. — Режим доступа: [http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com\\_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set\\_static\\_req&sys\\_code=76.1/3.8/K65-350957717&bns\\_string=IBIS](http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set_static_req&sys_code=76.1/3.8/K65-350957717&bns_string=IBIS)

4. Контроль за реализацией региональных соглашений о минимальной заработной плате: методические рекомендации / З.Н. Каландаришвили [и др.]; рук. авт. кол. О. Н. Громова; СПб Гуманит. ун-т профсоюзов. - СПб.: [б. и.], 2018. — Режим доступа:

[http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com\\_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set\\_static\\_req&sys\\_code=67.627/К 65-784087637&bns\\_string=IBIS](http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set_static_req&sys_code=67.627/К 65-784087637&bns_string=IBIS)

5. Культура социально-трудовых отношений в современной России / 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\\_static\\_req&sys\\_code=60.5/К90-209170236&bns\\_string=IBIS](http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set_static_req&sys_code=60.5/К90-209170236&bns_string=IBIS)

6. Макаров, Е.И. Динамическая модель социально-трудового конфликта: материалы в помощь самостоятельной работе студентов / Е. И. Макаров; СПб Гуманит. ун-т профсоюзов. - СПб.: [б. и.], 2017. - Режим доступа: [http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com\\_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set\\_static\\_req&sys\\_code=67.627/М 15-356302964&bns\\_string=IBIS](http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set_static_req&sys_code=67.627/М 15-356302964&bns_string=IBIS)

7. Мониторинг социально-трудовых конфликтов в России / Г. М. Бирженюк [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\\_static\\_req&sys\\_code=66.2\(2\)/М 77-122218717&bns\\_string=IBIS](http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set_static_req&sys_code=66.2(2)/М 77-122218717&bns_string=IBIS)

8. Национально ориентированная концепция трудовой этики и модель социально-трудовых отношений постсоветской России: методические рекомендации / В. В. Горшкова [и др.]; науч. ред. А. С. Запесоцкий; рук. авт. кол. А. П. Марков; СПб Гуманит. ун-т профсоюзов. - СПб.: [б. и.], 2018. - Режим доступа: [http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com\\_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set\\_static\\_req&sys\\_code=67.627/Н 35-349252014&bns\\_string=IBIS](http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set_static_req&sys_code=67.627/Н 35-349252014&bns_string=IBIS)

9. Повышение эффективности участия объединений работодателей в системе социального партнерства: материалы в помощь самостоятельной работе студентов / М. М. Артюхина [и др.]; науч. конс. А. С. Запесоцкий; рук. авт. кол. Д.В. Лобок; СПб Гуманит. ун-т профсоюзов. - СПб.: [б. и.], 2018. - Режим доступа: [http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com\\_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set\\_static\\_req&sys\\_code=67.627/П 42-042864545&bns\\_string=IBIS](http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set_static_req&sys_code=67.627/П 42-042864545&bns_string=IBIS)

10. Профсоюзы на защите социально-трудовых прав работников: опыт Федерации профсоюзов Санкт-Петербурга и Ленинградской области / 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\\_static\\_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_static_req&sys_code=66.72(2)/П 84-736478953&bns_string=IBIS)

11. Реализация потенциала социального партнерства для эффективного урегулирования социально-трудовых конфликтов в Российской Федерации: материалы в помощь самостоятельной работе студентов / А. А. Довганенко [и др.]; науч. конс. Е. И. Макаров; СПб Гуманит. ун-т профсоюзов. - СПб.: [б. и.], 2017. - Режим доступа: [http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com\\_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set\\_static\\_req&sys\\_code=67.627/Р 31-613329304&bns\\_string=IBIS](http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set_static_req&sys_code=67.627/Р 31-613329304&bns_string=IBIS)

12. СМИ как фактор социально-трудовых отношений (конфликтологический анализ) / Г. М. Бирженюк [и др.]; рук. авт. кол. А. В. Шершуков; 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\\_static\\_req&sys\\_code=76.1/3.8/С 50-856116605&bns\\_string=IBIS](http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set_static_req&sys_code=76.1/3.8/С 50-856116605&bns_string=IBIS)

13. Социально-трудовые конфликты в РФ: причины, особенности развития и урегулирования в условиях кризисных явлений в экономике: материалы в помощь самостоятельной работе студентов / Г. М. Бирженюк [и др.]; рук. авт.кол. А. А.

Довганенко; СПб Гуманит. ун-т профсоюзов. - СПб.: [б. и.], 2017. – Режим доступа: [http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com\\_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set\\_static\\_req&sys\\_code=67.627/C 69-452586207&bns\\_string=IBIS](http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set_static_req&sys_code=67.627/C 69-452586207&bns_string=IBIS)

14. Судебная практика разрешения социально-трудовых споров в современной России: мониторинг, обобщенные выводы: материалы в помощь самостоятельной работе студентов / О. Н. Громова [и др.]; рук. авт. кол. З. Н. Каландаришвили; СПб Гуманит. ун-т профсоюзов. - СПб.: [б. и.], 2017. – Режим доступа: [http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com\\_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set\\_static\\_req&sys\\_code=67.627/C 89-953137295&bns\\_string=IBIS](http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set_static_req&sys_code=67.627/C 89-953137295&bns_string=IBIS)

15. 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.: [б. и.], 2016. – Режим доступа: [http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com\\_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set\\_static\\_req&sys\\_code=67.627/Y 67-786742989&bns\\_string=IBIS](http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set_static_req&sys_code=67.627/Y 67-786742989&bns_string=IBIS)

16. Установление в соглашениях порядка и сроков повышения реального содержания заработной платы работников организаций внебюджетного сектора экономики во исполнение статьи 134 ТК РФ: методические рекомендации / О. Н. Громова [и др.]; науч. конс. А. С. Запесоцкий; рук. авт. кол. Д. В. Лобок; СПб Гуманит. ун-т профсоюзов. - СПб.: [б. и.], 2018. – Режим доступа: [http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com\\_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set\\_static\\_req&sys\\_code=67.627/Y 79-760409039&bns\\_string=IBIS](http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set_static_req&sys_code=67.627/Y 79-760409039&bns_string=IBIS)

#### **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](http://www.urait.ru)

8. Электронно-библиотечная система «Лань» - [www.e.lanbook.com](http://www.e.lanbook.com)

9. Электронно-библиотечная система «Айбукс» - [www.ibooks.ru](http://www.ibooks.ru)



10. Электронно-библиотечная система «BOOK» - [www.book.ru](http://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](http://www.monitoring.ru).
14. Росстат, [www.gks.ru](http://www.gks.ru).
15. Информационно-экспертная группа «Панорама», [www.panorama.ru](http://www.panorama.ru).
16. Информационный центр анализа мировых конфликтов, [www.worinfo.narod.ru](http://www.worinfo.narod.ru).
17. Московский центр Карнеги, [www.carnegie.ru](http://www.carnegie.ru).
18. Научная электронная библиотека, [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru).
19. Научно-исследовательский фонд «Индем», [www.indem.ru](http://www.indem.ru).
20. Национальная электронная библиотека, [www.nel.nns.ru](http://www.nel.nns.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 журналах.

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

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

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

#### **Содержание практических (семинарских) занятий**

<b>№ Наименование темы дисциплины</b>	<b>Тематика самостоятельной работы, содержание практических (семинарских) занятий, литература для подготовки</b>	<b>Формы контроля усвоения знаний Контроль выполнения работы</b>
Тема 1. Введение. Предмет и задачи дисциплины	1. Понятие «конфликт», «трудовой конфликт» и «социально-трудовой конфликт». 1. Предмет дисциплины «Современные аспекты СТК». 2. Методы, принципы и подходы,	Доклады, деловая игра, тестирование

	используемые при анализировании современных аспектов социально-трудовых конфликтов. Литература: 1,2,3,4,5	
Тема 2. История развития конфликтологических идей, теорий и взглядов	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Становление конфликтологии в рамках социологических и психологических концепций XIX века.</li> <li>2. Превращение конфликтологии в самостоятельную отрасль научного знания (середина XX века).</li> <li>3. Становление и развитие конфликтологии в России.</li> <li>4. Влияние западной социологии и психологии на развитие отечественных конфликтологических взглядов.</li> <li>5. Развитие конфликтологических идей в рамках отечественных социологических и психологических теорий (М. М. Ковалевский, Н. Я. Данилевский).</li> <li>6. Разработка конфликтологических идей в трудах современных российских конфликтологов.</li> <li>7. Отражение проблемы конфликта в отечественной истории, философии, политологии, социологии, психологии и педагогике.</li> </ol> <p>Литература: 1,2,3</p>	Доклады, письменная работа, диалого-дискуссионное обсуждение проблем, устный опрос
Тема 3. Природа, причины и характер межличностных конфликтов в организации	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие, содержание и специфика межличностных конфликтов.</li> <li>2. Формальная и неформальная, содержательная и психологическая стороны межличностных конфликтов.</li> <li>3. Социальные предпосылки, причины и факторы межличностных конфликтов.</li> <li>4. Когнитивная, мотивационная, поведенческая, ценностная и ролевая природа межличностных конфликтов.</li> <li>5. Структура межличностного конфликта.</li> <li>6. Формы развития межличностных конфликтов: соперничество, спор, дискуссия, столкновение, борьба.</li> <li>7. Разновидности и сферы проявления межличностных конфликтов.</li> <li>8. Межличностные конфликты в сфере семейно-бытовых отношений.</li> <li>9. Конфликты «руководитель – подчиненный», их предпосылки, содержание и особенности.</li> <li>10. Межличностные конфликты в системе образования.</li> <li>11. Конструктивные и деструктивные последствия межличностных конфликтов.</li> <li>12. Основные способы профилактики и</li> </ol>	Доклады, ролевая игра, анализ кейсов, диалого-дискуссионное обсуждение проблем, устный опрос

	<p>разрешения межличностных конфликтов.</p> <p>13. Методы и методики диагностики межличностных конфликтов.</p> <p>14. Ситуационный метод исследования конфликтов.</p> <p>15. Проблемы управления конфликтными ситуациями в сфере межличностных отношений.</p> <p>Литература: 1,2,3,6,7</p>	
<p>Тема 4. Структура конфликта и основные стадии его развития</p>	<p>1. Определение структуры конфликта.</p> <p>2. Объективные статические элементы конфликта.</p> <p>3. Участники конфликта (прямые и косвенные) – инициаторы, провокаторы, организаторы, союзники, посредники, пособники, жертвы.</p> <p>4. Объект и предмет конфликта, их характеристика.</p> <p>5. Ресурсы конфликтующих сторон – сила, богатство, знание, статус, власть.</p> <p>6. Окружающая среда конфликта – природная и социальная.</p> <p>7. Психологические составляющие конфликта: мотивы сторон и конфликтное поведение.</p> <p>8. Особенности восприятия конфликтной ситуации.</p> <p>9. Направления искажения мотивов и характера конфликтной ситуации.</p> <p>10. Динамика развития конфликтов: предконфликтная стадия, собственно конфликт (инцидент), эскалация конфликта, сбалансированное противодействие, завершение (угасание) конфликта, постконфликтная стадия.</p> <p>11. Конфликт как социальный процесс.</p> <p>12. Характеристика начала конфликта.</p> <p>13. Латентный период конфликта.</p> <p>14. Развитие конфликта.</p> <p>15. Послеконфликтный период и его особенности.</p> <p>16. Проблема эскалации конфликта: психологические и социальные основания.</p> <p>17. Динамика различных видов конфликтов.</p> <p>Литература: 1,6,8,9</p>	<p>Доклады, круглый стол, деловая игра, анализ кейсов</p>
<p>Тема 5. Процесс разрешения конфликтов. Поведение человека в конфликтной ситуации</p>	<p>1. Основные критерии, формы и факторы завершения конфликтов.</p> <p>2. Мотивационные, поведенческие, организационные и регулирующие факторы завершения конфликтов.</p> <p>3. Основные формы завершения конфликта: разрешение, урегулирование, затухание,</p>	<p>Тестирование, доклады, диспут, анализ кейсов</p>

	<p>устранение, ликвидация сторон, переход в иное состояние.</p> <p>4. Объективные условия и субъективные факторы разрешения конфликтов.</p> <p>5. Основные факторы разрешения конфликта: время, третья сторона, своевременность, равновесие сил, культура, единство ценностей, практический опыт, взаимоотношения.</p> <p>6. Основные этапы разрешения конфликтов: аналитический, прогнозирование вариантов разрешения, определение критериев разрешения, планомерность взаимных действий, контроль эффективности действий и анализ допущенных ошибок.</p> <p>7. Технология воздействия на оппонента в конфликте: жесткая, нейтральная и мягкая.</p> <p>8. Стратегии оппонентов при разрешении конфликтов.</p> <p>9. Стратегические модели поведения человека в конфликтной ситуации.</p> <p>10. Типология конфликтных личностей.</p> <p>11. Основные средства, способы и приемы тактики поведения человека в процессе развития, регулирования и разрешения социально-трудовых конфликтов.</p> <p>Литература: 1,3,4,5</p>	
<p>Тема 6. Теория и практика прогнозирования и предупреждения социально-трудовых конфликтов</p>	<p>1. Объективные предпосылки и субъективные факторы прогнозирования.</p> <p>2. Основные элементы процесса управления социально-трудовым конфликтом: симптоматика, диагностика, прогнозирование, профилактика, разрешение, урегулирование, ослабление, предупреждение.</p> <p>3. Зависимость разрешения конфликта от точности прогноза его развития.</p> <p>4. Основные направления предупреждения социально-трудовых конфликтов: учет объективных условий и устранение негативных организационно-управленческих факторов.</p> <p>5. Сбалансированность социального взаимодействия в предупреждении конфликтов: баланс ролей, баланс управленческих решений, баланс поведения, баланс самооценки и внешней оценки, баланс взаимных услуг, баланс возможного ущерба.</p> <p>6. Предупреждение конфликтов посредством изменения отношения к ситуации.</p> <p>7. Способы и приемы корректировки поведения в предконфликтной ситуации.</p> <p>8. Пути и способы влияния на оппонентов в</p>	<p>Доклады, диспут, деловая игра, письменная работа, анализ кейсов (диагностика конфликтных ситуаций)</p>

	<p>целях предупреждения конфликта.</p> <p>9. Конфликтогенное, нейтральное и синтонное поведение и общение с оппонентом.</p> <p>10. Толерантность в конфликтной ситуации.</p> <p>11. Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта.</p> <p>12. Подготовка неконфликтогенного управленческого решения: описательная модель, эволюционно-динамическая модель, объяснительная модель, прогностическая модель, модель мотивов и целей.</p> <p>13. Принятие неконфликтогенного управленческого решения: содержание, технология, контроль, оптимизация, корректировка результатов исполнения.</p> <p>14. Выполнение неконфликтогенного управленческого решения.</p> <p>15. Факторы предупреждения психологических стрессов в поведении, взаимоотношениях и общении между людьми.</p> <p>16. Условия, возможности и способы снижения агрессивности в конфликтных ситуациях.</p> <p>Литература: 1,2,3,5</p>	
<p>Тема 7. Конфликтология социально-трудовой сферы. Современные аспекты социально-трудовых конфликтов</p>	<p>1. Объект, предмет и задачи конфликтологии социально-трудовой сферы.</p> <p>2. Объективные предпосылки возникновения СТК.</p> <p>3. Развитие теории и практики прогнозирования, разрешения и предупреждения социально-трудовых конфликтов.</p> <p>4. Особенности конфликтологии в социальной работе как научной дисциплины: ее социально-гуманитарный характер, относительно позднее становление и развитие.</p> <p>5. Современные аспекты СТК.</p> <p>6. Роль конфликтологии в формировании профессиональных специалистов в области социально-трудовых отношений.</p> <p>Литература: 1,2,5,6</p>	<p>Тестирование по всему курсу, доклады, диспут, анализ кейсов</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	Контролируемые темы дисциплины	Код формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения	Наименование оценочного средства
1	Тема 1. Введение. Предмет и задачи дисциплины	ПК-1	ПК-1.1. Знает: основные классификации типов конфликтов; факторы и условия возникновения, этапы эскалации конфликта, методы проведения диагностики и анализа конфликта	Доклады, тесты, устный опрос, коллоквиум
2	Тема 2. История развития конфликтологических идей, теорий и взглядов	ПК-1	ПК-1.1. Знает: основные классификации типов конфликтов; факторы и условия возникновения, этапы эскалации конфликта, методы проведения диагностики и анализа конфликта	Доклады, практическое задание, письменный опрос, устный опрос, коллоквиум
3	Тема 3. Природа, причины и характер межличностных конфликтов в организации	ПК-1; 2	ПК-1.1. Знает: основные классификации типов конфликтов; факторы и условия возникновения, этапы эскалации конфликта, методы проведения диагностики и анализа конфликта ПК-2.1. Знает: принципы, методы организации конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций.	Доклады, устный опрос, практическое задание, коллоквиум
4	Тема 4. Структура конфликта и	ПК-1; 2	ПК-2.1. Знает: принципы, методы организации	Доклады, практическое



	основные стадии его развития		конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций. ПК-1.2. Умеет: определять тип конфликта и особенности развития конфликта.	задание, тесты, круглый стол, тесты, кейсы, устный опрос
5	Тема 5. Процесс разрешения конфликтов. Поведение человека в конфликтной ситуации	ПК-1; 2; 3	ПК-2.1 Знает: принципы, методы организации конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций. ПК-1.3. Владеет: навыками применения комплексных подходов к диагностике конфликтов, использования различных методов определения особенностей конфликта и поведения участников конфликта ПК-2.3. Владеет: навыками осуществления работы по конфликтологическому сопровождению персонала и руководства организаций. ПК-3.3. Владеет: навыками реализации проектов и программ, направленных конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов в различных сферах жизни общества, в том числе между сотрудниками социальных учреждений и получателями социальных услуг	Доклады, кейсы, практическое задание, устный опрос
6	Тема 6. Теория и практика прогнозирования и предупреждения социально-трудовых конфликтов	ПК-1;2; 3	ПК-2.1. Знает: принципы, методы организации конфликтологического сопровождения персонала и руководства	Доклады, кейсы, практическое задание, устный опрос

			<p>организаций.  ПК-3.2. Умеет:  разрабатывать и внедрять проекты и программы, направленные на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов в социальных сообществах и структурах  ПК-1.3. Владеет:  навыками применения комплексных подходов к диагностике конфликтов, использования различных методов определения особенностей конфликта и поведения участников конфликта  ПК-3.3. Владеет:  навыками реализации проектов и программ, направленных на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов в различных сферах жизни общества, в том числе между сотрудниками социальных учреждений и получателями социальных услуг</p>	
7	<p>Тема 7.  Конфликтология социально-трудовой сферы. Современные аспекты социально-трудовых конфликтов</p>	ПК-2;3	<p>ПК-3.1. Знает:  принципы и технологии конфликтологического просвещения и профилактики конфликтности в социальных сообществах и структурах, особенности работы социальных учреждений  ПК-2.2. Умеет:  применять различные методы и технологии работы с конфликтами в организации (прогнозирование, предупреждение, диагностика, урегулирование, разрешение)</p>	<p>Доклады, практическое задание, тесты, кейсы, письменный опрос</p>

			ПК-3.2. Умеет: разрабатывать и внедрять проекты и программы, направленные на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов в социальных сообществах и структурах .	
<b>Результат достижения планируемых результатов изучения дисциплины</b>				<i>Зачет</i>

## 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		<b>70</b>

	Тестирование	10
	Представление выполненной самостоятельной работы	20
	Работа на практических (семинарских) занятиях	20
	Реферат	10
	Контрольная работа и т.п.	10
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>Экзамен, зачет</b>	<b>30</b>
<b>Всего по дисциплине</b>		<b>100</b>

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

#### ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ

##### Перечень дискуссионных тем для круглого стола

##### 1. Тема 4.

##### Круглый стол

(с элементами деловой игры и диспута)

**Тема 4.** Структура конфликта и основные стадии его развития.

##### 1. Проблема.

Выявить наиболее «опасные» стадии конфликта.

##### 2. Концепция диспута

Разобрать стадии конфликта и отработать выход из нее.

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

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.

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)**

#### **Кейс-задача**

В октябре 2009 г. четверо сотрудников «горно-металлургической компании» (ГМК) подали заявление в суд, поскольку были недовольны одним из пунктов коллективного договора. Этот пункт предполагал дополнительные социальные выплаты рабочим, состоящим в профсоюзе угольщиков, хотя ранее выплаты осуществлялись всем, независимо от того, является ли рабочий членом профсоюза.

Председатель комитета конфедерации свободных профсоюзов Сергей Козлов сказал, что «этот конфликт можно было разрешить во внесудебном порядке». «В данном случае речь идет об изменении условий труда, а значит, согласно трудовому законодательству работодатель должен был предупредить об этом работников за месяц. Этого не было сделано. С каждым из рабочих должен быть заключен индивидуальный трудовой договор, это тоже не было сделано».

Затем недовольство рабочих только возрастало. В октябре 2010 г. члены профсоюза написали заявление в адрес местных властей с просьбой «содействия в решении вопросов по оптимизации численности персонала компании». Проблема заключается в том, что руководство компании взяло курс на сокращение штата, при этом расширяются должностные обязанности, увеличивается нагрузка на каждого работника, ухудшается здоровье (возникают профессиональные заболевания, в некоторых случаях даже со смертельным исходом), а заработная плата при этом не увеличивается. Однако предприятие показывает хорошие результаты отгрузки стали и угля, доходы компании растут. директор ГМК в рейтинге журнала Forbes занял 6 место в мире среди миллиардеров с состоянием в \$ 31,1 млрд.

В марте 2011 г. несколько работников обратились в суд с требованием выплат: у них были обнаружены профессиональные заболевания, многим присвоили группу инвалидности.

В начале апреля металлурги (один из департаментов предприятия) провели отчетную конференцию и решили, что потребовать увеличения зарплаты на 30% с 1 октября 2011 г. будет справедливо. В одиночку департамент металлургов не смог противостоять руководству, и три департамента объединились: к металлургам присоединились железнорудники и угольщики.

Вскоре после объединения рабочих разных департаментов произошло значимое событие: делегация, представляющая профсоюзные организации предприятия ТМК в Республике Казахстан, а также руководство профсоюза металлургов и горняков Украины и Международной организации профсоюзов «Союзметалл» встретились. Совещание было организовано с целью «развития и укрепления международных профсоюзных связей и обмена опытом работы по защите прав и интересов работников на предприятиях, принадлежащих транснациональному владельцу. В частности, профсоюзы намерены добиваться сближения социальных стандартов, существующих на предприятиях разных стран, но входящих в состав одной компании». Итогом встречи стало подписание договора о профсоюзном сотрудничестве.

8 октября – важная дата. В этот день состоялась конференция трех коллективов (департаментов), где они выдвинули требование руководству о повышении тарифных ставок и окладов на 30% с 1 октября. На рассмотрение руководству отводилось 10 дней, если до 17-18 октября 2011 г. руководство не даст ответ или же он будет отрицательным, то рабочие организуют забастовку.

Руководство не желало выполнять требования рабочих и твердило, что всевозможные добавки выплачиваются регулярно и нет необходимости повышать заработную плату, и к тому же у предприятия нет финансовой возможности увеличить их. После этого рабочие подали заявление в администрацию о проведении митинга 19 ноября на площади у заводоуправления. 14 ноября пришел отказ. Свое решение городские власти мотивировали «отсутствием разрешения от землепользователя ГМК на проведение митинга на принадлежащем ему земельном участке». Однако рабочие не отступают, и профсоюз готовит новое заявление на проведение митинга.

С октября работает примирительная комиссия, однако сдвигов нет, трудовые коллективы решили прибегнуть к трудовому арбитражу. По словам профсоюзного лидера, митинг – вынужденная мера. «Мы провели 4 заседания комиссии, но пока не получили конструктивных предложений от правления. А ведь мы озвучиваем требования наших трудовых коллективов и не имеем права отступить от этого. Арбитраж – последний способ уладить дело миром с помощью незаинтересованной стороны. Свои предложения по трудовому арбитражу мы направили правлению еще 4 ноября. Предложений от правления пока не поступило. Но если в процессе трудового арбитража договориться не получится, у профсоюзов останется только один выход – выводить рабочих на митинги и забастовки. Трудовой коллектив и профсоюз – его законный представитель – настроены решительно», – заявил профсоюзный лидер.

14 ноября также прошло и заседание трудового арбитража. Стороны выдвигали свои требования, однако к консенсусу не пришли.

В декабре в примирительной комиссии участвует посредник – областная администрация, глава которой провел встречи с представителями правления организации, а также с профсоюзами, на которых обсуждали повышение заработной платы. На время работы примирительной комиссии откладываются митинги и забастовки.

В конце января уже 2012 г. на основе действующего коллективного договора тарифы и оклады работников стального и угольного департаментов увеличили, но незначительно (3,7%) и выплатили 13-ю зарплату. Отсутствие решительных действий руководства подтолкнуло работников написать письмо премьер-министру республики, главе области, генеральному директору компании. В письме рабочие призывали провести совещание с заинтересованными лицами и прийти к компромиссному решению, а также провести индексацию и повышение зарплаты.

6 февраля глава области посетил ТМК, где представители профсоюзов вручили ему проект соглашения. 10 февраля соглашение подписал директор по персоналу компании.

В конце февраля руководство компании направило профсоюзам два дополнительных предложения о заработной плате. Предполагалось повышение, если будут достигнуты определенные показатели отгрузки. Однако профсоюзы не приняли такое предложение.

Сдвигов по-прежнему не было, и трудящиеся решились на мирный митинг 10 марта на площади перед управлением комбината. 5 марта администрация в очередной раз ответила отказом, но предложила провести митинг в городском парке и обратиться к руководству компании разрешить проводить митинг на территории ТМК.

В апреле начались переговоры между администрацией компании и профсоюзом с завершением в третьем квартале текущего года.

#### Задания

1. Проанализируйте и классифицируйте стратегии и тактики поведения сторон конфликта.
2. Изучите и оцените инструменты управления конфликтом, использованные

сторонами. Разработайте свои рекомендации.

3. Предложите варианты интегративных решений для разрешения конфликта.

### **Тестовые материалы**

Важными в методическом плане на семинарских занятиях являются проводимые тестовые задания и решение конфликтологических задач, которые содействуют превращению теоретических 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 конфликтологическими знаниями.

Решение тестовых заданий является важным методическим приемом для закрепления и осмысления полученных знаний по изучаемому предмету.

#### **Пример тестовых заданий для текущего контроля:**

Наиболее распространенные причины противоречий в организациях:

- ограниченность ресурсов;
- взаимосвязь людей, связанных производственным процессом;
- конкуренция;
- характер организационной структуры управления;

Основными компонентами структуры конфликтной ситуации является:

- участники конфликта;
- предмет конфликта;
- повод конфликта;
- объект конфликта;
- взаимосвязи (коммуникации) между участниками конфликта;

Участниками конкретного конфликта могут быть:

- основные участники;
- группы поддержки;
- подстрекатель;
- организатор;
- все перечисленные.

Объективно существующая или воображаемая проблема, служащая основой конфликта –

Объектами организационного конфликта могут быть:

- материальная ценность;
- социальная ценность;
- духовная ценность;
- все перечисленные ценности.

### **ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ**

#### **Вопросы для подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине (зачету)**

1. Эволюция научных взглядов на конфликт.
2. История становления и развития конфликтологической мысли в России.
3. Основные этапы развития зарубежной конфликтологии.
4. Современные подходы к изучению социальных конфликтов.
5. Типология и классификация конфликтов организационно-трудовой сферы.



6. Структурная и процессуальная модели описания конфликта.
7. Структура конфликта. Структурные элементы конфликтов.
8. Отличительные признаки понятий: «причина конфликта», «повод конфликта» и «инцидент конфликта».
9. Динамика конфликта. Этапы развития организационного конфликта.
10. Стратегия поведения в конфликте.
11. Поведенческие паттерны, связанные с полом, возрастом и темпераментом.
12. Подходы к исследованию конфликтов в организации (системный, онтологический, ситуационный, мотивационный и т.д.).
13. Факторы, влияющие на конструктивный и деструктивный характер развития конфликта.
14. Сущность социально-трудового конфликта.
15. Забастовка как одна из форм борьбы работников за свои права.
16. Социальное партнерство как фактор экономического развития и разрешения конфликтов.
17. Социальное партнерство как официальная модель трудовых отношений.
18. Российская модель социального партнерства: сущность и проблемы.
19. Правовые основы разрешения организационных конфликтов.
20. Современная практика управления коллективными трудовыми конфликтами в России.
21. Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтом.
22. Способы завершения конфликта.
23. Методы исследования конфликтов и управления ими.
24. Индивидуально-психологические различия в поведении участников конфликтных ситуаций. Типы конфликтных личностей.
25. Профилактика конфликтов в организации: основные направления.
26. Мероприятия по профилактике конфликтов в организации. Технология предупреждения конфликтов.
27. Прямые и косвенные способы разрешения конфликтных ситуаций.
28. Стадии управления организационными конфликтами. Типы разрешения конфликта.
29. Методы управления конфликтной ситуацией. Стили поведения в конфликтной ситуации: система Томаса – Киллменна.
30. Способы и тактики улаживания организационных конфликтов. Два подхода к разрешению конфликта: «выигрыш – проигрыш»; «выигрыш – выигрыш».
31. Разрешение конфликтов с участием третьей стороны.
32. Роль руководителя в организационном конфликте.
33. Лидерство через конфликт: эффективное управление организационно-управленческими конфликтами с участием лидеров-посредников.
34. Разрешение и предупреждение конфликтов.
35. Тактики поведения в конфликте.
36. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов.
37. Социально-трудовые конфликты в современной России.
39. Проблемы правового регулирования социально-трудовых конфликтов
40. Проблема эскалации конфликта.
41. Завершение конфликта как заключительная стадия его динамики.
42. Социальная природа и причины межличностных конфликтов.
43. Разновидности межличностных конфликтов и их последствия.
44. Последствия внутриличностного конфликта.

45. Профилактика и пути разрешения внутриличностных конфликтов.
46. Межличностные конфликты в сфере управленческой деятельности.
47. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов.
48. Причины, содержание и последствия семейных конфликтов.
49. Трудовые конфликты и пути их разрешения.
50. Профилактика и предупреждение социально-трудовых конфликтов.
51. Стратегия и технология разрешения социально-трудовых конфликтов.
52. Процедура медиации в процессе регулирования социально-трудовых конфликтов.
53. Содержание и роль переговоров в урегулировании социально-трудовых конфликтов.
54. Современные аспекты СТК.

## ГЛОССАРИЙ

**Агрессия** – целенаправленное индивидуальное или коллективное поведение, осуществляемое лицом или группой лиц и предполагающие совершение действий с целью нанесения физического, психологического или иного вреда, ущерба или уничтожение другого человека, группы людей, организаций или крупных социальных общностей.

**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 также 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 повеление 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, эстетическом 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.

**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 чем 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 «Современные аспекты СТК» является развитие профессиональной компетентности обучающихся по средствам освоения современных аспектов социально-трудовых конфликтов.

Форма итогового контроля знаний – **зачет**.

**Методические принципы и приемы построения учебной дисциплины «Современные аспекты СТК».**

Ключевым методическим способом подачи учебного материала по дисциплине «Современные аспекты СТК» 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.

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 позволяют 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 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
Тема 1. Введение. Предмет и задачи дисциплины	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. История развития конфликтологических идей, теорий и взглядов	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. Природа, причины и характер межличностных конфликтов в организации	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

			лог		
Тема 4. Структура конфликта и основные стадии его развития	Лекция, семинар	Коллективный, индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие, учебник, хрестоматия	Устный опрос, круглый стол, доклады по вопросам в форме деловой игры, анализ кейсов
Тема 5. Процесс разрешения конфликтов. Поведение человека в конфликтной ситуации	Лекция, семинар	Коллективный, индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие, учебник, хрестоматия	Устный опрос, доклады по вопросам в форме деловой игры, анализ кейсов, письменная работа
Тема 6. Теория и практика прогнозирования и предупреждения социально-трудовых конфликтов	Лекция, семинар	Коллективный, индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие, учебник, хрестоматия	Устный опрос, доклады по вопросам в форме деловой игры, анализ кейсов, письменная работа
Тема 7. Конфликтология социально-трудовой сферы. Современные аспекты социально-трудовых конфликтов	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, защита презентации, письменная работа

## Тематические планы изучения дисциплины «Современные аспекты СТК»

Год набора с 2021

очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего	Трудоемкость по дисциплине					СРС	Формируемые компетенции
		конт актн ая рабо та всег о	иная конт актн ая рабо та	В т.ч.				
				лекц ии	лаб. работы	практ./ сем./ИЗ		
Тема 1. Введение. Предмет и задачи дисциплины	6	4	-	2		2	2	ПК-1,2,3
Тема 2. История развития конфликтологических идей, теорий и взглядов	8	4	-	2		2	4	ПК-1,2,3
Тема 3. Природа, причины и характер межличностных конфликтов в организации	10	6	2	2		2	4	ПК-1,2,3
Тема 4. Структура конфликта и основные стадии его развития	10	6	2	2		2	4	ПК-1,2,3
Тема 5. Процесс разрешения конфликтов. Поведение человека в конфликтной ситуации	10	6	2	2		2	4	ПК-1,2,3
Тема 6. Теория и практика прогнозирования и предупреждения социально-трудовых конфликтов	14	10	2	4		4	4	ПК-1,2,3
Тема 7. Конфликтология социально-трудовой сферы. Современные аспекты социально-трудовых конфликтов	14	10	2	4		4	4	ПК-1,2,3
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>72</b>	<b>46</b>	<b>10</b>	<b>18</b>	<b>-</b>	<b>18</b>	<b>26</b>	
<b>Зачетных единиц</b>	<b>2</b>							

## Тематические планы изучения дисциплины «Современные аспекты СТК»

Год набора **2021**

очно-заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего	Трудоемкость по дисциплине					СРС	Формируемые компетенции
		конт актн ая рабо та всег о	иная конт актн ая рабо та	В т.ч.				
				лекц ии	лаб. работы	практ./ сем./ИЗ		
Тема 1. Введение. Предмет и задачи дисциплины	8	4	-	2		2	4	ПК-1,2,3
Тема 2. История развития конфликтологических идей, теорий и взглядов	8	4	-	2		2	4	ПК-1,2,3
Тема 3. Природа, причины и характер межличностных конфликтов в организации	8	4	-	2		2	4	ПК-1,2,3
Тема 4. Структура конфликта и основные стадии его развития	12	6	2	2		2	6	ПК-1,2,3
Тема 5. Процесс разрешения конфликтов. Поведение человека в конфликтной ситуации	12	6	2	2		2	6	ПК-1,2,3
Тема 6. Теория и практика прогнозирования и предупреждения социально-трудовых конфликтов	12	6	2	2		2	6	ПК-1,2,3
Тема 7. Конфликтология социально-трудовой сферы. Современные аспекты социально-трудовых конфликтов	12	6	2	2		2	6	ПК-1,2,3
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>72</b>	<b>36</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>-</b>	<b>14</b>	<b>36</b>	
<b>Зачетных единиц</b>	<b>2</b>							