

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Волгоградский институт управления – филиал РАНХиГС
Факультет государственного и муниципального управления
Кафедра корпоративного управления

УТВЕРЖДЕНА
решением кафедры
корпоративного управления
Протокол от «28» августа 2018 г. №
1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1. Б27. КОНФЛИКТОЛОГИЯ

(индекс и наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)

по направлению подготовки (уровень бакалавриат)

38.03.08. «Управление персоналом»

(код и наименование направления подготовки (специальности))

«Стратегическое и операционное управление персоналом организации»

направленность (профиль)

Бакалавр

квалификация

очная

форма(ы) обучения

Год набора –2019

Волгоград, 2018 г.

Автор(ы)-составитель(и):

к. социол.н., доцент,
доцент кафедры корпоративного управления

Дроздова Ю. А.

Заведующий кафедрой корпоративного управления

Огарков А. А.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы	5
3. Содержание и структура дисциплины	5
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств по дисциплине	8
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	23
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	27
6.1. Основная литература	27
6.2. Дополнительная литература	27
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы	27
6.4. Нормативные правовые документы	28
6.5. Интернет-ресурсы	28
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	28

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине , соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина Б1.Б27. «Конфликтология» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС -6	Способность выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.3.1	Формирование и развитие у студентов способности выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
ОПК – 7	Готовность к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, а также владением навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других	ОПК-7.2.2.1	Развитие у студентов готовности к кооперации с коллегами, к командной работе, а также формирование навыков взаимодействия между людьми, его координации, контроля и оценки эффективности деятельности других

1.2.В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
Достижение определенного уровня операционного управления персоналом и подразделением организации (Приказ Минтруда России от 06.10.2015 N 691н "Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по управлению персоналом»).	УК-6.3.1	На уровне знаний: – Основные понятия конфликтологии, конфликты, виды конфликтов, барьеры взаимодействия и общения людей; профилактика и способы урегулирования межличностных конфликтов; управление
		На уровне умений: – Навыки поведения в конфликтных ситуациях; умение предупреждать негативное влияние ложных представлений и стереотипов на характер принимаемых управленческих решений
		На уровне навыков: Навыки управления поведением подчиненных и своим.
	ОПК -7.2.2.1	На уровне знаний: Типология конфликтов в организации и способы их профилактики и урегулирования; состояние субъекта конфликта (основные психологические доминанты поведения; черты характера и типы личностей; установки личностей,

		образующие идеальный тип индивидуальности; неадекватные оценки и восприятия; манеры поведения; этические ценности; особенности конфликтного поведения; специфика проявления конфликтогеннов в разных видах конфликтов; виды и способы регулирования и разрешения конфликта; посредничество.
		На уровне умений: Навыки поведения в конфликтных ситуациях; умение предупреждать, урегулировать и разрешать конфликтные ситуации в организации через кооперацию с коллегами, участие в командной работе; практические формы выработки толерантного и солидарного мышления
		На уровне владений Анализ конфликтных ситуаций в организации, организация контроля по управлению конфликтами, оценка эффективности стратегий управления конфликтами

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина Б1. Б27 «Конфликтология» изучается относится к блоку базовая часть. В соответствии с учебным планом, по очной форме обучения дисциплина осваивается в 7 семестре, общая трудоемкость дисциплины в зачетных единицах составляет 2 ЗЕ (72 часа).

Для успешного овладения дисциплиной студенту необходимо использовать знания и навыки, полученные им при изучении таких дисциплин как: Б1.Б.8 Культурология, Б1.Б.23 Организационное поведение, Б1.В.ДВ.3.1 Адаптация и развитие персонала.

Знания, полученные в ходе изучения учебной дисциплины могут быть полезны при изучении таких дисциплин, как: Б1.В.ОД.19 Мотивация и стимулирование трудовой деятельности.

По очной форме обучения количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) – 36 часов и на самостоятельную работу обучающихся – 36 часов.

Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – в 7 семестре – зачет.

3. Содержание и структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости ⁴ , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
<i>Очная форма обучения</i>								
Тема 1	Конфликтология как наука	8	2	-	2		4	О
Тема 2	Типология конфликтов потребностей	10	2	-	2		6	О

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости ⁴ , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
	различных групп русского населения.							
Тема 3	Содержательные характеристики конфликта	12	4	-	2		6	<i>О,ПЗ</i>
Тема 4	Особенности поведения личности в конфликте	8	2	-	2		4	<i>О,ПЗ, Т</i>
Тема 5	Управление конфликтами в организации: понятие, этапы, методы	12	4		4		4	<i>О,ПЗ</i>
Тема 6	Посредничество в разрешении конфликтов в организации.	12	2	2	-		8	<i>О</i>
Тема 7	Конфликтологические аспекты толерантного мышления и этического поведения	10	4		2		4	<i>О,Т</i>
Промежуточная аттестация								зачет
Всего:		72	20	2	14		36	

Примечание: 4 – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), контрольная работа (КР), коллоквиум (Кол), эссе (Эс), реферат (Р), диспут (Д), практическое задание (ПЗ), кейс-стади(КС) и др.

Содержание дисциплины

Тема 1. Конфликтология как наука

Социологические исследования конфликта (Г. Спенсер, Г. Зиммель, Л. Козер, Р. Дарендорф, К. Боулдинг). Политологические теории конфликта (Ф. Бэкон, К. Маркс, В. Парето, Г. Моска). Психологические исследования конфликта (психоаналитическое, поведенческое, социометрическое, теория групповой динамики). Возникновение конфликтологии как самостоятельной науки. Становление и развитие отечественной конфликтологии. Место конфликтологии в системе научного знания. Уточнение предмета конфликтологии. Цели и задачи конфликтологии. Объектно-предметное поле конфликтологии.

Тема 2. Типология конфликтов потребностей различных групп русского населения.

Конфликты на различных уровнях социальной системы. Межличностный конфликт. Особенности межличностного конфликта. Взаимосвязь межличностных конфликтов с внутриличностными и групповыми. Причины межличностных конфликтов. Классификация межличностных конфликтов. Профилактика и способы урегулирования межличностных конфликтов. Конфликт между личностью и группой: характеристика и

особенности. Межгрупповой конфликт. Особенности межгрупповых конфликтов. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов. Типология межгрупповых конфликтов. Политические конфликты. Этнические конфликты. Межконфессиональные конфликты. Межгосударственный конфликт. Особенности межгосударственных конфликтов. Предотвращение межгосударственных конфликтов. Типология конфликтов в организации.

Тема 3 Содержательные характеристики конфликта

Структура конфликта (субъект конфликта, действие в конфликте, состояние субъекта конфликта, положение субъекта конфликта в объединении). Объективные элементы конфликта (объект конфликта; участники конфликта; среда конфликта.). Состояние субъекта конфликта (основные психологические доминанты поведения; черты характера и типы личностей; установки личностей, образующие идеальный тип индивидуальности; неадекватные оценки и восприятия; манеры поведения; этические ценности). Понятие «конфликтной ситуации». Определение ситуации как конфликтной. Целевая структура конфликтной ситуации (по Н.В.Гришиной).

Тема 4 Особенности поведения личности в конфликте

Конфликтогенное поведение. Понятие «конфликтоген». Виды конфликтогенов (по А.И. Шипилову). Виды конфликтогенов (по А.П. Егидесону и других). Особенности конфликтогенного поведения. Специфика проявления конфликтогенов в разных видах конфликтов. Возрастные особенности поведения личности в конфликте. Кризис 3-х лет: конфликтологический анализ. Подростковый кризис: конфликтологический анализ. Возрастная группа старше 60-и лет: конфликтологический анализ. Гендерные особенности поведения личности в конфликте. Понятие «гендер». Гендерные типы. Гендерные стереотипы. Поведение в конфликте в зависимости от гендерного типа.

Тема 5 Управление конфликтами в организации: понятие, этапы, методы Понятие «управление конфликтами» (по С.М. Емельянову). Этапы управления конфликтами. Прогнозирование в управлении конфликтами. Предупреждение и стимулирование в управлении конфликтами. Регулирование и разрешение: отличительные особенности. Виды и способы предупреждения конфликта. Виды и способы регулирования и разрешения конфликта. Оперативное регулирование и превентивные меры предупреждения конфликтов в организации. Предпосылки и основные направления предупреждения конфликта. Объективные и организационно-управленческие факторы. Технологии предупреждения конфликта. Сбалансированность социального взаимодействия. Основные балансы, нарушение которых может привести к конфликту. Изменение отношения к ситуации как способ предупреждения конфликта. Способы и приемы влияния на оппонента в целях предупреждения конфликта. Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта. Принятие и выполнение неконфликтогенного управленческого решения. Способы предупреждения конфликтов в процессе оценивания.

Тема 6 Посредничество в разрешении конфликтов в организации.

Основные формы разрешения конфликтов с участие третьей стороны – арбитраж и медиаторство: основные понятия, границы применения и эффективность. Модели деятельности руководителя по урегулированию конфликтов. Этапы деятельности руководителя по урегулированию конфликтов между подчиненными. Принципы психологического посредничества (по Н.В.Гришиной). Процесс психологического посредничества. Деятельность психолога по урегулированию конфликта: основные направления и этические принципы. Этапы работы по разрешению конфликта. Виды психологического посредничества

Тема 7 Конфликтологические аспекты толерантного мышления и этического поведения

Понятие толерантности (терпимости) и толерантного мышления. Современные подходы к пониманию толерантности, толерантного мышления. Конфликтность и толерантность как качества личности. Влияние установок толерантного мышления на реагирование в конфликте. Практические формы выработки толерантного мышления: компромисс как способ достижения согласия во взаимодействии; договор как способ утверждения равенства взаимодействующих сторон и т.п. Понятие мирных стратегий и роль толерантного мышления в их определении.

На самостоятельную работу студентов по дисциплине Б1.Б27 «Конфликтология» выносятся следующие темы:

№ п/п	Тема	Вопросы, выносимые на СРС	Очная форма
1	2	3	4
1	Межрелигиозные конфликты и религиозный диалог	Межрелигиозная толерантность. Межрелигиозный дискурс эпохи Реформации. Рациональный межконфессиональный диалог	О
2	Проблема социального конфликта и толерантности	История конфликтологии Нового времени. Межгосударственные конфликты. Толерантность и солидарность как принципы государственной политики.	О
3	Конфликты в мультикультурном обществе.	Проблема мультикультурализма в современном обществе: отечественные и зарубежные практики. Миграция: проблемы конфликтного/толерантного взаимодействия.	О
4	Идентичность и конфликтность как модели социального взаимодействия.	Социальная идентичность: подходы и принципы исследования. Типы и компоненты идентичности. Показатели идентичности как показатели социокультурной адаптации. Конфликтное взаимодействие: типы ментальности и поведенческие стратегии. социальной идентичности в процессе управления.	О

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.Б27. «Конфликтология» используются следующие формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Методы текущего контроля успеваемости
Очная форма		
Тема 1	Конфликтология как наука	Устный опрос

Тема 2	Типология конфликтов потребностей различных групп российского населения.	Устный опрос
Тема 3	Содержательные характеристики конфликта	Устный опрос, практическое задание
Тема 4	Особенности поведения личности в конфликте	Устный опрос, письменный тест, практическое задание
Тема 5	Управление конфликтами в организации: понятие, этапы, методы	Устный опрос, практическое задание
Тема 6	Посредничество в разрешении конфликтов в организации.	Устный опрос
Тема 7	Конфликтологические аспекты толерантного мышления и этического поведения	Устный опрос, практическое задание, тест

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в 7 семестре в форме зачета методом устного опроса по перечню примерных вопросов из п.4.3.

При подготовке к зачету студент внимательно просматривает вопросы, предусмотренные рабочей программой, и знакомится с рекомендованной основной литературой. Основой для сдачи зачета студентом является изучение конспектов обзорных лекций, прослушанных в течение семестра, информация, полученная в результате самостоятельной работы, и практические навыки, освоенные при решении задач в течение семестра.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости

Тема 1. Конфликтология как наука

Вопросы для устного опроса:

1. Теоретические и методологические проблемы исследования конфликтов.
2. Становление теории конфликта, две традиции: интеллектуальная традиция Аристотеля и Гоббса
3. Проблема конфликта в социологических теориях. Г.Зиммель, М.Вебер, Р.Дарендорф, К.Маркс).
4. Проблема социального равновесия конфликта в американской социологии (Л.Козер, Т.Парсонс и др.).
5. Теория девиантного поведения Р.Мертон.

Тема 2. Типология конфликтов

Вопросы для устного опроса:

1. Проблема типологии конфликтов в зарубежных и отечественных исследованиях.
2. Критерии типологии конфликтов. Примеры типологии и классификации конфликтов (К.Боулдинг, Л.Козер, Р.Дарендорф). 3. Типология как элемент анализа. Основания конфликта по субъектам и сторонам.
4. Классификация по сферам жизнедеятельности людей, по характеру объекта и по направленности воздействия и распределения полномочий.

Тема 3. Содержательные характеристики конфликта

Вопросы для устного опроса:

1. Основные характеристики и признаки межгруппового конфликта

3. Понятие структурного межгруппового конфликта.
4. Факторы группового влияния на личность и как результат межгрупповой конфликт.

Практическое задание:

Задание для студентов

На основании описаний различных типов конфликтных ситуаций, конкретизировать общую схему решения конфликта и предложить пути выхода из него.

Конфликтная ситуация 1.

В производственно-коммерческой фирме на одинаковых должностях работали две женщины одного возраста - Алла и Татьяна. Стаж работы и уровень образования у Татьяны был выше, но когда освободилась более высоко оплачиваемая должность, ее получила Алла. Руководитель объяснил свое решение тем, что организаторские качества, необходимые для работы в этой должности у Аллы развиты лучше, и ее уровень образования дает ей право работать на данном месте. Объективно он был прав. Тем не менее Татьяна не согласилась с подобным решением. Она стала выискивать и выносить на всеобщее обсуждение недочеты в работе Аллы, обсуждать, а иногда и оспаривать ее распоряжения, так как оказалась в ее подчинении. Конфликт затрагивал и "бытовые" области - внешний вид, семью, образ жизни и др. Коллектив не участвовал в конфликте, но он оказывал влияние на работу всего предприятия.

К какому типу относится данный конфликт, и какие шаги можно предпринять для его разрешения?

Схема решения

1. Необходимо определить вид конфликта, его тип по проблемно-деятельностному признаку и степени вовлеченности в него людей, его причину, позиции и интересы участников конфликта.
2. Необходимо определить, в чем проявляется конфликт, степень его остроты и возможную длительность.
3. Необходимо объективно определить правомерность назначения Аллы на должность.
4. Необходимо определить пути и средства разрешения конфликтной ситуации.

Ситуационная задача 1. Определите типы возникающих конфликтов в зависимости от тех или иных вариантов их регулирования. Вы летите в самолете, удобно расположившись в пассажирском кресле. Сзади вас сидит ребенок и стучит ногой по вашему креслу. Вас это раздражает и вы решаете прекратить «безобразие», действуя следующим образом:

- а) постараетесь сами объяснить ребенку, что стучать ногой по креслу нельзя;
- б) обратитесь к родителям ребенка с просьбой, чтобы они «угомонили свое чадо»;
- в) вызовите стюардессу и попросите ее, чтобы она обеспечила вам надлежащий покой.

Ситуационная задача 2. В известной притче о царе Соломоне легендарному царю удалось разрешить конфликт между двумя женщинами, которые претендовали быть матерью одного и того же ребенка. Каким образом можно было предупредить этот конфликт?

Методика решения практических задач (ситуаций) двух типов: 1) на поиск причин и предупреждение конфликтных ситуаций; 2) на поиск решения конкретной ситуации и минимизации последствий конфликта. Данный вид работы является итоговым, поэтому для решения задач необходимы знания по всем темам курса.

Методика решения задач

Для решения задач первого типа (на поиск причин и предупреждение конфликтных ситуаций) следует использовать алгоритм:

1. Определите причины конфликта, отделите объективные причины от субъективных.

2. Выявите основных участников конфликта, определите их интересы и позиции.

3. Предложите рекомендации для предупреждения подобных ситуаций.

Для решения задач второго типа (поиск решения конкретной ситуации и минимизации последствий конфликта) придерживайтесь следующего плана:

1. Определите причины конфликта, отделите объективные причины от субъективных.

2. Опишите психологические характеристики и оцените источник фрустрации основных участников конфликта.

3. Опираясь на сетку Томаса–Киллмена (тема 3), предложите оптимальный способ решения данного конфликта, оцените его ближайшие и отдаленные последствия.

Примеры решения задач

Задача 1. «Управленческая сказка о власти» (первый тип)

В одной финансово-кредитной организации начальником юридического отдела был назначен молодой (25 лет) человек с незаконченным на тот момент финансово-экономическим образованием. В его подчинении оказались трое специалистов с высочайшей юридической квалификацией и большим опытом работы. Приняли его спокойно и нейтрально.

В первый же день в отдел поступил заказ на юридическое обслуживание от очень крупного клиента. Финансово-кредитная организация высоко ценила своих клиентов, поэтому молодой начальник отдела принял заказ в устной форме и пообещал выполнить его в кратчайшие сроки – к 16 часам этого же дня. Официальным тоном он поручил работу ведущему специалисту отдела, женщине 36 лет. Назовем ее Мария Ивановна. Она кивнула головой и погрузилась в работу. На часах – 16.00, затем прошел еще час. Клиент уже оборвал все телефоны. Но на раздраженный вопрос руководителя: «Сколько же можно?» Мария Ивановна спокойно ответила: «Мне на эту работу по инструкции положено 12 часов. Конечно, если вы не хотите получить халтуру. Поэтому завтра в 10.00 она будет у вас на столе». И не было в ее голосе ни тени раздражения.

Попытки поручить работу двум другим сотрудникам вообще успехом не увенчались: одна сотрудница сослалась на более низкую квалификацию, а второй коллега заявил, что кроме Марии Ивановны никто не сделает работу для столь крупного клиента на должном уровне. Начальник отдела сорвался и позволил себе гневные высказывания в адрес сотрудницы. После чего отлучился на время. На коллектив отдела его вспышка не оказала никакого воздействия, только вызвала улыбки.

Задание. Определите причины конфликта и предложите способы предупреждения подобных ситуаций.

Анализ:

1. К объективным причинам конфликта можно отнести сложившуюся структуру неформальных отношений в группе, наличие внутригрупповых норм и ценностей, возможно, наличие неофициального, скрытого лидера, что было не учтено новым руководителем при принятии управленческого решения.

Субъективные причины: переоценка руководителем «авторитета должности», тогда как профессиональной компетентности он пока не проявил; нереализованные ожидания специалистов в плане признания их профессионализма и опыта работы, возможно, сомнения в справедливости назначения нового начальника.

2. Основные участники конфликта:

- Молодой руководитель, человек достаточно амбициозный, прямолинейный, недипломатичный. Интерес: проявить себя на новом месте, добиться успешной карьеры. Позиция: «Я начальник, и этим все сказано», возможно, ощущение поддержки со стороны вышестоящего руководства.

- Ведущий специалист, человек уверенный в своем профессионализме, сдержанный, привыкший к признанию и одобрению своей личности и деятельности. Интерес: добиться подтверждения своей высокой профессиональной самооценки со стороны нового руководителя. Позиция: «Формально я права, может быть, смогу выполнить работу быстрее, если меня мотивировать», ощущение поддержки со стороны коллектива.

3. Интересы в данном конфликте не являются противоречащими друг другу, поэтому его источник – в неверно выбранной позиции. Новому руководителю следует помнить о том, что его авторитет в коллективе зависит не только от должности, но и от уровня профессионализма, а также от умения выбрать соответствующий ситуации стиль руководства. В данном случае уместнее не авторитарный, а демократический стиль. Следовало обсудить с коллективом характер задания, возможные сроки его выполнения, коллегиально распределить ресурсы подразделения, использовать индивидуальный подход, мотивировать каждого из сотрудников. При назначении в новое подразделение следовало поинтересоваться его традициями, возможно, побеседовать с предыдущим руководителем.

Руководству организации: информировать молодого начальника о культуре организации в целом и традициях отдельных подразделений, уделять внимание социально-психологической подготовке руководителей среднего звена.

Задача 2. «Конфликт в банке» (второй тип)

Некий коммерческий банк – один из многих мелких коммерческих банков, созданных в Москве за последние годы. Банк начал свои операции немногим более полутора лет назад. Весь штат банка состоит из 15 человек, не считая 6 человек охраны. Банк занимает помещение из 5 комнат: операционный зал, бухгалтерия, секретариат, кабинет управляющего и касса. Управляющий банка – Иванов Сергей Васильевич, 45 лет, ранее работал в научно-исследовательском центре. Стал управляющим благодаря своим глубоким знаниям в банковском деле и обширным связям в финансовом мире. Человек осторожный в общении с учредителями банка и несдержанный с подчиненными.

Главный бухгалтер банка – Смирнова Лидия Петровна, 40 лет. В течение 10 лет работала главным бухгалтером, 2 года назад окончила курсы бухгалтерского учета в коммерческом банке. Работала в этом коммерческом банке практически со дня его основания.

В результате проверки, проведенной государственной налоговой инспекцией, были выявлены нарушения в ведении бухгалтерского учета и отчетности. На банк был наложен крупный штраф. Следует отметить, что бухгалтерский учет велся в соответствии с Учетной политикой банка, утвержденной его руководством.

За несколько месяцев до проверки Смирнова пыталась предупредить управляющего об имеющихся нарушениях. При этом произошел следующий разговор:

– Сергей Васильевич, у нас возникла проблема. Имеются серьезные нарушения в области бухгалтерского учета.

– А чем я могу Вам помочь? Ведь это же Вы – главный бухгалтер. Для этого Вас и взяли на работу.

– Видите ли, я не могу изменить Учетную политику предприятия без согласования с руководством банка.

– Но Вы же видите, сколько у меня дел! Разбирайтесь сами. Я спешу на встречу с руководителями фирмы, которая может стать очень выгодным клиентом нашего банка.

Смирнова пыталась снова начать этот разговор, однако у Иванова и на этот раз нашлись более важные дела. После того, как на банк был наложен штраф, Иванов в присутствии всего коллектива в грубой и оскорбительной форме обвинил Смирнову в некомпетентности, невнимательности и непрофессионализме.

Смирнова сочла невозможным продолжать работу в подобных условиях и подала заявление об уходе по собственному желанию. Она была хорошим специалистом, да и замену ей пришлось бы искать долго.

Задание. Предложите оптимальное решение конфликтной ситуации, оцените его ближайшие и отдаленные последствия.

Анализ:

1. К объективным причинам конфликта можно отнести дисбаланс власти – ответственности в данной организации: по всей видимости, Смирнова не имела права менять Учетную политику банка без согласования с директором, однако ответственность за нарушения несла она.

Субъективные причины – индивидуально-психологические характеристики участников конфликта: несдержанность и грубость в отношениях с подчиненными, неравномерное делегирование полномочий со стороны управляющего; нереализованные ожидания помощи и защиты со стороны бухгалтера.

2. Управляющий банком – человек иерархии, дипломатичный в отношениях с вышестоящими, с подчиненными проявляет несдержанность и грубость. Скорее всего, у него демонстративная акцентуация характера, уверенность в своей правоте, поиск источников проблем в окружающих людях и внешних обстоятельствах.

Источник фрустрации: ситуация проверки Учетной политики банка.

Бухгалтер – исполнитель по натуре, готова выполнить распоряжения начальства при наличии конкретных указаний. Источник фрустрации – возложение на нее ответственности, которая, по ее мнению, лежит на руководителе.

3. Соотнеся значимость интересов сторон (равномерная для обеих сторон) и значимость межличностных отношений (более высокая для руководителя), следует предложить стратегию адаптации, одностороннюю уступку со стороны управляющего. Ему следует извиниться за несправедливое решение. В ближайшем будущем конфликт будет исчерпан. На отдаленную перспективу это будет полезный прецедент демократического стиля руководства в отношениях с подчиненными, который только повысит авторитет руководителя.

Задача 3. «Конфликт в банке – 2»

Представьте себе обычный рабочий день в банке. Последний день приема коммунальных платежей без начисления пеней. Работают три кассира. К каждому окну стоит огромная очередь. В атмосфере царит напряженность: все явно утомлены. С разных сторон время от времени доносятся недовольные реплики в адрес работников банка. Неожиданно для очереди и к ее неудовольствию один из кассиров – молоденькая девушка с приятной внешностью – объявляет о временном непродолжительном перерыве в работе для сдачи излишков наличных денег в кассе (она действует по инструкции).

Второй кассир, женщина 35 лет, в присутствии клиентов начинает критиковать действия своего коллеги, что подогревает назревший конфликт. Необоснованная критика вызывает у первого кассира возмущение, обиду и непонимание, так как она действует в соответствии с установленным порядком, который обеспечивает безопасность работников банка и клиентов. Желая погасить конфликт, молодая девушка возвращается к клиентам и, молча, затаив обиду и потеряв трудовой настрой, продолжает работать.

Задание. Определите причины конфликта и предложите способы предупреждения подобных ситуаций.

Тема 4. Особенности поведения личности в конфликте

Вопросы для устного опроса:

1. Объект конфликта, его основные характеристики.
2. Участники конфликта, их классификация.

3. Анализ личностных элементов конфликта, этические ценности как основа для конфликтных ситуаций.

Тест к рейтинговому срезу:

На проверку знаний

1. Современная теория конфликта исходит из ряда посылок:

- а) конфликт присущ человеку, как и всем животным;
- б) конфликт происходит из-за разделения людей на классы;
- в) конфликт - есть напряженность, деформация внутри системы, социальное бедствие;
- г) конфликт функционален для социальных систем, созидателен.

2. Началом конфликта является:

- а) осознание сторонами несовместимости своих позиций;
- б) действие первой стороны;
- в) ответное действие другой стороны
- г) инцидент

3. Что из перечисленного ниже входит в цели отечественной конфликтологии?

- а) Создание системы конфликтологического образования в стране, распространение конфликтологических знаний в обществе
- б) Интенсивное развитие конфликтологической теории - исследование всех конфликтов, выступающих объектом науки
- в) Организация в России системы практической работы конфликтологов по прогнозированию, предупреждению и урегулированию конфликтов
- г) все варианты верны

4. Конфликт – это:

- а) борьба мнений;
- б) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
- в) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
- г) столкновение противоположных позиций.

5. Конфликтная ситуация – это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) причина конфликта;
- г) этап развития конфликта.

6. Кому из ученых принадлежит разработка учения об экстраверсии и интроверсии, как объективной природе внутриличностных конфликтов:

- а) З. Фрейду;
- б) А. Адлеру;
- в) К. Юнгу;
- г) Э. Фромму

7. Причины возникновения конфликта:

- а) депривация;
- б) неадекватность восприятия ситуации;
- в) семантические трудности в общении;
- г) недостаток информации.

8. К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, в основе его лежат объективные противоречия, и он способствует развитию соответствующей социальной системы?

- а) межличностному бурному и быстротекущему;
- б) межличностному, конструктивному;

в) межличностному, экономическому;

г) деструктивному.

9 Конкуренция, открытая борьба за свои интересы, упорное отстаивание своей позиции определяется понятием

а) игнорирование

б) приспособление

в) соперничество

г) компромисс

10. Конфликт, при котором к одному человеку предъявляются противоречивые требования - это конфликт

а) межличностный

б) межгрупповой

в) ролевой

г) деловой

На проверку умений

вести себя в конфликтных ситуациях; предупреждать негативное влияние ложных представлений и стереотипов

11. Острое негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой структур внутреннего мира личности, отражающее противоречивые связи с социальной средой и задерживающее принятие решения – это

а) организационный конфликт

б) внутриличностный конфликт

в) межличностный конфликт

г) признак экстравертности

12. Процесс перехода от предконфликтной ситуации к конфликту и его разрешению отражает

а) объект конфликта

б) темперамент участников конфликта

в) динамика конфликта

г) управление конфликтом

13. Причина конфликта – это:

а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;

б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;

в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;

г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;

14. Процесс поддержания в коллективе здорового нравственно-психологического климата, способствующего ликвидации причин возникновения конфликтных ситуаций называется

а. разрешением конфликта

б. прогнозированием конфликта

в. затуханием конфликта

г. предупреждением конфликта

15. Ролевое поведение участников конфликта детерминировано:

а) своими интересами;

б) своими социальными функциями и ролью;

в) ситуацией

г) личностными особенностями

На проверку владений

навыками управления поведением подчиненных и своим

16. Противоборство – это:

- а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;
- б) нанесение взаимного ущерба;
- в) борьба мнений;
- г) соперничество по поводу какого-либо предмета.

17. То, из-за чего возникает конфликт, – это:

- а) мотивы конфликта;
- б) позиции конфликтующих сторон;
- в) предмет конфликта;
- г) стороны конфликта;

18. Инцидент – это:

- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
- б) истинная причина конфликта;
- в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- г) то, из-за чего возникает конфликт.

19. Стороны конфликта – это:

- а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;
- б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;
- в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;
- г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта и посредник (медиатор);

20. К поведенческим конфликтогенам можно отнести:

- а) проявление агрессии, превосходства, эгоизма;
- б) редукция сознательной части психики;
- в) общение с конфликтными личностями;
- г) напряженность, антипатию

Практическое задание:

1. Составить карту организационного конфликта по предыдущим кейсам

Тема 5. Управление конфликтами в организации: понятие, этапы, методы

Вопросы для устного опроса:

1. Формы организационного конфликта.
2. Функции организационных конфликтов
3. Формы регулирования организационных конфликтов.
4. Социологическая диагностика организационных конфликтов.

Практическое задание:

Деловая игра «Социально-психологический климат в коллективе»

Тема 6. Посредничество в разрешении конфликтов в организации

Вопросы для устного опроса:

1. Пять типовых стратегии в конфликтных ситуациях.
2. Определение стресса. Источники рабочего переутомления персонала. Профессиональная деструкция.
3. Копинг рабочего стресса.
4. Управление стрессами

Тема.7. Конфликтологические аспекты толерантного мышления и этического поведения.

Вопросы для устного опроса:

1. Основные концепции в исследовании толерантности
2. Толерантность, конфликтность, солидарность как формы социального взаимодействия
3. Психологическая коррекция конфликтного общения.
4. Моббинг на рабочем месте: на пути от толерантности к конфликту
- 5 Профилактика конфликтов. Нормы деловой этики как канал предупреждения конфликтов.

ИТОГОВЫЙ ТЕСТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

На проверку знаний

- 1. Из чего складывается конфликт?**
 - а) конфликтной ситуации и инцидента;
 - б) конфликтной личности и конфликтной ситуации;
 - в) инцидента и конфликтной личности;
 - г) совокупности источников конфликта;
- 2. Избегание является оптимальным способом управления конфликтом:**
 - а) нет;
 - б) да;
 - в) да, только для руководящих работников;
 - г) да, для руководителей низшего звена;
- 3. Какие два независимых параметра составляют основу классификации формы поведения личности в конфликтной ситуации по К.Томасу и А.Килмену?**
 - а) способность к уклонению от конфликта, склонность к компромиссу;
 - б) степень реализации собственных интересов, уровень кооперативности;
 - в) уровень конфликтности, уровень терпимости;
 - г) эгоизм и альтруизм;
- 4. Какие три вида посредничества различают при решении конфликта?**
 - а) межличностное, организационное, структурное;
 - б) переговоры, компромисс, арбитраж;
 - в) формальное, неформальное, общественное;
 - г) внутриорганизационные, межорганизационные, внеорганизационные;
- 5. Каковы могут быть последствия конфликта в организации?**
 - а) негативные;
 - б) позитивные;
 - в) могут быть как негативные, так и позитивные последствия;
 - г) нейтральные;
- 6. Какое название носят методы по устранению организационных конфликтов?**
 - а) внутриличностные;
 - б) структурные;
 - в) межличностные;
 - г) переговоры;
- 7. Какой элемент координационного механизма управления конфликтной ситуацией является основным?**
 - а) цепь команд;
 - б) разъяснение требований к работе;
 - в) система вознаграждения;
 - г) дерево решений;

8. Кому принадлежит идея о том, что при соблюдении правил научного менеджмента конфликты в организации не должны возникать?

- а) Сократу;
- б) Гераклиту;
- в) Ф.Тейлору;
- г) П Друкеру.

9. Конфликт в организации должен рассматриваться:

- а) как свидетельство неблагополучия организации;
- б) как явление, которое может, как разрушить организацию, так и способствовать ее развитию;
- в) как доказательство слабости менеджмента;
- г) как нежелательное явление.

10. Эти универсальные учебные действия обеспечивают социальную компетентность и учет позиции других людей, партнера по общению или деятельности.

- а) регулятивные
- б) личностные
- в) познавательные
- г) коммуникативные

На проверку умений

вести себя в конфликтных ситуациях; предупреждать негативное влияние ложных представлений и стереотипов

11. Для этого стиля характерно: превосходство одного партнера: деловые, короткие распоряжения, запреты:....

- а) попустительский
- б) авторитарный
- в) демократический
- г) либеральный

12. Структурные методы разрешения конфликтов

- а) компромисс
- б) решение проблемы
- в) разъяснение требований к работе
- г) принуждение

13. Причины возникновения конфликтов:

- а) различия во власти и статусе
- б) недостаток ресурсов
- в) четкое разделение обязанностей
- г) сходство целей

14. Наилучшая форма преодоления конфликта через стратегию:

- а) приспособления
- б) компромисса
- в) игнорирования
- г) окончательного разрешения

15. Конфликт – это:

- а) борьба мнений;
- б) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
- в) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
- г) столкновение противоположных позиций.

На проверку владений

анализом конфликтных ситуаций в организации, навыками организации контроля по управлению конфликтами, оценки эффективности стратегий управления конфликтами

16. Конфликтная ситуация – это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) причина конфликта;
- г) этап развития конфликта.

17. Разногласие, словесное состязание, обсуждение чего-нибудь - это

- а. беседа
- б. диалог
- в. спор
- г. разговор

18. Категория, обозначающая межличностное или межгрупповое противоборство, основанное на осознанном каждой из сторон противоречии, - это

- а. антипатия
- б. конкуренция
- в. напряженность
- г. конфликт

19. Причина конфликта – это:

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
- г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;

20. На каком этапе урегулирования жалобы менеджер проверяет факты, собранные сотрудником?

- а) на этапе исследования;
- б) обдумывания;
- в) подведения итогов;
- г) вознаграждения за своевременную информацию;

Шкала оценивания

Устный опрос

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проведении устного опроса является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемых компетенций, умение применять полученные знания на практике, владение навыками анализа конфликтных ситуаций в организации, оценки эффективности стратегий управления конфликтами

При оценивании результатов устного опроса используется следующая шкала оценок:

100% - 90%	Демонстрация знаний основных теоретических положений в полном объеме. Умение применять знания на практике в полной мере. Свободное владение навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
89% - 75%	Демонстрация большей части знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом незначительные неточности. Владение основными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.

74% - 60%	Демонстрация достаточных знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом ошибки. Владение отдельными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
менее 60%	Демонстрация отсутствия знаний основных теоретических положений. Не умеет применять знания на практике. Не владеет навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.

Тестирование

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критерием оценивания при проведении тестирования, является количество верных ответов, которые дал студент на вопросы теста. При расчете количества баллов, полученных студентом по итогам тестирования, используется следующая формула:

$$B = \frac{B}{O} \times 100\% ,$$

где Б – количество баллов, полученных студентом по итогам тестирования;

В – количество верных ответов, данных студентом на вопросы теста;

О – общее количество вопросов в тесте.

Проведение практического задания

Уровень знаний, умений и навыков, вовлеченности в процесс проведения практического задания обучающегося в процессе текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проведении практического задания является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемых компетенций.

При оценивании результатов практического задания используется следующая шкала оценок:

100% - 90%	Учащийся демонстрирует совершенное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемых компетенции, активно участвует в командной работе
89% - 75%	Учащийся демонстрирует знание большей части основных теоретических положений, в рамках осваиваемых компетенций, участвует в командной работе
74% - 60%	Учащийся демонстрирует достаточное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемых компетенций, принимает пассивное участие в командной работе
менее 60%	Учащийся демонстрирует отсутствие знания основных теоретических положений, в рамках осваиваемых компетенций, не принимает участие в командной работе

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3. 1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК -6	Способность выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.3.1	Формирование и развитие у студентов способности выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение

			всей жизни
ОПК – 7	Готовность к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, а также владением навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других	ОПК -7.2.2.1.	Развитие у студентов готовности к кооперации с коллегами, к командной работе, а также формирование навыков навыками взаимодействия между людьми, его координации, контроля и оценки эффективности деятельности других

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ОПК-7.2.2.1 Развитие у студентов готовности к кооперации с коллегами, к командной работе, а также формирование навыков взаимодействия между людьми, его координации, контроля и оценки эффективности деятельности других	Знание основных теоретических положений: Типология конфликтов в организации и способы их профилактики и урегулирования; состояние субъекта конфликта (основные психологические доминанты поведения; черты характера и типы личностей; установки личностей, образующие идеальный тип индивидуальности; неадекватные оценки и восприятия; манеры поведения; этические ценности; особенности конфликтного поведения; специфика проявления конфликтогенов в разных видах конфликтов; виды и способы регулирования и разрешения конфликта; посредничество.	Демонстрация знаний основных теоретических положений в полном объеме
	Навыки поведения в конфликтных ситуациях; умение предупреждать, урегулировать и разрешать конфликтные ситуации в организации через кооперацию с коллегами, участие в командной работе; практические формы выработки толерантного и солидарного мышления	Умение применять знания на практике в полной мере
	Анализ конфликтных ситуаций в организации, организация контроля по управлению конфликтами, оценка эффективности стратегий управления конфликтами	Свободное владение навыками анализа и систематизации в выбранной сфере
УК-6.3.1 Формирование и развитие у	Основные понятия конфликтологии, конфликты, виды конфликтов, барьеры взаимодействия и общения	Демонстрация знаний основных теоретических положений в полном

студентов способности выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	людей; профилактика и способы урегулирования межличностных конфликтов; управление конфликтами	объеме
	Навыки поведения в конфликтных ситуациях; умение предупреждать негативное влияние ложных представлений и стереотипов на характер принимаемых управленческих решений	Умение применять знания на практике в полной мере
	Навыки управления поведением подчиненных и своим собственным	Свободное владение навыками анализа и систематизации в выбранной сфере

Вопросы к зачету по дисциплине «Конфликтология» (7 семестр)

1. Определение конфликтологии как теории макросоциологического уровня.
2. Основные понятия науки конфликтологии. Периодизация истории науки
3. Современные проблемы развития конфликтологии.
4. Двойственный характер функции конфликта.
5. Примеры типологии и классификации конфликтов (К.Боулдинг, Л.Козер, Р.Дарендорф). Типы конфликтов. Их общая характеристика.
6. Основные виды социальных конфликтов, их функции.
7. Межличностный конфликт. Его особенности и специфика проявления.
8. Конфликт между личностью и группой.
9. Межгрупповой конфликт.
10. Организационный конфликт и его причины
11. Структура конфликта. «Зона разногласий» в конфликте и ее изменение в процессе развития в конфликте.
12. Возрастные и психофизические особенности, вызывающие повышенную конфликтность.
13. Структурные конфликты в организациях.
14. Инновационные конфликты на производстве.
15. Прогнозирование и предупреждение конфликтных ситуаций и конфликтов.
16. Переговоры как способ разрешения конфликта.
17. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
18. Основные методы исследования конфликта в социологии.
19. Стили поведения в межличностном конфликте.
20. Особенности работы HR –менеджера по разрешению конфликтов в организациях.
21. Моббинг как разновидность конфликтного взаимодействия
22. Особенности поведения личности в конфликтах.
23. Посредничество в урегулировании конфликтов в организации поведению в конфликтах.
24. Управление конфликтом: сущность, процессуальные характеристики, особенности

Шкала оценивания

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время промежуточной аттестации определяется оценками «зачтено» или «не зачтено». Критериями оценивания на зачете является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемых компетенций, умение применять полученные знания на

практике, овладение навыками анализа конфликтных ситуаций в организации, оценки эффективности стратегий управления конфликтами.

Для дисциплин, формой итогового отчета которых является зачет, приняты следующие соответствия:

60% - 100% - «зачтено»;

менее 60% - «не зачтено».

Установлены следующие критерии оценок:

100% - 90%	Учащийся демонстрирует совершенное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемых компетенции, умеет применять полученные знания на практике, владеет навыками анализа конфликтных ситуаций в организации, оценки эффективности стратегий управления конфликтами
89% - 75%	Учащийся демонстрирует знание большей части основных теоретических положений, в рамках осваиваемых компетенций, умеет применять полученные знания на практике в отдельных сферах профессиональной деятельности, владеет основными навыками навыками анализа конфликтных ситуаций в организации, оценки эффективности стратегий управления конфликтами
74% - 60%	Учащийся демонстрирует достаточное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемых компетенций, умеет использовать полученные знания для решения основных практических задач в отдельных сферах профессиональной деятельности, частично владеет основными навыками анализа конфликтных ситуаций в организации, оценки эффективности стратегий управления конфликтами
менее 60%	Учащийся демонстрирует отсутствие знания основных теоретических положений, в рамках осваиваемых компетенций, не умеет применять полученные знания на практике, не владеет навыками анализа конфликтных ситуаций в организации, оценки эффективности стратегий управления конфликтами

4.4. Методические материалы

Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, осуществляются в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов в ФГБОУ ВО РАНХиГС и Регламентом о балльно-рейтинговой системе в Волгоградском институте управления - филиале РАНХиГС

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Рекомендации по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины

Структура времени, необходимого на изучение дисциплины

Форма изучения дисциплины	Время, затрачиваемое на изучение дисциплины, %
Изучение литературы, рекомендованной в учебной программе	40
Решение задач, практических упражнений и ситуационных примеров	40
Изучение тем, выносимых на самостоятельное рассмотрение	20
Итого	100

Рекомендации по подготовке к практическому (семинарскому) занятию

Практическое (семинарское) занятие - одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой коллективное обсуждение студентами

теоретических и практических вопросов, решение практических задач под руководством преподавателя. Основной целью практического (семинарского) занятия является проверка глубины понимания студентом изучаемой темы, учебного материала и умения изложить его содержание ясным и четким языком, развитие самостоятельного мышления и творческой активности у студента. На практических (семинарских) занятиях предполагается рассматривать наиболее важные, существенные, сложные вопросы которые, наиболее трудно усваиваются студентами. При этом готовиться к практическому (семинарскому) занятию всегда нужно заранее. Подготовка к практическому (семинарскому) занятию включает в себя следующее:

- обязательное ознакомление с планом занятия, в котором содержатся основные вопросы, выносимые на обсуждение;
- изучение конспектов лекций, соответствующих разделов учебника, учебного пособия, содержания рекомендованных нормативных правовых актов;
- работа с основными терминами (рекомендуется их выучить);
- изучение дополнительной литературы по теме занятия, делая при этом необходимые выписки, которые понадобятся при обсуждении на семинаре;
- формулирование своего мнения по каждому вопросу и аргументированное его обоснование;
- запись возникших во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературы вопросов, чтобы затем на семинаре получить на них ответы;
- обращение за консультацией к преподавателю.

Практические (семинарские) занятия включают в себя и специально подготовленные рефераты, выступления по какой-либо сложной или особо актуальной проблеме, решение задач. На практическом (семинарском) занятии студент проявляет свое знание предмета, корректирует информацию, полученную в процессе лекционных и внеаудиторных занятий, формирует определенный образ в глазах преподавателя, получает навыки устной речи и культуры дискуссии, навыки практического решения задач.

Рекомендации по изучению методических материалов

Методические материалы по дисциплине позволяют студенту оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины. Методические материалы по дисциплине призваны помочь студенту понять специфику изучаемого материала, а в конечном итоге – максимально полно и качественно его освоить. В первую очередь студент должен осознать предназначение методических материалов: структуру, цели и задачи. Для этого он знакомится с преамбулой, оглавлением методических материалов, говоря иначе, осуществляет первичное знакомство с ним. В разделе, посвященном методическим рекомендациям по изучению дисциплины, приводятся советы по планированию и организации необходимого для изучения дисциплины времени, описание последовательности действий студента («сценарий изучения дисциплины»), рекомендации по работе с литературой, советы по подготовке к экзамену и разъяснения по поводу работы с тестовой системой курса и над домашними заданиями. В целом данные методические рекомендации способны облегчить изучение студентами дисциплины и помочь успешно сдать экзамен. В разделе, содержащем учебно-методические материалы дисциплины, содержание практических занятий по дисциплине, словарь основных терминов дисциплины.

Рекомендации по самостоятельной работе студентов

Неотъемлемым элементом учебного процесса является самостоятельная работа студента. При самостоятельной работе достигается конкретное усвоение учебного материала, развиваются теоретические способности, столь важные для современной подготовки специалистов. Формы самостоятельной работы студентов по дисциплине:

написание конспектов, подготовка ответов к вопросам, написание рефератов, решение задач, исследовательская работа, выполнение контрольной работы.

Задания для самостоятельной работы включают в себя комплекс аналитических заданий выполнение, которых, предполагает тщательное изучение научной и учебной литературы, периодических изданий, а также законодательных и нормативных документов предлагаемых в п.6.4 «Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине». Задания предоставляются на проверку в печатном виде.

Рекомендации по работе с литературой

При изучении курса учебной дисциплины особое внимание следует обратить на рекомендуемую основную и дополнительную литературу.

Важным элементом подготовки к семинару является глубокое изучение основной и дополнительной литературы, рекомендованной по теме занятия, а также первоисточников. При этом полезно прочитанную литературу законспектировать. Конспект должен отвечать трем требованиям: быть содержательным, по возможности кратким и правильно оформленным.

Содержательным его следует считать в том случае, если он передает все основные мысли авторов в целостном виде. Изложить текст кратко – это значит передать содержание книги, статьи в значительной мере своими словами. При этом следует придерживаться правила - записывать мысль автора работы лишь после того, как она хорошо понята. В таком случае поставленная цель будет достигнута. Цитировать авторов изучаемых работ (с обязательной ссылкой на источник) следует в тех случаях, если надо записывать очень важное определение или положение, обобщающий вывод.

Важно и внешнее оформление конспекта. В его начале надо указать тему семинара, дату написания, названия литературных источников, которые будут законспектированы. Глубокая самостоятельная работа над ними обеспечит успешное усвоение изучаемой дисциплины.

Одним из важнейших средств серьезного овладения теорией является **конспектирование первоисточников.**

Для составления конспекта рекомендуется сначала прочитать работу целиком, чтобы уяснить ее общий смысл и содержание. При этом можно сделать пометки о ее структуре, об основных положениях, выводах, надо стараться отличать в тексте основное от второстепенного, выводы от аргументов и доказательств. Если есть непонятные слова, надо в энциклопедическом словаре найти, что это слово обозначает. Закончив чтение (параграфа, главы, статьи) надо задать себе вопросы такого рода: В чем главная мысль? Каковы основные звенья доказательства ее? Что вытекает из утверждений автора? Как это согласуется с тем, что уже знаете о прочитанном из других источников?

Ясность и отчетливость восприятия текста зависит от многого: от сосредоточенности студента, от техники чтения, от настойчивости, от яркости воображения, от техники фиксирования прочитанного, наконец, от эрудиции – общей и в конкретно рассматриваемой проблеме.

Результатом первоначального чтения должен быть простой **план текста и четкое представление о неясных местах**, отмеченных в книге. После предварительного ознакомления, при повторном чтении следует **выделить основные мысли автора** и их развитие в произведении, обратить внимание на обоснование отдельных положений, на методы и формы доказательства, наиболее яркие примеры. В ходе этой работы окончательно отбирается материал для записи и определяется ее вид: **план, тезисы, конспект.**

План это краткий, последовательный перечень основных мыслей автора. Запись прочитанного в виде тезисов – значит выявить и записать опорные мысли текста. Разница между планом и тезисами заключается в следующем: в плане мысль называется (ставь всегда вопрос: о чем говорится?), в тезисах – формулируется – (что именно об этом говорится?). Запись опорных мыслей текста важна, но полного представления о прочитанном на основании подобной записи не составишь. Важно осмыслить, как автор доказывает свою мысль, как убеждает в истинности своих выводов. Так возникает конспект. Форма записи, как мы уже отметили, усложняется в зависимости от целей работы: план – о чем?; тезисы – о чем? что именно?; конспект – о чем? что именно? как?

Конспект это краткое последовательное изложение содержания. Основу его составляет план, тезисы и выписки. Недостатки конспектирования: многословие, цитирование не основных, а связующих мыслей, стремление сохранить стилистическую связанность текста в ущерб его логической стройности. Приступать к конспектированию необходимо тогда, когда сложились навыки составления записи в виде развернутого подробного плана.

Форма записи при конспектировании требует особого внимания: важно, чтобы собственные утверждения, размышления над прочитанным, четко отделялись при записи. Разумнее выносить свои пометки на широкие поля, записывать на них дополнительные справочные данные, помогающие усвоению текста (дата события, упомянутого авторами; сведения о лице, названном в книге; точное содержание термина). Если конспектируется текст внушительного объема, необходимо указывать страницы книги, которые охватывает та или иная часть конспекта.

Для удобства пользования своими записями важно озаглавить крупные части конспекта, подчеркивая **заголовки**. Следует помнить о назначении красной строки, стремиться к четкой графике записей - уступами, колонками. Излагать главные мысли автора и их систему аргументов - необходимо преимущественно своими словами, перерабатывая таким образом информацию, – так проходит уяснение ее сути. Мысль, фразы, понятия в контексте, могут приобрести более пространное изложение в записи. Но текст оригинала свертывается, и студент, отрабатывая логическое мышление, учиться выделять главное и обобщать однотипные суждения, однородные факты. Кроме того, делая записи своими словами, обобщая, студент учится письменной речи.

Знание общей стратегии чтения, техники составления плана и тезисов определяет и технологию конспектирования

- Внимательно читать текст, попутно отмечая непонятные места, незнакомые термины и понятия. **Выписать на поля** значение отмеченных понятий.

- При первом чтении текста необходимо составить его **простой план**, последовательный перечень основных мыслей автора.

- При повторном чтении текста выделять **систему доказательств** основных положений работы автора.

- Заключительный этап работы с текстом состоит в осмыслении ранее отмеченных мест и их краткой последовательной записи.

- При конспектировании нужно стремиться **выразить мысль автора своими словами**, это помогает более глубокому усвоению текста.

- В рамках работы над первоисточником важен умелый **отбор цитат**. Необходимо учитывать, насколько ярко, оригинально, сжато изложена мысль. Цитировать необходимо те суждения, на которые впоследствии возможна ссылка как на авторитетное изложение мнения, вывода по тому, или иному вопросу.

Конспектировать целесообразно не на отдельном листе, а в общей тетради на одной странице листа. Обратная сторона листа может быть использована для дополнений, необходимость которых выяснится в дальнейшем. При конспектировании литературы следует оставить широкие поля, чтобы записать на них план конспекта. Поля могут быть использованы также для записи своих замечаний, дополнений, вопросов. При выступлении

на семинаре студент может пользоваться своим конспектом для цитирования первоисточника. Все участники занятия внимательно слушают выступления товарищей по группе, отмечают спорные или ошибочные положения в них, вносят поправки, представляют свои решения и обоснования обсуждаемых проблем.

В конце семинара, когда преподаватель занятия подводит итоги, студенты с учетом рекомендаций преподавателя и выступлений сокурсников, дополняют или исправляют свои конспекты.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература.

1. Зеленков М. Ю. Конфликтология: учебник / Михаил Юрьевич Зеленков. - М.: Дашков и К, 2015- 323 с. - (Учебные издания для бакалавров). Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10934>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Козырев Г. И. Основы конфликтологии: учебник / Геннадий Иванович Козырев. - М.: ФОРУМ; ИНФРА-М, 2014. - 239 с. - (Профессиональное образование).

3. Шакарбиева С. В. Интеграционная роль конфликтологии в современной системе профессионального образования: учеб.пособие / Светлана Владиславовна Шакарбиева; ФГБОУ ВПО Рос. акад. народ. хоз-ва и гос. службы при Президенте РФ, Волгогр. фил. - Волгоград:., - 107 с.

4. Семенов В.А. Конфликтология. История, теория, методология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Семенов В.А.— Электрон.текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа,.2012. — 384 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/6970>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

6.2. Дополнительная литература

1. А. Я. Кибанов, И. Е. Ворожейкин, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова; [под ред. А. Я. Кибанова] Конфликтология: учебник / ; М-во образования и науки РФ ; Гос. Ун-т Упр. (ГУУ). - 2-е изд., перераб. и доп. - М. ИНФРА-М, 2011. - 300, [1] с.

2. Кузьмина Т.В. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие.— Саратов, 2012 .-Ай Пи Эр Медиа ЭБС «IPRbooks» 2012.— 64 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/645>

2. Ратников В.П. [и др.] Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям/ .— Электрон. текстовые данные.— М.:,— 543 с.— Режим доступа <http://www.iprbookshop.ru/7023>.

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Кузьмина Т.В. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие.— Саратов, 2012 .-Ай Пи Эр Медиа ЭБС «IPRbooks» 2012.— 64 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/645>

6.4. Нормативные правовые документы

1. Конституция Российской Федерации. 12 декабря 1993 г. (с изм. от 30. 12. 2008 г.) // Собр. законодательства Рос. Федерации. 2009. № 4. Ст. 445.
2. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30 декабря 2001г. // Собр. законодательства Рос. Федерации. 2002. № 1 (ч.1). Ст. 3.

6.5. Интернет-ресурсы, справочные системы

1. <http://conflictology.sp.ru> – сайт Практическая конфликтология.
2. <http://www.prometeus.nsc.ru/biblio/conflict> – сайт Теория и практика конфликтологии.
3. <http://www.ecsocman.edu.ru> -сайт Центра конфликтологии Института социологии РАН.
4. <http://www.romic.ru/referats/inf/11/vdv-0018.zip.htm> – сайт Лекции по конфликтологии.
5. <http://www.azps.ru> – сайт Психологическая конфликтологи

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- лекционные аудитории, оборудованные видеопроjectionным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном;
- помещения для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью;

Дисциплина должна быть поддержана соответствующими лицензионными программными продуктами.

Программные средства обеспечения учебного процесса должны включать:

- программы презентационной графики;
- текстовые редакторы.

Вуз обеспечивает каждого обучающегося рабочим местом в компьютерном классе в соответствии с объемом изучаемых дисциплин, обеспечивает выход в сеть Интернет.

Материально-техническое обеспечение дисциплины для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов включает в себя следующее:

- учебные аудитории оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения для обучающихся с различными видами ограничений здоровья;

- учебная аудитория, в которой обучаются студенты с нарушением слуха оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой (акустический усилитель и колонки), видеотехникой (мультимедийный проектор), мультимедийной системой. Для обучения лиц с нарушениями слуха используются мультимедийные средства и другие технические средств для приема-передачи учебной информации в доступных формах;

- для слабовидящих обучающихся в лекционных и учебных аудиториях предусмотрен просмотр удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для удаленного просмотра;

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата в лекционных и учебных аудиториях предусмотрены специально оборудованные рабочие места;

- для контактной и самостоятельной работы используется мультимедийные комплексы, электронные учебники и учебные пособия, адаптированные к ограничениям здоровья обучающихся.

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья и инвалиды, в отличие от остальных, имеют свои специфические особенности восприятия, переработки материала, выполнения промежуточных и итоговых форм контроля знаний. Они обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами (программы, учебники, учебные пособия, материалы для самостоятельной работы и т. д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,

Для лиц с нарушениями слуха, с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.