

Негосударственное образовательное учреждение высшего образования
«Московский социально-педагогический институт»
Факультет государственного и муниципального управления

Утверждена
на заседании УМС МСПИ

« 31 » августа 2023 г. протокол № 22

Рабочая программа дисциплины

Б1.В.ДВ.02.01 «Конфликтология»

Направление подготовки

37.03.01 «Психология»
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль)
Психология управления персоналом

Форма обучения
Очно- заочная

Москва-2023

1. Наименование дисциплины

«Конфликтология»

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

Цель и задачи дисциплины.

Целью освоения дисциплины «Конфликтология» является: формирование готовности студентов к использованию знаний о закономерностях возникновения, развития, разрешения и профилактики конфликтов в процессе управленческой деятельности, а также развитие таких личностных качеств, как: способность к рефлексии, самопознанию и самовоспитанию. Изучение учебной дисциплины играет важную роль в формировании научного и профессионального мировоззрения, практически значимых способностей, умений и навыков.

Изучение учебной дисциплины студентами будет способствовать становлению их профессиональной подготовки и качеств, способности и готовности, прежде всего, к овладению теоретическими основами организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды.

Учебная дисциплина «Конфликтология» предназначена для студентов, обучающихся по направлению, 38.03.04 Государственное и муниципальное управление). Относится к вариативной части учебного плана и является дисциплиной по выбору и обеспечивает формирование общекультурных и профессиональных компетенций на основе и в органической взаимосвязи с компетенциями социального взаимодействия, самоорганизации и самоуправления, системно - деятельностного характера (общекультурными компетенциями) как профессионального, так и гуманитарного, социального и экономического циклов.

Основными задачами изучения дисциплины «Конфликтология» наряду с реализацией общих требований, установленных в Государственном стандарте высшего профессионального образования, к подготовке специалистов по вопросам управления в органах власти, являются: изучение понятийного аппарата дисциплины, основных теоретических положений и методов, привитие навыков применения теоретических знаний для решения практических задач.

В результате изучения дисциплины студенты должны:

Знать:

- основы коллективной психологии;
- особенностей и закономерности групповой работы, развития коллектива;
- основных подходов к психологическому воздействию на индивида, группы и сообщества;
- процессы групповой динамики и принципы формирования команды;
- особенности проявления темперамента и характера личности в деловых коммуникациях, психологические приемы влияния на партнера и способы защиты от манипуляций в деловых коммуникациях;
- этические принципы деловых коммуникаций;

Уметь:

- учитывать психологические аспекты коммуникативного процесса и конфликтного поведения;
- анализировать личность партнера по невербальному поведению;
- распознавать стереотипы при восприятии партнера в коммуникации;

- использовать психологические приемы влияния на партнера в процессе коммуникации;
- организовывать работу малого коллектива, рабочей группы;
- управлять своими эмоциями и абстрагироваться от личных симпатий/антипатий;
- налаживать конструктивный диалог;
- критически оценивать личностные достоинства и недостатки;
- использовать личностные преимущества в учебной и профессиональной деятельности;
- стремиться к саморазвитию и самообразованию.

Владеть:

- навыками учета психологических факторов, влияющих на процесс деловых коммуникаций; применения методов и техник аргументирования и приемов влияния на партнера в процессе делового общения;
- навыками психодиагностики личности делового партнера по невербальным признакам, навыками коммуникации и организации коллективной работы;
- управления эмоциями;
- методами управления конфликтами и командообразования, навыками анализа групповой динамики;
- приемами самоорганизации и самомотивации;
- приемами и техниками саморегуляции, самоорганизации и самоуправления, критического оценивания личных достоинств и недостатков;
- стремлением к личностному и профессиональному саморазвитию, самообучению; первичными навыками профессиональной рефлексии.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих общекультурных (ОК-6, ОК-7) и профессиональной компетенций (ПК-2), предусмотренной ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» (уровень бакалавриата).

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины:

способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);

способность к самоорганизации и самообразованию (ОК-7);

владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры (ПК-2);

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Наименование компетенции	Планируемые результаты обучения
способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6)	Знать: основы профессиональной солидарности и корпоративности, понимание долга и чести Уметь: решать производственные вопросы на профессиональном уровне, найти контакт со всеми членами коллектива Владеть: знаниями профессиональной этики в объеме, позволяющем вести организационно-управленческую работу в коллективе на высоком современном уровне

способность к самоорганизации и самообразованию (ОК-7)	Знать: Волевые качества личности, пути повышения своей квалификации, методы самосовершенствования Уметь: Применять методы и средства познания для интеллектуального развития, повышения культурного уровня, профессиональной компетенции, анализировать и обобщать полученные результаты, самостоятельно расширять и углублять знания, стремиться к саморазвитию Владеть: приемами развития памяти, мышления, анализа и обобщения информации, навыками профессионального мышления, развитой мотивацией к саморазвитию с целью повышения квалификации и профессионального мастерства, навыками выражения своих мыслей и мнений в межличностном и деловом общении, навыками эффективного взаимодействия в сложных ситуациях человеческих отношений
способность эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды (ПК-2).	Знать: особенности работы в группе, процессы групповой динамики и принципы формирования команды Уметь: эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды Владеть: способностью эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды

3. Указание места дисциплины в структуре образовательной программы

Настоящая дисциплина включена в учебные планы по программам подготовки бакалавров по направлению подготовки **38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»**, входит в вариативную часть учебного плана.

Учебная дисциплина «Конфликтология» содержательно и логически связана с другими учебными дисциплинами, изучаемыми студентами. Знания, полученные в процессе изучения дисциплины, должны использоваться далее при изучении специализированных курсов, таких как: «Социология», «Основы государственного и муниципального управления», «Региональное управление и территориальное планирование», «Принятие и исполнение государственных решений».

Дисциплина изучается на 3 курсе в 5 семестре и завершается зачетом.

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономически часов, выделенных на контактную работу обучающихся с

преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Объем дисциплины в зачетных единицах составляет - 3 з.е.

Количество академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем – 36,

в том числе на:

лекции – 12,

лабораторные занятия – 0,

практические занятия (семинары) – 24,

количество академических часов, выделенных на самостоятельную работу

обучающихся – 68,

количество академических часов, выделенных на контроль – 4.

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

№ п/ п	Темы (разделы) дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов, и трудоемкость в часах				Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
			Контактная работа			Самостоятел ьная работа	
			Лекции	Лаборатор ные	Практическ ие занятия / семинары		
1.	Тема 1. Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе. Общая теория конфликта	5	2		2	4	Написание конспекта № 1 Ситуационные задачи
2.	Тема 2. Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления	5	1		2	12	Написание конспекта № 2 Дискуссия на тему № 2 Тестовые задания Ситуационные задачи
3.	Тема 3. Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования	5	1		4	12	Написание конспекта № 3 Дискуссия на тему № 3 Тестовые задания Ситуационные задачи
4.	Тема 4. Организационные конфликты: особенно- сти протекания	5	2		4	12	Написание конспекта № 4 Дискуссия на тему № 4 Тестовые задания Ситуационные задачи
5.	Тема 5. Методы исследования и диагностики конфликтов	5	2		4	4	Написание конспекта №5 Дискуссия на тему № 5 Тестовые задания
6.	Тема 6. Прогнозирование и предупреждение конфликтов	5	2		4	12	Написание конспекта № 6 Дискуссия на тему № 6 Тестовые задания
7.	Тема 7. Управление	5	2		4	12	Написание конспекта № 7

	социальными конфликтами						Дискуссия на тему № 7 Тестовые задания Ситуационные задачи
Итого: 108 часов		3	12		24	68	4 контроль, зачет

Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе. Общая теория конфликта

Определение понятия «конфликт», анализ условий его возникновения. Социальные противоречия и социальные конфликты. Конфликт как феномен общественной жизни. Междисциплинарные связи конфликтологии. Становление конфликтологии как учебной дисциплины в России и за рубежом. Конфликт как социальное явление. Классификация видов конфликтов: критерии и основные характеристики.

Природа противоречия, лежащего в основе конфликта. Структурный конфликт и его разновидности. Конфликт ценностей. Конфликт отношений. Поведенческий конфликт. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов.

Тема 2. Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления

Основные подходы к причинам и формам проявления внутриличностного конфликта (З. Фрейд, К. Юнг, Э. Фромм, К. Хорни, А. Адлер, А. Маслоу, К. Левин). Потребности, интересы, ценности и мотивы поведения личности. Внутренние и внешние противоречия личности и их взаимосвязь. Фрустрация, стрессы, конфликты и кризисы. Формы проявления внутриличностных конфликтов. Переживание как основа внутриличностного конфликта. Последствия и проявления внутриличностных конфликтов. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов. Психологическая защита на подсознательном и сознательном уровнях. Развитие стрессоустойчивости. Самоменеджмент как профилактика и технология регулирования внутриличностных конфликтов. Роль конфликта в формировании и развитии личности.

Тема 3. Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования

Причины возникновения межличностных конфликтов. Конфликт как форма социального взаимодействия. Манипуляция в межличностном взаимодействии. Разновидности манипуляций. Проявление индивидуально-психологических особенностей личности в ее стратегиях поведения в конфликте. Эмоциональное состояние участников конфликта: сужение креативности, автоматизация поведения, эмоциональный дискомфорт. Способы разрешения межличностных конфликтов. Групповая динамика, внутригрупповые структуры, проблемы лидерства в группе и конфликты.

Функции межгруппового конфликта. Особенности возникновения, протекания и регулирования конфликтов в различных группах. Социально-экономические, политические, национально-этнические процессы в современном обществе и конфликты между большими социальными группами. Наиболее приемлемые стратегии конфликтного взаимодействия в профессиональной деятельности специалистов социально-экономической и управленческой сфер.

Тема 4. Организационные конфликты: особенности протекания

Причины возникновения организационных конфликтов. Типология организационных конфликтов. Информационные и структурные конфликты в организации. Дисбаланс структуры рабочего места. Ценностный конфликт и его выражение в особенностях корпоративной культуры организации.

Деструктивные функции конфликта в организации: ухудшение и разрушение коммуникаций; падение авторитета руководителя; рост напряженности между уровнями управления; снижение эффективности труда. Специфика инновационных конфликтов. Профилактика и методы регулирования. Роль руководителя в предупреждении и регулировании инновационных конфликтов.

Стратегии управления организационным конфликтом. Трудовые конфликты как отражение проблем в социально-экономической и административно-управленческой систем организации. Особенности протекания социально-трудовых конфликтов. Формы и методы урегулирования.

Тема 5. Методы исследования и диагностики конфликтов

Анализ основных методологических подходов к исследованию проблемы конфликта, их возможности, трудности и ограничения. Принципы и критерии анализа конфликтной ситуации. Приемы обнаружения позиций, интересов и мотивов субъектов конфликтного взаимодействия. Способы актуализации конфликта и его регулирования.

Диагностика конфликтной ситуации с использованием методики «справедливых (объективных) критериев» и «справедливых процедур». Диагностика потенциальной и актуальной конфликтной ситуации. Диагностика факторов и причин конфликта. Диагностика конфликта на разных этапах его развития. Рациональное и эмоциональное измерение конфликта.

Принципы анализа и диагностики конфликтов социально-экономической сферы. Алгоритм диагностики конфликта. Определение предмета, субъектов и целей конфликта. Этапы диагностики конфликта. Характеристика ситуации и среды конфликта. Урегулирование постконфликтной ситуации.

Тема 6. Прогнозирование и предупреждение конфликтов

Понятие о способах прогнозирования и профилактики конфликтов. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов. Социально-психологические условия профилактики конфликтов.

Учет индивидуальных особенностей субъектов. Методы достижения эффективности в работе с персоналом и клиентами. Предупреждение конфликтов компетентным оцениванием.

Выявление и разрешение проблемных ситуаций взаимодействия как способ профилактики возможного возникновения конфликтов. Соблюдение правовых норм как основа профилактики конфликтов.

Роль профессиональных и личностных качеств специалиста в прогнозировании и профилактике конфликтных ситуаций.

Тема 7. Управление социальными конфликтами

Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтами. Основные этапы управления: прогнозирование, предупреждение или стимулирование конфликта, регулирование и разрешение. Стратегии и алгоритм управления конфликтами.

Управление конфликтом как минимизация его отрицательных последствий. Изменение конфликтной ситуации. Изменение значимости конфликтной ситуации. Силловые способы управления конфликтом. Локализация и фрагментация конфликта. Управление конфликтующей системой. Структурные способы управления конфликтом.

Схема овладения конфликтной ситуацией: анализ и коррекция представлений и отношений в предконфликтной ситуации и в процессе конфликта.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы, обучающихся по дисциплине

Наименование темы	Дидактические единицы, вынесенные на самостоятельное изучение	Формы самостоятельной работы	Учебно-методическое обеспечение	Форма контроля
Тема 1. Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе. Общая теория конфликта	Конфликт как форма социального взаимодействия межличностной и межгрупповой коммуникации.	Работа в библиотеке (в электронной библиотеке)	Зеленков, М.Ю. Конфликтология: учебник / М.Ю. Зеленков. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. - 324 с.: табл. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-01918-0; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452906	Написание конспекта № 1 Конфликт как форма социального взаимодействия межличностной и межгрупповой коммуникации.
Тема 2. Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления	Роль конфликта в формировании и развитии личности.	Работа в библиотеке (в электронной библиотеке)	Шарков, Ф.И. Общая конфликтология: учебник / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации; под общ. ред. Ф.И. Шаркова. - Москва: Дашков и Ко, 2015. - 240 с.: ил. - Библиогр. в кн. -	Написание конспекта № 2 Роль конфликта в формировании и развитии личности.

			ISBN 978-5-394-02402-3; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=255820	
Тема 3. Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования	Социально-экономические, политические, национально-этнические процессы в современном обществе и конфликты между большими социальными группами.	Работа в библиотеке (в электронной библиотеке)	Кильмашкина, Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты: учебник / Т.Н. Кильмашкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 287 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01542-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392	Написание конспекта № 3 Дискуссия на тему № 3 Социально-экономические, политические, национально-этнические процессы в современном обществе и конфликты между большими социальными группами.
Тема 4. Роль руководителя в предупреждении и регулировании инновационных конфликтов.	Формы проявления социально-психологического климата.	Работа в библиотеке (в электронной библиотеке)	Шарков, Ф.И. Общая конфликтология: учебник / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ; под общ. ред. Ф.И. Шаркова. - Москва: Дашков и К°, 2015. - 240 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02402-3; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=255820	Написание конспекта № 4 Роль руководителя в предупреждении и регулировании инновационных конфликтов.
Тема 5. Методы	Диагностика	Работа в	Бобрешова, И.П.	Написание

исследования и диагностики конфликтов	конфликта на разных этапах его развития. Рациональное и эмоциональное измерение конфликта.	библиотеке (в электронной библиотеке)	Конфликтология. Практикум: учебное пособие / И.П. Бобрешова, В.К. Воробьев; Министерство образования и науки Российской Федерации. - Оренбург: ОГУ, 2015. - 102 с.: табл., ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-7410-1190-4; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438981	конспекта №5 Диагностика конфликта на разных этапах его развития. Рациональное и эмоциональное измерение конфликта.
Тема 6. Прогнозирование и предупреждение конфликтов	Роль профессиональных и личностных качеств специалиста в прогнозировании и профилактике конфликтных ситуаций.	Работа в библиотеке (в электронной библиотеке)	Бобрешова, И.П. Конфликтология. Практикум: учебное пособие / И.П. Бобрешова, В.К. Воробьев; Министерство образования и науки РФ. - Оренбург: ОГУ, 2015. - 102 с.: табл., ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-7410-1190-4; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438981	Написание конспекта № 6 Роль профессиональных и личностных качеств специалиста в прогнозировании и профилактике конфликтных ситуаций.
Тема 7. Управление социальными конфликтами	Анализ технологии управления конфликтным взаимодействием	Работа в библиотеке (в электронной библиотеке)	Кильмашкина, Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты: учебник / Т.Н. Кильмашкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 287 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01542-2; То же	Написание конспекта № 7 Анализ технологии управления конфликтным взаимодействием

			[Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392	
--	--	--	--	--

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов

Методические рекомендации при работе над конспектом во время проведения лекции
В ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала. Общие и утвердившиеся в практике правила и приемы конспектирования лекций:

- Конспектирование лекций ведется в специально отведенной для этого тетради, каждый лист которой должен иметь поля, на которых делаются пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

- Необходимо записывать тему и план лекций, рекомендуемую литературу к теме. Записи разделов лекции должны иметь заголовки, подзаголовки, красные строки. Для выделения разделов, выводов, определений, основных идей можно использовать цветные карандаши и фломастеры.

- Названные в лекции ссылки на первоисточники надо пометить на полях, чтобы при самостоятельной работе найти и вписать их.

- В конспекте дословно записываются определения понятий, категорий и законов. Остальное должно быть записано своими словами.

- Каждому студенту необходимо выработать и использовать допустимые сокращения наиболее распространенных терминов и понятий.

- В конспект следует заносить всё, что преподаватель пишет на доске, а также рекомендуемые схемы, таблицы, диаграммы и т.д.

Методические рекомендации по подготовке к практическим (семинарским) занятиям

Целью практических (семинарских) занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных студентами на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков.

В ходе подготовки к практическому (семинарскому) занятию необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, выполнить выданные преподавателем практические задания. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы. Желательно при подготовке к практическим занятиям по дисциплине одновременно использовать несколько источников, раскрывающих заданные вопросы.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа (по В.И. Далю «самостоятельный - человек, имеющий свои твердые убеждения») осуществляется при всех формах обучения: очной и заочной.

Самостоятельная работа приводит студента к получению нового знания, упорядочению и углублению имеющихся знаний, формированию у него профессиональных навыков и умений.

Самостоятельная работа выполняет ряд функций:

- развивающую;

- информационно-обучающую;
- ориентирующую и стимулирующую;
- воспитывающую;
- исследовательскую.

Виды самостоятельной работы, выполняемые в рамках курса:

1. Конспектирование первоисточников и другой учебной литературы;
2. Проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе);
3. Работа с вопросами для самопроверки;

Студентам рекомендуется с самого начала освоения курса работать с литературой и предлагаемыми заданиями в форме подготовки к очередному аудиторному занятию. При этом актуализируются имеющиеся знания, а также создается база для усвоения нового материала, возникают вопросы, ответы на которые студент получает в аудитории.

Можно отметить, что некоторые задания для самостоятельной работы по курсу имеют определенную специфику. При освоении курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой. Значительную помощь в подготовке к очередному занятию может оказать имеющийся в учебно-методическом комплексе краткий конспект лекций. Он же может использоваться и для закрепления полученного в аудитории материала.

Методические рекомендации по работе с литературой

Всю литературу можно разделить на учебники и учебные пособия, оригинальные научные монографические источники, научные публикации в периодической печати. Из них можно выделить литературу основную (рекомендуемую), дополнительную и литературу для углубленного изучения дисциплины.

Изучение дисциплины следует начинать с учебника, поскольку учебник - это книга, в которой изложены основы научных знаний по определенному предмету в соответствии с целями и задачами обучения, установленными программой.

При работе с литературой следует учитывать, что имеются различные виды чтения, и каждый из них используется на определенных этапах освоения материала.

Предварительное чтение направлено на выявление в тексте незнакомых терминов и поиск их значения в справочной литературе. В частности, при чтении указанной литературы необходимо подробнейшим образом анализировать понятия.

Сквозное чтение предполагает прочтение материала от начала до конца. Сквозное чтение литературы из приведенного списка дает возможность студенту сформировать свод основных понятий из изучаемой области и свободно владеть ими.

Выборочное - наоборот, имеет целью поиск и отбор материала. В рамках данного курса выборочное чтение, как способ освоения содержания курса, должно использоваться при подготовке к практическим занятиям по соответствующим разделам.

Аналитическое чтение - это критический разбор текста с последующим его конспектированием. Освоение указанных понятий будет наиболее эффективным в том случае, если при чтении текстов студент будет задавать к этим текстам вопросы. Часть из этих вопросов сформулирована в приведенном в ФОС перечне вопросов для собеседования. Перечень этих вопросов ограничен, поэтому важно не только содержание вопросов, но сам принцип освоения литературы с помощью вопросов к текстам.

Целью изучающего чтения является глубокое и всестороннее понимание учебной информации.

Есть несколько приемов изучающего чтения:

1. Чтение по алгоритму предполагает разбиение информации на блоки: название; автор; источник; основная идея текста; фактический материал; анализ текста путем сопоставления имеющихся точек зрения по рассматриваемым вопросам; новизна.
2. Прием постановки вопросов к тексту имеет следующий алгоритм:

- медленно прочитать текст, стараясь понять смысл изложенного;
 - выделить ключевые слова в тексте;
 - постараться понять основные идеи, подтекст и общий замысел автора.
3. Прием тезирования заключается в формулировании тезисов в виде положений, утверждений, выводов.

К этому можно добавить и иные приемы: прием реферирования, прием комментирования.

Важной составляющей любого солидного научного издания является список литературы, на которую ссылается автор. При возникновении интереса к какой-то обсуждаемой в тексте проблеме всегда есть возможность обратиться к списку относящейся к ней литературы. В этом случае вся проблема как бы разбивается на составляющие части, каждая из которых может изучаться отдельно от других. При этом важно не терять из вида общий контекст и не погружаться чрезмерно в детали, потому что таким образом можно не увидеть главного.

7. Фонд оценочных средств (оценочных и методических материалов) для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

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

Код компетенции	Этап базовой подготовки	Этап расширения и углубления подготовки	Этап профессионально-практической подготовки
ОК-6	Конфликтология	Адаптационный семинар-тренинг Психология Деловые коммуникации Демография Теория управления Теория организации	-
ОК-7	Конфликтология	Логика Психология Основы делопроизводства Теория управления Теория организации Социальное партнерство в системе государственного и муниципального управления	-
ПК-2	Конфликтология	Теория управления Теория организации Основы управления человеческими ресурсами Антикризисное управление Социальное партнерство в системе государственного и муниципального управления	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности Преддипломная практика для выполнения выпускной квалификационной работы

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Показатели оценивания компетенций на различных этапах их формирования в процессе освоения учебной дисциплины

№ п/п	Код контролируемой компетенции (или ее части) и ее формулировка	Контролируемые дидактические единицы	Оценочное средство
1.	(ОК-6)	Определение понятия «конфликт», анализ условий его возникновения. Социальные противоречия и социальные конфликты. Конфликт как феномен общественной жизни. Междисциплинарные связи конфликтологии. Становление конфликтологии как учебной дисциплины в России и за рубежом. Конфликт как социальное явление. Классификация видов конфликтов: критерии и основные характеристики. Природа противоречия, лежащего в основе конфликта. Структурный конфликт и его разновидности. Конфликт ценностей. Конфликт отношений. Поведенческий конфликт. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов.	Написание конспекта № 1 Ситуационные задачи
2.	(ОК-6)	Основные подходы к причинам и формам проявления внутриличностного конфликта (З. Фрейд, К. Юнг, Э. Фромм, К. Хорни, А. Адлер, А. Маслоу, К. Левин). Потребности, интересы, ценности и мотивы поведения личности. Внутренние и внешние противоречия личности и их взаимосвязь. Фрустрация, стрессы, конфликты и кризисы. Формы проявления внутриличностных конфликтов. Переживание как основа внутриличностного конфликта. Последствия и проявления внутриличностных конфликтов. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов. Психологическая защита на подсознательном и сознательном уровнях. Развитие стрессоустойчивости. Самоменеджмент как профилактика и технология регулирования внутриличностных конфликтов. Роль конфликта в формировании и развитии личности.	Написание конспекта № 2 Дискуссия на тему № 2 Тестовые задания Ситуационные задачи
3.	(ОК-7)	Причины возникновения межличностных конфликтов. Конфликт как форма социального взаимодействия. Манипуляция в межличностном взаимодействии. Разновидности манипуляций. Проявление индивидуально-психологических особенностей личности в ее стратегиях поведения в конфликте. Эмоциональное состояние участников конфликта: сужение креативности, автоматизация поведения, эмоциональный	Написание конспекта № 3 Дискуссия на тему № 3 Тестовые задания Ситуационные задачи

		дискомфорт. Способы разрешения межличностных конфликтов. Групповая динамика, внутригрупповые структуры, проблемы лидерства в группе и конфликты. Функции межгруппового конфликта. Особенности возникновения, протекания и регулирования конфликтов в различных группах. Социально-экономические, политические, национально-этнические процессы в современном обществе и конфликты между большими социальными группами. Наиболее приемлемые стратегии конфликтного взаимодействия в профессиональной деятельности специалистов социально-экономической и управленческой сфер.	
4.	(ПК-2)	Причины возникновения организационных конфликтов. Типология организационных конфликтов. Информационные и структурные конфликты в организации. Дисбаланс структуры рабочего места. Ценностный конфликт и его выражение в особенностях корпоративной культуры организации. Деструктивные функции конфликта в организации: ухудшение и разрушение коммуникаций; падение авторитета руководителя; рост напряженности между уровнями управления; снижение эффективности труда. Специфика инновационных конфликтов. Профилактика и методы регулирования. Роль руководителя в предупреждении и регулировании инновационных конфликтов. Стратегии управления организационным конфликтом. Трудовые конфликты как отражение проблем в социально-экономической и административно-управленческой систем организации. Особенности протекания социально-трудовых конфликтов. Формы и методы урегулирования.	Написание конспекта № 4 Дискуссия на тему № 4 Тестовые задания Ситуационные задачи
5.	(ПК-2)	Анализ основных методологических подходов к исследованию проблемы конфликта, их возможности, трудности и ограничения. Принципы и критерии анализа конфликтной ситуации. Приемы обнаружения позиций, интересов и мотивов субъектов конфликтного взаимодействия. Способы актуализации конфликта и его регулирования. Диагностика конфликтной ситуации с использованием методики «справедливых (объективных) критериев» и «справедливых процедур». Диагностика потенциальной и	Написание конспекта №5 Дискуссия на тему № 5 Тестовые задания

		актуальной конфликтной ситуации. Диагностика факторов и причин конфликта. Диагностика конфликта на разных этапах его развития. Рациональное и эмоциональное измерение конфликта. Принципы анализа и диагностики конфликтов социально-экономической сферы. Алгоритм диагностики конфликта. Определение предмета, субъектов и целей конфликта. Этапы диагностики конфликта. Характеристика ситуации и среды конфликта. Урегулирование постконфликтной ситуации.	
6.	(ПК-2)	Понятие о способах прогнозирования и профилактики конфликтов. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов. Социально-психологические условия профилактики конфликтов. Учет индивидуальных особенностей субъектов. Методы достижения эффективности в работе с персоналом и клиентами. Предупреждение конфликтов компетентным оцениванием. Выявление и разрешение проблемных ситуаций взаимодействия как способ профилактики возможного возникновения конфликтов. Соблюдение правовых норм как основа профилактики конфликтов. Роль профессиональных и личностных качеств специалиста в прогнозировании и профилактике конфликтных ситуаций.	Написание конспекта № 6 Дискуссия на тему № 6 Тестовые задания
7.	(ПК-2)	Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтами. Основные этапы управления: прогнозирование, предупреждение или стимулирование конфликта, регулирование и разрешение. Стратегии и алгоритм управления конфликтами. Управление конфликтом как минимизация его отрицательных последствий. Изменение конфликтной ситуации. Изменение значимости конфликтной ситуации. Силовые способы управления конфликтом. Локализация и фрагментация конфликта. Управление конфликтующей системой. Структурные способы управления конфликтом. Схема овладения конфликтной ситуацией: анализ и коррекция представлений и отношений в предконфликтной ситуации и в процессе конфликта.	Написание конспекта № 7 Дискуссия на тему № 7 Тестовые задания Ситуационные задачи

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Показатели оценивания компетенций на различных этапах их формирования в процессе освоения учебной дисциплины

№	Разделы дисциплины	Формируемые компетенции	Показатели сформированности (в терминах «знать», «уметь», «владеть»)
1	Тема 1. Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе. Общая теория конфликта	(ОК-6)	Знать: основы профессиональной солидарности и корпоративности, понимание долга и чести Уметь: решать производственные вопросы на профессиональном уровне, найти контакт со всеми членами коллектива Владеть: знаниями профессиональной этики в объеме, позволяющем вести организационно-управленческую работу в коллективе на высоком современном уровне
2	Тема 2. Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления	(ОК-6)	Знать: основы профессиональной солидарности и корпоративности, понимание долга и чести Уметь: решать производственные вопросы на профессиональном уровне, найти контакт со всеми членами коллектива Владеть: знаниями профессиональной этики в объеме, позволяющем вести организационно-управленческую работу в коллективе на высоком современном уровне
3	Тема 3. Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования	(ОК-6)	Знать: Волевые качества личности, пути повышения своей квалификации, методы самосовершенствования Уметь: Применять методы и средства познания для интеллектуального развития, повышения культурного уровня, профессиональной компетенции, анализировать и обобщать полученные результаты, самостоятельно расширять и углублять знания, стремиться к саморазвитию Владеть: навыками профессионального мышления, навыками выражения своих мыслей и мнений в межличностном и деловом общении, навыками эффективного взаимодействия в сложных ситуациях человеческих отношений
4	Тема 4.	(ОК-7)	Знать: особенности работы в группе,

	Организационные конфликты: особенности протекания		процессы групповой динамики и принципы формирования команды Уметь: эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды Владеть: способностью эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды
5	Тема 5. Методы исследования и диагностики конфликтов	(ПК-2)	Знать: Волевые качества личности, пути повышения своей квалификации, методы самосовершенствования Уметь: Применять методы и средства познания для интеллектуального развития, повышения культурного уровня, профессиональной компетенции, анализировать и обобщать полученные результаты, самостоятельно расширять и углублять знания, стремиться к саморазвитию Владеть: навыками профессионального мышления, навыками выражения своих мыслей и мнений в межличностном и деловом общении, навыками эффективного взаимодействия в сложных ситуациях человеческих отношений
6	Тема 6. Прогнозирование и предупреждение конфликтов	(ПК-2)	Знать: особенности работы в группе, процессы групповой динамики и принципы формирования команды Уметь: эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды Владеть: способностью эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды
7.	Тема 7. Управление социальными конфликтами	(ПК-2)	Знать: особенности работы в группе, процессы групповой динамики и принципы формирования команды Уметь: эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды Владеть: способностью эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой

			динамики и принципов формирования команды
--	--	--	---

Критерии оценивания компетенций

Код компетенции	Минимальный уровень	Базовый уровень	Высокий уровень
ОК-6	Частично знает основы организационно-правовой деятельности Частично умеет принимать адекватные решения и нести за них ответственность Показывает слабые навыки владения теоретическими знаниями в объеме, позволяющими вести организационно-управленческую работу в коллективе на высоком профессиональном уровне и принимать адекватные решения	Допускает незначительные затруднения в знании основ организационно-правовой деятельности, принципов оценивания результатов Демонстрирует неточности в умении принимать адекватные решения и нести за них ответственность, находить организационно-управленческие решения Не в полной мере осознает важность и необходимость во владении теоретическими знаниями в объеме, позволяющими вести организационно-управленческую работу в коллективе на высоком профессиональном уровне и принимать адекватные решения, а также владеет информацией о формах ответственности	Демонстрирует уверенные знания основ организационно-правовой деятельности, принципы оценивания результатов и последствия принятых решений Умеет уверенно принимать адекватные решения и нести за них ответственность, находить организационно-управленческие решения, оценивать результаты и последствия принятого управленческого решения В полной мере владеет хорошими навыками позволяющими вести организационно-управленческую работу в коллективе на высоком профессиональном уровне и принимать адекватные решения, а также владеет информацией о формах ответственности, способностью находить организационно-управленческие решения
ОК-7	Частично знает приоритеты профессиональной деятельности в сфере публичного управления; частично способы разработки управленческих решений в публичной сфере; частично	Допускает незначительные затруднения в знании приоритеты профессиональной деятельности в сфере публичного управления; способы разработки управленческих решений в	Имеет глубокие знания о приоритетах профессиональной деятельности в сфере публичного управления; имеет глубокие знания о способах разработки и эффективного

	адекватные инструменты и технологии регулирующего воздействия при реализации управленческих решений в публичной сфере Частично умеет ориентироваться в приоритетах профессиональной деятельности в сфере публичного правления; частично ориентироваться в способах разработки управленческих решений в публичной сфере; частично ориентироваться в применении адекватных инструментов и технологий регулирующего воздействия при реализации управленческого решения в публичной сфере Показывает слабые навыки владения определения приоритетов профессиональной деятельности в сфере публичного управления; частичными навыками разработки управленческих решений в публичной сфере; частичными навыками использования адекватных инструментов и технологий, регулирующего воздействия при реализации управленческих решений в публичной сфере	публичной сфере; адекватные инструменты и технологии регулирующего воздействия при реализации управленческих решений в публичной сфере Демонстрирует неточности в умении ориентироваться в приоритетах профессиональной деятельности в сфере публичного управления; ориентироваться в способах разработки исполнения решений, в т.ч. в условиях неопределенности и рисков в публичной сфере; ориентироваться в применении адекватных инструментов и технологий регулирующего воздействия при реализации управленческого решения в публичной сфере Не в полной мере осознает важность и необходимость в овладении навыками определения приоритетов профессиональной деятельности в сфере публичного управления; навыками разработки управленческих решений в публичной сфере; навыками использования адекватных инструментов и технологий, регулирующего воздействия при реализации управленческих решений в публичной сфере	исполнения решений, в т.ч. в условиях неопределенности и рисков в публичной сфере; имеет глубокие знания об адекватных инструментах и технологиях регулирующего воздействия при реализации управленческих решений в публичной сфере Умеет уверенно ориентироваться и оценивать приоритеты профессиональной деятельности в сфере публичного управления; ориентироваться и оценивать способы разработки и эффективного исполнения решений, в т.ч. в условиях неопределенности и рисков в публичной сфере; ориентироваться и оценивать адекватные инструменты и технологии регулирующего воздействия при реализации управленческого решения в публичной сфере В полной мере владеет комплексными навыками определения приоритетов профессиональной деятельности в сфере публичного управления; комплексными навыками разработки управленческих решений в публичной сфере комплексными навыками использования адекватных инструментов и технологий, регулирующего воздействия при реализации управленческих решений
--	---	--	--

			в публичной сфере
ПК-2	Частично знает особенности работы в группе Частично умеет участвовать в групповой работе Показывает слабые навыки способностей участвовать в групповой работе	Допускает незначительные затруднения в знании особенности работы в группе, процессы групповой динамики Демонстрирует неточности в умении участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики Не в полной мере осознает важность и необходимость владения способностью участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики	Демонстрирует уверенные знания все особенностей работы в группе, процессы групповой динамики и принципы формирования команды Умеет уверенно и эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования В полной мере владеет хорошими навыками и способностью эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов

Оценочные средства и шкалы оценивания

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости в рамках освоения дисциплины:

- Тестовые задания
- Написание конспекта
- Ситуационные задачи
- Дискуссия

Критерии и шкала оценивания тестовых заданий

Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

Тест состоит из 40 заданий с одним или несколькими вариантами правильного ответа

Шкала оценки	Критерии оценки
5 (отлично)	Верные ответы составляют более 90% от общего количества вопросов
4 (хорошо)	Верные ответы составляют 89 – 75% от общего количества вопросов
3 (удовлетворительно)	Верные ответы составляют 74 – 50% от общего количества вопросов
2 (неудовлетворительно)	Верные ответы составляют менее 50% от общего количества вопросов

Критерии оценивания конспектов

Оценка	Критерии оценки
--------	-----------------

5 (отлично)	Оценка «отлично» выставляется студенту, если демонстрируются полнота использования учебного материала, логика изложения (наличие схем, количество смысловых связей между понятиями), наглядность (наличие рисунков, символов и пр.; аккуратность выполнения, читаемость конспекта, грамотность (терминологическая и орфографическая), опорные сигналы – слова, словосочетания, символы, самостоятельность при составлении.
4 (хорошо)	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если демонстрируются использование учебного материала неполное, недостаточно логично изложено (наличие схем, количество смысловых связей между понятиями), наглядность (наличие рисунков, символов и пр.; аккуратность выполнения, читаемость конспекта, грамотность (терминологическая и орфографическая), отсутствие связанных предложений, только опорные сигналы – слова, словосочетания, символы, самостоятельность при составлении.
3 (удовлетворительно)	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если демонстрируются использование учебного материала неполное, недостаточно логично изложено (наличие схем, количество смысловых связей между понятиями), наглядность (наличие рисунков, символов, и пр.; аккуратность выполнения, читаемость конспекта, грамотность (терминологическая и орфографическая), опорные сигналы – слова, словосочетания, символы., прослеживается несамостоятельность при составлении.
2 (неудовлетворительно)	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если демонстрируются использование учебного материала неполное, отсутствуют схемы, количество смысловых связей между понятиями, отсутствует наглядность (наличие рисунков, символов, и пр.; аккуратность выполнения, читаемость конспекта, допущены ошибки терминологические и орфографические, отсутствуют опорные сигналы – слова, словосочетания, символы, несамостоятельность при составлении.

Критерии оценивания участия студента при решении ситуационных задач

Оценка	Критерии оценки
5 (отлично)	Принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность в игре
4 (хорошо)	Принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует информационную готовность к игре
3 (удовлетворительно)	Принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на

	возражения оппонентов, не выступает от имени рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность к игре
2 (неудовлетворительно)	Не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность по сути изучаемой проблемы.

Критерии оценивания участия студента в дискуссии

Оценка	Критерии оценки
5 (отлично)	Демонстрирует полное понимание обсуждаемой проблемы, высказывает собственное суждение по вопросу, аргументировано отвечает на вопросы участников, соблюдает регламент выступления
4 (хорошо)	Понимает суть рассматриваемой проблемы, может высказать типовое суждение по вопросу, отвечает на вопросы участников, однако выступление носит затянутый или не аргументированный характер
3 (удовлетворительно)	Принимает участие в обсуждении, однако собственного мнения по вопросу не высказывает, либо высказывает мнение, не отличающееся от мнения других докладчиков
2 (неудовлетворительно)	Не принимает участия в обсуждении

7.3. 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

Карта фонда оценочных средств текущей аттестации обучающихся по дисциплине

№	Раздел рабочей программы	Показатели оценивания	Формируемые компетенции (или их части)	Оценочные средства
1	Тема 1. Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе. Общая теория конфликта	Знать: основы профессиональной солидарности и корпоративности, понимание долга и чести Уметь: решать производственные вопросы на профессиональном уровне, найти контакт со всеми членами коллектива Владеть: знаниями профессиональной этики в объеме, позволяющем вести организационно-управленческую работу в коллективе на высоком современном уровне	(ОК-6)	Написание конспекта № 1 Ситуационные задачи
2	Тема 2. Внутриличностные	Знать: основы профессиональной солидарности и корпоративности, понимание долга и чести	(ОК-6)	Написание конспекта № 2 Дискуссия на тему № 2

	конфликты: специфика, формы проявления	Уметь: решать производственные вопросы на профессиональном уровне, найти контакт со всеми членами коллектива Владеть: знаниями профессиональной этики в объеме, позволяющем вести организационно-управленческую работу в коллективе на высоком современном уровне		Тестовые задания Ситуационные задачи
3	Тема 3. Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования	Знать: Волевые качества личности, пути повышения своей квалификации, методы самосовершенствования Уметь: Применять методы и средства познания для интеллектуального развития, повышения культурного уровня, профессиональной компетенции, анализировать и обобщать полученные результаты, самостоятельно расширять и углублять знания, стремиться к саморазвитию Владеть: навыками профессионального мышления, навыками выражения своих мыслей и мнений в межличностном и деловом общении, навыками эффективного взаимодействия в сложных ситуациях человеческих отношений	(ОК-7)	Написание конспекта № 3 Дискуссия на тему № 3 Тестовые задания Ситуационные задачи
4	Тема 4. Организационные конфликты: особенности протекания	Знать: особенности работы в группе, процессы групповой динамики и принципы формирования команды Уметь: эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды Владеть: способностью эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды	(ПК-2)	Написание конспекта № 4 Дискуссия на тему № 4 Тестовые задания Ситуационные задачи
5	Тема 5. Методы	Знать: Волевые качества личности, пути повышения своей	(ПК-2)	Написание конспекта №5 Дискуссия на тему № 5

	исследования и диагностики конфликтов	квалификации, методы самосовершенствования Уметь: Применять методы и средства познания для интеллектуального развития, повышения культурного уровня, профессиональной компетенции, анализировать и обобщать полученные результаты, самостоятельно расширять и углублять знания, стремиться к саморазвитию Владеть: навыками профессионального мышления, навыками выражения своих мыслей и мнений в межличностном и деловом общении, навыками эффективного взаимодействия в сложных ситуациях человеческих отношений		Тестовые задания
6	Тема 6. Прогнозирование и предупреждение конфликтов	Знать: особенности работы в группе, процессы групповой динамики и принципы формирования команды Уметь: эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды Владеть: способностью эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды	(ПК-2)	Написание конспекта № 6 Дискуссия на тему № 6 Тестовые задания
7.	Тема 7. Управление социальными конфликтами	Знать: особенности работы в группе, процессы групповой динамики и принципы формирования команды Уметь: эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды Владеть: способностью эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов	(ПК-2)	Написание конспекта № 7 Дискуссия на тему № 7 Тестовые задания Ситуационные задачи

		формирования команды		
--	--	----------------------	--	--

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины:

Примерные тесты по дисциплине «Конфликтология»:

1. Конфликтология представляет собой отрасль:

- А) социальной философии
- Б) социальной психологии
- В) социальной педагогики

2. Предметом конфликтологии как науки являются:

- А) конфликты и способы их разрешения и управления
- Б) взаимодействие между членами различных социальных групп
- В) способы борьбы за политическую власть

3. Существенной особенностью конфликтологии как науки является ее:

- А) утилитарный характер
- Б) комплексный характер
- В) прагматическая направленность

4. Философско-социальный уровень изучения социального конфликта предполагает:

- А) изучение причин и динамики конфликтов больших общностей – слоев, групп
- Б) изучение психофизиологических особенностей и характеристик отдельной личности, их влияние на возникновение конфликта и динамику поведения личности в конфликте
- В) изучение социального конфликта как определенного этапа развития социального противоречия

5. Конфликтология как учебная дисциплина появилась в недрах таких наук как:

- А) физика и химия
- Б) политология и социология
- В) биология и анатомия

6. Методологическую основу конфликтологии как учебной дисциплины составляет:

- А) комплекс философских, политологических и социологических идей, аккумулируемых в теории конфликта
- Б) учение о том, что мир познаваем
- В) теория о том, что в борьбе видов выживает сильнейший

7. Объективный метод в конфликтологии направлен на:

- А) рассмотрение конфликта с учетом оценки конфликта познающим субъектом и противоположными агентами
- Б) рассмотрение конфликта как естественного явления в обществе, безотносительно к оценке его познающим субъектом и противоборствующими сторонами

8. Первые учебные заведения по подготовке специалистов по изучению и разрешению конфликтов появились:

- А) в США (1970-1980-е гг)

- Б) в Германии (1970-е гг)
- В) в России (конец 1980-х гг)

9 Первый международный центр разрешения конфликтов был создан:

- А) в 1972 г в США
- Б) в 1989 г в Германии
- В) в 1992 г в России

10. В России центр по разрешению конфликтов был создан:

- А) в Санкт-Петербурге в 1993 г
- Б) в Сочи в 1995 г
- В) в Москве в 1992 г

11. Становление конфликтологической практики происходит:

- А) в конце XIX века
- Б) в 70-е годы XX века
- В) в 80-е годы XX века

12. Конфликтология как относительно самостоятельная теория возникла:

- А) в конце XIX века
- Б) в начале XX века
- В) в 70-е годы XX века

13. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:

- А) П Сорокина, Г Зиммеля, З Фрейда
- Б) Р Фишера, У Юри, К Томаса
- В) К Маркса и Ф Энгельса, О Конта

14. Методику ПОИР (Постепенных и обоюдных инициатив по разрядке напряженности) разработал:

- А) Ч Освуд
- Б) В Линкольн
- В) Л Томпсон

15. Гарвардский метод «принципиальных переговоров» разработали:

- А) Д Скотт и Ш и Г Боуэр
- Б) К Томас и Р Киллмен
- В) В Линкольн и Л Томпсон

16. Исторически для России наиболее распространенными формами борьбы с конфликтами были:

- А) компромисс и избегание
- Б) насилие и отрицание существования конфликта
- В) профилактика и сотрудничество

17. Первые учебные заведения по подготовке специалистов по изучению и разрешению конфликтов появились:

- А) в США (1970-1980-е гг)
- Б) в Германии (1970-е гг)
- В) в России (конец 1980-х гг)

18. Первый международный центр разрешения конфликтов был создан:

- А) в 1972 г в США
- Б) в 1989 г в Германии
- В) в 1992 г в России

19. В России центр по разрешению конфликтов был создан:

- А) в Санкт-Петербурге в 1993 г
- Б) в Сочи в 1995 г
- В) в Москве в 1992 г

20. Конфликт – это:

- А) борьба мнений
- Б) спор по острой проблеме
- В) столкновение противоположных позиций

21. Положительное воздействие конфликта проявляется в следующем:

- А) препятствует быстрому осуществлению перемен
- Б) приводит к объединению единомышленников
- В) приводит к потере поддержки
- Г) под его влиянием утверждается и подтверждается определенный набор ценностей

22. Отрицательное воздействие конфликта проявляется в следующем:

- А) представляет собой угрозу заявленным интересам сторон
- Б) приводит к возникновению рабочих контактов с другими людьми и группами
- В)
- Г) угрожает социальной системе, обеспечивающей равноправие и стабильность

23. Основанием для деления конфликтов на «горизонтальные», «вертикальные» и «смешанные» является:

- А) их направленность
- Б) их значение
- В) причины их возникновения

24. По характеру причин конфликты делятся на:

- А) конструктивные и деструктивные
- Б) объективные и субъективные
- В) официальные и неофициальные

25. Причина конфликта – это:

- А) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его
- Б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт
- В) то, из-за чего возникает конфликт

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

- А) предмет конфликта
- Б) стороны конфликта
- В) мотивы конфликта

27. Образ конфликтной ситуации – это:

- А) то, из-за чего возникает конфликт
- Б) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны

В) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта

28. Стороны конфликта – это:

- А) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта
- Б) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих
- В) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта

29. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

- А) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации
- Б) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций
- В) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними

30. Мотивами в конфликте являются:

- А) побуждения к вступлению в конфликт, связанные с удовлетворением потребностей оппонента, совокупность внешних и внутренних условий, вызывающих конфликтную активность субъекта
- Б) объективно существующая или воображаемая проблема, служащая основой конфликта
- В) совокупность фактических прав, обязанностей и возможностей оппонента, реализующихся в конкретной конфликтной ситуации посредством общения, поведения и деятельности

31. Подстрекателем конфликта является:

- А) лицо или группа, планирующее конфликт и его развитие, предусматривающее различные пути обеспечения и охраны участников
- Б) лицо, участвующее в конфликте
- В) лицо, организация или государство, подталкивающее другого участника к конфликту

32. Объективно существующая или воображаемая проблема, служащая основой конфликта – это:

- А) объект конфликта
- Б) причина конфликта
- В) предмет конфликта

33. Среди перечисленных принципов назовите те, которые относятся к принципам конфликтного противоборства

- А) нанесение удара по наиболее уязвимому пункту в расположении противника
- Б) федерализм
- В) разделения властей
- Г) концентрация сил

34. Ориентация личности (группы) по отношению к конфликту, установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта представляет собой:

- А) стратегию поведения в конфликте
- Б) тактику поведения в конфликте
- В) деловой этикет в условиях конфликта

35. Соперничество (конкуренция) заключается в:

- А) осуществлении поиска такого решения, которое удовлетворило бы обе стороны конфликта
- Б) навязывании другой стороне предпочтительного для себя решения
- В) взаимных уступках в чем-то важном и принципиальном для каждой из сторон конфликта

36. Среди тактик воздействия на оппонента в конфликте выделяется «Тактика фиксации своей позиции» В чем заключается ее суть?

- А) применяется с целью привлечения внимания окружающих к своей персоне
- Б) основана на использовании фактов, логики для подтверждения своей позиции
- В) усиление своего ранга в конфликте

37. Начало конфликта может быть зафиксировано в виде:

- А) первых актов противодействия сторон
- Б) осознание необходимости сторонами вступления в контакт
- В) предварительного изучения сторонами друг друга

38. Возникновение объективной проблемной ситуации является этапом:

- А) предконфликтного периода
- Б) конфликтного периода
- В) послеконфликтного периода

39. Частичная или полная нормализация отношений оппонентов являются этапами:

- А) предконфликтного периода
- Б) конфликтного периода
- В) послеконфликтного периода

40. Прогнозирование конфликтов заключается в:

- А) сознательной деятельности по отношению к ним, осуществляемая на всех этапах их возникновения, развития и завершения участниками конфликтов или третьей стороной
- Б) организации жизнедеятельности субъектов социального взаимодействия, таким образом, что она исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними
- В) обоснованном предположении об их возможном будущем возникновении или развитии

41. Оптимизация структуры организации, функциональных взаимосвязей между ее структурными элементами относится к:

- А) структурно-организационным условиям предупреждения конфликтов
- Б) ситуативно-управленческим условиям предупреждения конфликтов
- В) психологическим условиям предупреждения конфликтов

42. Одним из условий, при котором социальное взаимодействие может носить непротиворечивый характер является баланс ролей В чем его суть?

- А) взаимодействие с окружающими на равных
- Б) нанесение ответного ущерба противоборствующей стороне
- В) завышенной собственной самооценки

43. Что такое конфликтоустойчивость?

- А) способность человека сохранять конструктивные способы взаимодействия окружающими вопреки воздействию конфликтогенных факторов
- Б) способность человека с честью выйти из любой конфликтной ситуации
- В) способность человека избегать конфликтных ситуаций

44. Полное разрешение конфликта предполагает:

- А) преобразование или устранение основы конфликта

Б) устранение или преобразование некоторых структурных элементов конфликта

45. На каком этапе процесса разрешения конфликта происходит определение уровня его развития?

- А) этапе диагностики конфликта
- Б) этапе разработки стратегии разрешения конфликта
- В) этапе практической деятельности по разрешению конфликта

46. В чем заключается суть такого стиля разрешения конфликта как «стиль приспособления»?

- А) субъект уступает своему оппоненту и смиряется с его доминированием
- Б) субъект весьма активен и намерен идти к разрешению конфликта, стремясь удовлетворить, прежде всего, собственные интересы в ущерб интересам других
- В) субъект активно участвует в разрешении конфликта, отстаивая при этом свои интересы, но стараясь совместно с другим субъектом искать пути достижения обоюдовыгодного результата

47. Поиск обеих сторон конфликта решения проблемы, основанного на взаимных уступках, характеризует такой стиль разрешения конфликта, как:

- А) стиль конкуренции
- Б) стиль компромисса
- В) стиль уклонения

48. Технологии рационального поведения в конфликте это:

- А) совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтантов на основе самоконтроля своих эмоций
- Б) вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями
- В) совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте

49. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «бесконфликтного типа»:

- А) скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью
- Б) хочет быть в центре внимания, избегает кропотливой работы, налицо эмоциональное поведение
- В) импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен

50. В чем состоит сущность коммуникационной функции переговоров?

- А) налаживание и поддержание связей и отношений конфликтующих сторон
- Б) поиск совместного решения проблемы
- В) получение информации об интересах, позициях, подходах к решению проблемы противоположной стороны, а также предоставление информации о себе

51. Оказание участниками переговоров влияния на общественное мнение с целью оправдания собственных действий является сущностью:

- А) коммуникативной функции переговоров
- Б) пропагандистской функции переговоров
- В) информационной функции переговоров

52. Выбор места и времени встречи относится к:

- А) этапу подготовки к переговорам
- Б) этапу проведения переговоров
- В) этапу анализа результатов переговоров

53. Определение переговорной позиции входит в:

- А) организационный аспект подготовительного этапа
- Б) содержательный аспект подготовительного этапа

54. Эмпатия в ходе переговорного процесса предполагает:

- А) осознанное сопереживание текущему эмоциональному состоянию своего оппонента
- Б) психологическое давление на своего оппонента
- В) сознательный уход от основной темы переговоров

55. К какому этапу проведения переговоров относится обмен информацией относительно наиболее важных и спорных вопросов, интересов сторон, точек зрения и позиций друг друга по имеющейся проблеме?

- А) обсуждение, предполагающее выработку возможных вариантов решения проблемы
- Б) уточнение интересов и позиций сторон
- В) достижение соглашения

56. В чем состоит сущность закрытых вопросов?

- А) они требуют обстоятельного ответа
- Б) они содержат в себе элементы требуемого ответа
- В) они требуют ответов типа «да» или «нет»

57. Асимметричное решение по итогам проведения переговоров предполагает:

- А) значительное превышение уступок одной из сторон конфликта над уступками другой
- Б) равные уступки сторон, участвующих в переговорах
- В) отсутствие всяких уступок со стороны участников переговорного процесса

58. Важным качеством посредника при проведении переговоров является:

- А) физическая сила
- Б) образованность
- В) беспристрастность

59. К структурным методам разрешения конфликтов относят:

- А) разъяснение ожиданий
- Б) уклонение
- В) использование правильной структуры вознаграждений
- Г) сглаживание

60. Такой стиль разрешения конфликтов как принуждение, характеризуется:

- А) поведением, основанным на убеждении, что сердиться не следует, поскольку «мы все – одна счастливая команда, и не следует раскачивать свою лодку»
- Б) согласием в определенной мере с точкой зрения другой стороны
- В) попыткой человека любой ценой заставить других принять его точку зрения

61. Управление конфликтами – это:

- А) целенаправленное воздействие на процесс его динамики
- Б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт
- В) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих

62. Процесс управления конфликтами включает в себя:

- А) прогнозирование конфликтов работу со сторонами, участвующими в конфликте прекращение и подавление конфликтов регулирование и разрешение конфликтов
- Б) работу со сторонами, участвующими в конфликте прекращение и подавление конфликтов регулирование и разрешение конфликтов
- В) прогнозирование конфликтов прекращение и подавление конфликтов регулирование и разрешение конфликтов

63. Какой из принципов управления конфликтами нацелен на предоставление информации о конфликтной ситуации, доведение ее до заинтересованных групп населения и формирование соответствующего объективного отношения?

- А) гласность
- Б) объективность
- В) легитимность

64. Легитимизация и институционализация конфликта входят в содержание:

- А) регулирования конфликта
- Б) прогнозирования конфликта
- В) стимулирования конфликта

65. Институционализация конфликта – это:

- А) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия
- Б) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта
- В) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению уставных норм и правил поведения в конфликте

66. Что относится к формам разрешения конфликта:

- А) порицание, юмор, убеждение, уступка
- Б) уступка, компромисс, уход, сотрудничество
- В) подчинение примирение убеждение, согласование

67. Какие виды деятельности по управлению конфликтом адекватны на этапе возникновения и развития конфликтной ситуации:

- А) прогнозирование и предупреждение (стимулирование)
- Б) только прогнозирование
- В) только предупреждение (стимулирование)

68. Легитимизация конфликта – это:

- А) придание конфликту широкой огласки
- Б) обращение к посреднику
- В) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил поведения в конфликте

Практические задания

Задания для самостоятельной подготовки к семинарам

Семинар 1. Конфликт как объект и предмет конфликтологии. Конфликт как свойство социальных систем. Социальные противоречия и социальные конфликты. Конфликт как феномен общественной жизни. Актуальные теоретико-методологические и

прикладные проблемы современной конфликтологии. Становление конфликтологии как учебной дисциплины в России и за рубежом.

Литература:

основная 1-3,

дополнительная 1-2

Семинар 2. Основные подходы к причинам и формам проявления внутриличностного конфликта (З. Фрейд, К. Юнг, Э. Фромм, К. Хорни, А. Адлер, А. Маслоу, К.Левин). Потребности, интересы, ценности и мотивы поведения личности. Внутренние и внешние противоречия личности и их взаимосвязь. Фрустрация, стрессы, конфликты и кризисы. Формы проявления внутриличностных конфликтов.

Литература:

основная 1-3,

дополнительная 1-2

Семинар 3. Причины возникновения межличностных конфликтов. Конфликт как форма социального взаимодействия. Ролевые конфликты. Манипуляция в межличностном взаимодействии. Влияние социальной и психологической зрелости личности на уровень ее конфликтности. Способы разрешения межличностных конфликтов. Проблема конфликтоустойчивости личности и группы.

Литература:

основная 1-3,

дополнительная 1-2

Семинар 4. Причины возникновения организационных конфликтов. Типология организационных конфликтов. Информационные и структурные конфликты в организации. Дисбаланс структуры рабочего места. Ценностный конфликт и его выражение в особенностях корпоративной культуры организации. Позитивные и негативные функции организационного конфликта.

Литература:

основная 1-3,

дополнительная 1-2

Семинар 5. Анализ основных методологических подходов к исследованию проблемы конфликта, их возможности, трудности и ограничения. Сравнительная характеристика методологических принципов основных школ и направлений конфликтологии. Принципы и критерии анализа конфликтной ситуации. Диагностика конфликтной ситуации.

Литература:

основная 1-3,

дополнительная 1-2

Семинар 6. Понятие о способах прогнозирования и профилактики конфликтов. Социально-психологические условия профилактики конфликтов. Учет индивидуальных особенностей субъектов. Выявление и разрешение проблемных ситуаций взаимодействия как способ профилактики возможного возникновения конфликтов.

Литература:

основная 1-3,

дополнительная 1-2

Семинар 7. Управление социальными конфликтами

Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтами. Основные этапы управления: прогнозирование, предупреждение или стимулирование конфликта, регулирование и разрешение. Стратегии и алгоритм управления конфликтами

Литература:

основная 1-3,

дополнительная 1-2

Перечень заданий для самостоятельной работы

Ситуационные задачи № 1

Задача 1

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Подойти к курящим, представится, узнать их имена и должности, сказать, что в мои должности входит слежение за соблюдением порядка в рабочее время за работниками, оценивать их ценность для фирмы, что они произвели не самое хорошее впечатление на меня и во избежание дальнейших конфликтов лучше будет, чтобы они были на своих рабочих местах, а не в курилке. И если они еще будут замечены в нарушениях дисциплины мне придется действовать уже другими методами, а не разговорами. Сказать, что надеюсь, что мы поняли друг друга и в будущем будем разговаривать только на приятные темы.

Задача 2

Вы – начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Поздороваться, поинтересоваться, кого она ждет в аэропорту. Сказать, что немедленно жду ее на работе, что она ценный сотрудник и если она завтра выйдет на работу и будет старательно работать, то ее поведение закончится этим выговором. Если же нет, то придется искать другого сотрудника.

Объяснение: в обычной ситуации следовало бы применить более жесткие меры, вплоть до увольнения, но поскольку срываются сроки работ сотрудница нужна коллективу.

Задача 3

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Причина конфликта – одна сотрудница делает слишком много ошибок из-за которых страдает вторая сотрудница, которой приходится их исправлять. Личностно-функциональная конфликтная ситуация.

Задача 4

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Взвесить, ценен ли принятый сотрудник, если ценен, поговорить с заместителем, что его не устраивает в его подчиненном. Постараться урегулировать отношения заместителя с новым работником, сказать лучше присмотреться к нему еще некоторое время. Послать работника на курсы повышения специализации, если нужно. Если работник не очень ценен позвать его себе, указать на недостатки и не профессиональность, указанные в записке заместителя. Дать срок влиться в коллектив и исправить свои ошибки. Если не справится – уволить.

Задача 5

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Причина конфликта в неприязни друг к другу на основе несовпадения ценностей, установок, норм и принципов. Ситуативно-управленческая конфликтная ситуация.

Задача 1

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Подойти к курящим, представится, узнать их имена и должности, сказать, что в мои должности входит слежение за соблюдением порядка в рабочее время за работниками, оценивать их ценность для фирмы, что они произвели не самое хорошее впечатление на меня и во избежание дальнейших конфликтов лучше будет, чтобы они были на своих рабочих местах, а не в курилке. И если они еще будут замечены в нарушениях дисциплины мне придется действовать уже другими методами, а не разговорами. Сказать, что надеюсь, что мы поняли друг друга и в будущем будем разговаривать только на приятные темы.

Задача 2

Вы – начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Поздороваться, поинтересоваться, кого она ждет в аэропорту. Сказать, что немедленно жду ее на работе, что она ценный сотрудник и если она завтра выйдет на работу и будет старательно работать, то ее поведение закончится этим выговором. Если же нет, то придется искать другого сотрудника.

Объяснение: в обычной ситуации следовало бы применить более жесткие меры, вплоть до увольнения, но поскольку срываются сроки работ сотрудница нужна коллективу.

Задача 3

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Причина конфликта – одна сотрудница делает слишком много ошибок из-за которых страдает вторая сотрудница, которой приходится их исправлять. Личностно-функциональная конфликтная ситуация.

Задача 4

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Взвесить, ценен ли принятый сотрудник, если ценен, поговорить с заместителем, что его не устраивает в его подчиненном. Постараться урегулировать отношения заместителя с новым работником, сказать получше присмотреться к нему еще некоторое время. Послать работника на курсы повышения специализации, если нужно. Если работник не очень ценен позвать его себе, указать на недостатки и не профессиональность, указанные в записке заместителя. Дать срок влиться в коллектив и исправить свои ошибки. Если не справится – уволить.

Задача 5

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Причина конфликта в неприязни друг к другу на основе несовпадения ценностей, установок, норм и принципов. Ситуативно-управленческая конфликтная ситуация.

Задача 1

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Подойти к курящим, представится, узнать их имена и должности, сказать, что в мои должности входит слежение за соблюдением порядка в рабочее время за работниками, оценивать их ценность для фирмы, что они произвели не самое хорошее впечатление на меня и во избежание дальнейших конфликтов лучше будет, чтобы они были на своих рабочих местах, а не в курилке. И если они еще будут замечены в нарушениях дисциплины мне придется действовать уже другими методами, а не разговорами. Сказать, что надеюсь, что мы поняли друг друга и в будущем будем разговаривать только на приятные темы.

Задача 2

Вы – начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Поздороваться, поинтересоваться, кого она ждет в аэропорту. Сказать, что немедленно жду ее на работе, что она ценный сотрудник и если она завтра выйдет на работу и будет старательно работать, то ее поведение закончится этим выговором. Если же нет, то придется искать другого сотрудника.

Объяснение: в обычной ситуации следовало бы применить более жесткие меры, вплоть до увольнения, но поскольку срываются сроки работ сотрудница нужна коллективу.

Задача 3

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Причина конфликта – одна сотрудница делает слишком много ошибок из-за которых страдает вторая сотрудница, которой приходится их исправлять. Личностно-функциональная конфликтная ситуация.

Задача 4

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Взвесить, ценен ли принятый сотрудник, если ценен, поговорить с заместителем, что его не устраивает в его подчиненном. Постараться урегулировать отношения заместителя с новым работником, сказать получше присмотреться к нему еще некоторое время. Послать работника на курсы повышения специализации, если нужно. Если работник не очень ценен позвать его себе, указать на недостатки и не профессиональность, указанные в записке заместителя. Дать срок влиться в коллектив и исправить свои ошибки. Если не справится – уволить.

Задача 5

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Причина конфликта в неприязни друг к другу на основе несовпадения ценностей, установок, норм и принципов. Ситуативно-управленческая конфликтная ситуация.

Задача 1

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Подойти к курящим, представится, узнать их имена и должности, сказать, что в мои должности входит слежение за соблюдением порядка в рабочее время за работниками, оценивать их ценность для фирмы, что они произвели не самое хорошее впечатление на меня и во избежание дальнейших конфликтов лучше будет, чтобы они были на своих рабочих местах, а не в курилке. И если они еще будут замечены в нарушениях дисциплины мне придется действовать уже другими методами, а не разговорами. Сказать, что надеюсь, что мы поняли друг друга и в будущем будем разговаривать только на приятные темы.

Задача 2

Вы – начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на

больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Поздороваться, поинтересоваться, кого она ждет в аэропорту. Сказать, что немедленно жду ее на работе, что она ценный сотрудник и если она завтра выйдет на работу и будет старательно работать, то ее поведение закончится этим выговором. Если же нет, то придется искать другого сотрудника.

Объяснение: в обычной ситуации следовало бы применить более жесткие меры, вплоть до увольнения, но поскольку срываются сроки работ сотрудница нужна коллективу.

Задача 3

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Причина конфликта – одна сотрудница делает слишком много ошибок из-за которых страдает вторая сотрудница, которой приходится их исправлять. Личностно-функциональная конфликтная ситуация.

Задача 4

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Взвесить, ценен ли принятый сотрудник, если ценен, поговорить с заместителем, что его не устраивает в его подчиненном. Постараться урегулировать отношения заместителя с новым работником, сказать лучше присмотреться к нему еще некоторое время. Послать работника на курсы повышения специализации, если нужно. Если работник не очень ценен позвать его себе, указать на недостатки и не профессиональность, указанные в записке заместителя. Дать срок влиться в коллектив и исправить свои ошибки. Если не справится – уволить.

Задача 5

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Причина конфликта в неприязни друг к другу на основе несовпадения ценностей, установок, норм и принципов. Ситуативно-управленческая конфликтная ситуация.

Практическое задание №1

(на примере решения ситуационных задач)

Цель задания: развитие у студентов навыков анализа конфликтов между субъектами социального взаимодействия на основе формул (А, Б и В) и поиска вариантов разрешения конфликтных ситуаций.

Порядок выполнения задания

Для выполнения задания студентам необходимо самостоятельно изучить материал, представленный ниже. После усвоения этого материала каждому студенту предлагается индивидуально решить семь предложенных ниже задач с конкретными ситуациями. Для решения задач необходимо ответить на один и тот же вопрос: «По какой формуле (А, Б или В) возможно разрешение конфликта в каждой из ситуаций?» Заполните бланк.

БЛАНК ОТВЕТОВ

Фамилия Имя Отчество _____		
№ Задачи	Тип конфликта	Примечания, краткие комментарии
1	А	КФГ1 – записка зама КФГ2 – порванная записка
2	Б	КС – не смог объяснить причины И – Не дали премию
3	В	КС - постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности
4	А	КФГ – отправка на курсы подчиненного КФГ – отказ подчиняться
5	В	КС – жалобы одного и отрицание другого подчиненного
6	Б	КС – отказ подчиненного И – не повышают разряд
7	А	КФГ1 – нажим на подчиненного КФГ2 – шутка подчиненного КФГ... жесткое поведение начальника

Информационный материал к практическому заданию №1

Формулы конфликтов

Один из исследователей в области конфликтологии В.П. Шейнов в своей книге «Конфликты в нашей жизни и их разрешение» приводит 3 формулы конфликтов (А, Б и В). Практическое значение формул конфликтов состоит в том, что они позволяют достаточно быстро проводить анализ многих конфликтов и находить пути их решения. При этом следует помнить, что приводимые ниже формулы не могут быть универсальным методом оценки и разрешения любых конфликтов. Во многих случаях они могут служить лишь ориентиром в сложном и противоречивом процессе управления конфликтами.

Первая формула конфликта отражает зависимость конфликта (КФ) от конфликтогенов (КФГ).

Конфликтогены – это слова, действия (или отсутствие действий), которые могут привести к конфликту.

Механизм развития конфликта по первой формуле основывается на отрицательном восприятии и негативной реакции личности, против которой применен конфликтоген. При отсутствии волевого регулирования такой реакции она имеет тенденцию развития по закону эскалации, то есть нарастания.

Более конкретно первую формулу конфликта схематично можно выразить следующим образом:

$$\text{КФГ1} \rightarrow \text{КФГ2} \rightarrow \text{КФГ3} \rightarrow \dots \rightarrow \text{КФ},$$

где

где, КФГ1 – первый конфликтоген;

КФГ2 – второй конфликтоген, ответный на первый;

КФГ3 – третий конфликтоген, ответный на второй, и т.д.

При этом важно иметь в виду, что $\text{КФГ2} > \text{КФГ1}$, $\text{КФГ3} > \text{КФГ2}$ и т.д., то есть каждый ответный конфликтоген является более сильным, чем тот, на который он отвечает (Закон эскалации конфликтогенов).

Конфликты, возникающие по первой формуле, условно будем называть конфликтами типа А. Важно отметить, что по наблюдениям специалистов, 80% конфликтов возникает помимо желания их участников и по вышеприведенной формуле. В связи с этим следует помнить два правила бесконфликтного взаимодействия.

Правило 1. Не употребляйте конфликтогены.

Правило 2. Не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген.

Для успешного применения сформулированных правил важно знать конкретные проявления конфликтогенов. В таблице дается характеристика некоторых конфликтогенов, наиболее часто встречающихся на практике в отношениях между людьми.

Типы конфликтогенов

Характер конфликта	Форма проявления
Прямое негативное отношение	Приказание, угроза; замечание, критика; обвинение, насмешка, издевка, сарказм
Снисходительное отношение	Унизительное утешение; унизительная похвала; упрек; подшучивание
Хвастовство	Восторженный рассказ о своих реальных и мнимых успехах
Менторские отношения	Категоричные оценки, суждения, высказывания; навязывание своих советов, своей точки зрения; напоминания о неприятном; нравоучения и поучения
Нечестность и неискренность	Утаивание информации; обман или попытка обмана; манипуляция сознанием человека
Нарушение этики	Причиненные случайно неудобства без извинения; игнорирование партнера по общению (не поздоровался, не пригласил сесть; не проявил внимания, продолжает заниматься посторонними делами)

	и т.п.); перебивание собеседника; перекладывание ответственности на другого человека
Регрессивное поведение	Наивные вопросы; ссылки на других при получении справедливого замечания; пререкания

Вторая формула отражает зависимость конфликта (КФ) от конфликтной ситуации (КС) и инцидента (И) и выражается следующим образом:

$$КС + И = КФ$$

Данная формула указывает способ разрешения таких конфликтов, которые условно будем называть конфликтами типа Б: **устранить конфликтную ситуацию и исчерпать инцидент.**

Третья формула отражает зависимость конфликта (КФ) от нескольких конфликтных ситуаций (КС). Ее можно выразить следующим образом:

$КС1 + КС2 + ... + КСп = КФ$, при этом $n > 2$. Словами эту формулу можно выразить так:

Сумма двух или более конфликтных ситуаций приводит к конфликту

Конфликты, возникающие по третьей формуле, условно будем называть конфликтами типа В. Разрешение таких конфликтов сводится к устранению всех конфликтных ситуаций.

ЗАДАЧИ

Задача 1

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

Задача 2

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

Задача 3

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности.

Вновьпринятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

Задача 4

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

Задача 5

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

Задача 6

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и, добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

Задача 7

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полусутоливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».

Примерный перечень докладов и рефератов по дисциплине «Конфликтология»

1. Природа, феноменология и динамика конфликтов в современном мире.
2. Социологические подходы к анализу конфликтов. Перспективные направления современной социологической теории конфликтов.
3. Теоретические предпосылки возникновения и этапы развития конфликтологии.
4. Социальные конфликты в современной России.
5. Эволюция научных воззрений на конфликт: К. Маркс, Г. Зиммель, Л. Козер, Р. Боулдинг.
6. Природа человека и социальный конфликт: концепция Аристотеля и Гоббса.
7. Модернизация и глубинный конфликт ценностей в России.
8. Особенности отношения к конфликту в отечественной науке.
9. Межнациональные конфликты: содержание, признаки, динамика развития, методы разрешения.
10. Межнациональные конфликты на постсоветском пространстве.
11. Основные причины и формы проявления внутриличностного конфликта (З. Фрейд, Э.Фромм, А. Адлер).
12. Регулирование экономического конфликта на промышленном предприятии.
13. Социально-трудовые конфликты.
14. Прогнозирование и профилактика конфликтов в организации.
15. Технология предупреждения конфликтов.
16. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов.
17. Формы, методы и критерии завершения конфликтов.
18. Управление конфликтами.
19. Логика, стратегия и способы разрешения конфликта.
20. Предпосылки и результативность участия третьей стороны в урегулировании конфликтов.
21. Деятельность руководителя по урегулированию конфликтов.
22. Методика и процедуры медиации конфликтов.

23. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.
24. Стратегия переговорного процесса и тактики переговорного процесса.
25. Психологические условия успеха на переговорах.
26. Виды и направления неофициального посредничества. Преимущества и ограничения.
27. Конфликт как социальный феномен общественной жизни.
28. Задачи конфликтологии в различных сферах человеческого взаимодействия.
29. Теоретические предпосылки возникновения конфликтологии.
30. Равновесная и конфликтная модели: сравнительный анализ.
31. Диалектическая теория конфликта К. Маркса.
32. Функциональная концепция конфликта Т. Парсонса.
33. Особенности изучения конфликта в теории Л. Козера.
34. Концепция конфликта Р. Дарендорфа.
35. Общая теория конфликта Р. Боулдинга.
36. Конфликт как форма воспроизводства общества А. Турена.
27. Особенности отношения к конфликту в отечественной науке.
38. Структура социального конфликта. Источники и причины возникновения социальных конфликтов.

Примерные темы эссе по дисциплине «Конфликтология»:

1. Психологические условия предупреждения и разрешения внутриличностных конфликтов.
2. Семейные конфликты: межличностные конфликты у супругов.
3. Конфликты во взаимодействии детей и родителей.
4. Конфликты в условиях учебной деятельности.
5. Особенности инновационных конфликтов.
6. Особенности межличностных конфликтов.
7. Причины конфликтов «личность – группа». Пути разрешения конфликтов между личностью и группой.
8. Формы протекания межгрупповых конфликтов и способы их разрешения.
9. Конфликты в социальной сфере, основные пути и способы разрешения социальных конфликтов.
10. Проблема международных конфликтов в современной теории и практике.
11. Характеристика основных структурных элементов и форм проявления организационно-управленческого конфликта.
12. «Вертикальные» и «горизонтальные» конфликты. Особенности конфликта между руководителем и подчиненным.
13. Применение санкций к конфликтующим сторонам: возможности и ограничения.
14. Манипулятивные технологии в переговорном процессе.
15. Правила и кодексы поведения в конфликтном взаимодействии.
16. Роль органов государственного и муниципального управления в предупреждении, регулировании и разрешении социальных конфликтов.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Конфликтология» проводится в форме зачета

1. Предмет конфликтологии.
2. Конфликт как социальный феномен общественной жизни.
3. Задачи конфликтологии в различных сферах человеческого взаимодействия.
4. Теоретические предпосылки возникновения конфликтологии.
5. Этапы развития конфликтологии.

6. Конфликтный функционализм Г. Зиммеля.
7. Социал-дарвинистская концепция конфликта: представители, особенности.
8. Равновесная и конфликтная модели: сравнительный анализ.
9. Диалектическая теория конфликта К. Маркса.
10. Функциональная концепция конфликта Т. Парсонса.
11. Особенности изучения конфликта в теории Л. Козера.
12. Концепция конфликта Р. Дарендорфа.
13. Общая теория конфликта Р. Боулдинга.
14. Причины и источники внутриличностных конфликтов и формы их проявления.
15. Основные подходы к пониманию внутриличностного конфликта.
16. Виды внутриличностных конфликтов.
17. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.
18. Понятие межличностных конфликтов, их причины.
19. Особенности межличностных конфликтов, их динамика.
20. Характеристика основных стилей поведения, их положительные и отрицательные стороны.
21. Групповой процесс: особенности, динамика.
22. Причины возникновения групповых конфликтов и их классификация.
23. Групповые нормы, ценности и стереотипы поведения.
24. Последствия и функции внутригруппового конфликта.
25. Предупреждение межличностных и групповых конфликтов.
26. Проблема конфликта в организации.
27. Роль и задачи руководителя в регулировании конфликтных ситуаций.
28. Конфликты в организациях: особенности возникновения и протекания.
29. Конфликты между руководителями и подчиненными, их предупреждение, регулирование.
30. Трудовые конфликты и пути их разрешения.
31. Особенности инновационных конфликтов.
32. Динамическая модель конфликта.
33. Функции социальных конфликтов.
34. Проблема типологии конфликтов.
35. Диагностика конфликтов.
36. Предпосылки и механизмы разрешения конфликтов: общие положения.
37. Конфликт как форма воспроизводства общества А. Турена.
38. Особенности отношения к конфликту в отечественной науке.
39. Структура социального конфликта. Источники и причины возникновения социальных конфликтов.
40. Движущие силы и мотивация конфликтов. Конфликты потребностей, интересов, ценностей, норм.
41. Субъективные аспекты конфликта, типы участников конфликта, их психология.
42. Место конфликтологии в системе наук об обществе.
43. Природа этнонациональных конфликтов, их причины и участники.
44. Особенности этнонациональных конфликтов, роль культурных и религиозных факторов.
45. Этические моменты в деятельности руководителя при разрешении конфликтов
46. Понятие и типология политического конфликта.
47. Социальные и психологические причины политических конфликтов.
48. Регулирование современных национальных противоречий в России.
49. Конфликты власти, их специфика. Проблемы достижения социально-политического согласия в обществе.
50. Источники и причины конфликтов в социально-экономической сфере.

**Карта фонда оценочных средств промежуточной аттестации обучающихся
по дисциплине, проводимой в форме зачета**

№	Раздел рабочей программы	Формируемые компетенции	Оценочное средство (вопросы к зачету)
1	Тема 1. Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе. Общая теория конфликта	(ОК-6)	Задание 1-13
2	Тема 2. Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления	(ОК-6)	Задание 14-17
3	Тема 3. Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования	(ОК-7)	Задание 18-25
4	Тема 4. Роль руководителя в предупреждении и регулировании инновационных конфликтов.	(ПК-2)	Задание 26-31
5	Тема 5. Методы исследования и диагностики конфликтов	(ПК-2)	Задание 32-36
6	Тема 6. Прогнозирование и предупреждение конфликтов	(ПК-2)	Задание 37-42
7	Тема 7. Управление социальными конфликтами	(ПК-2)	Задание 43- 50

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Особенности процедур текущей и промежуточной аттестации описаны в «Положении о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в Негосударственном образовательном учреждении высшего образования «Московский социально-педагогический институт» (НОУ ВО «МСПИ)», утвержденном Приказом ректора № 27/6 от 28.08.2017.

К прохождению промежуточной аттестации по дисциплине в форме экзамена (зачета) допускается студент при условии успешного выполнения всех заданий, предусмотренных в рамках текущего контроля успеваемости в рабочей программе дисциплины.

**Оценивание уровня сформированности компетенций студентов на
промежуточной аттестации, проводимой в форме зачета**

Шкала	Уровень	Описание критериев оценивания
--------------	----------------	--------------------------------------

оценивания	сформированности компетенций	
Отлично	Высокий уровень (5 баллов)	- Дан развернутый ответ на поставленные вопросы, показана совокупность осознанных знаний по дисциплине - В ответе прослеживается четкая структура и логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий - Ответ изложен литературным языком с использованием современной терминологии - Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа
Хорошо	Базовый уровень (4 балла)	- Дан развернутый ответ на поставленный вопрос - Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком с использованием современной терминологии - Могут быть допущены 2-3 неточности или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя
Удовлетворительно	Минимальный уровень (3 балла)	- Логика и последовательность изложения имеют нарушения - Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов - В ответе отсутствуют выводы - Умение раскрыть значение обобщенных знаний не показано - Речевое оформление требует поправок, коррекции
Неудовлетворительно	Компетенция не сформирована	- Ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросам - Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения - Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения - Речь неграмотная - Гистологическая терминология не используется - Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента - Ответ на вопрос полностью отсутствует или отказ от ответа

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература:

1. Зеленков, М.Ю. Конфликтология: учебник / М.Ю. Зеленков. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. - 324 с.: табл. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-01918-0; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452906>

2. Бобрешова, И.П. Конфликтология. Практикум: учебное пособие / И.П. Бобрешова, В.К. Воробьев; Министерство образования и науки Российской Федерации. -

Оренбург: ОГУ, 2015. - 102 с.: табл., ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-7410-1190-4; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438981>

3. Шарков, Ф.И. Общая конфликтология : учебник / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации ; под общ. ред. Ф.И. Шаркова. - Москва: Дашков и К^о, 2015. - 240 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02402-3; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=255820>

Дополнительная литература:

1. Конфликтология: учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393>

2. Кильмашкина, Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты: учебник / Т.Н. Кильмашкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 287 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01542-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392>

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины

№ п/п	Наименование портала (издания, курса, документа)	Ссылка
1.	Электронная библиотечная система.	http://www.biblioclub.ru
2.	Электронная библиотечная система.	http://www.znaniyum.com
3.	Русский Гуманитарный Интернет-Университет – Библиотека учебной и научной литературы.	http://www.i.ru/biblio/default.aspx
4.	Электронно-библиотечная система IPRbooks (ЭБС IPRbooks) – электронная библиотека по всем отраслям знаний	http://www.iprbookshop.ru/
5.	Каталог психологической литературы в Интернет	http://www.psychology-online.ru/lit/obzorf.htm
6.	Комплексное обеспечение психологической практики	http://www.imaton.spb.su/index.html
7.	Служба практической психологии образования России	http://www.psyinfo.ru

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Дисциплина «Организационная психология» дает обучающемуся блок знаний и практических навыков, без которых не может состояться современный профессионал. Основными формами обучения студентов являются лекции, практические занятия, самостоятельная работа. В рамках аудиторной работы на лекции отводится не более 1/3 от всех занятий. Сами лекции носят проблемный характер, знакомят обучающегося с различными подходами к решению поставленной проблемы (задачи), ориентируют его на

определение собственной позиции, защита которой требует логичной и грамотной аргументации.

Записи в ходе лекций допустимо делать как на бумажном, так и электронном носителе. Понятия, категории, законы, схемы, таблицы, диаграммы и т.п. в конспекте лекции записываются полностью, основное содержание лекции записывается в произвольной форме (своими словами).

Проведение практических занятий предполагает широкую вариативность форм и методов (образовательных технологий). Следует учитывать, что выбор той или иной образовательной технологии зависит от уровня студенческой группы, желания преподавателя полнее раскрыть способности обучающихся, внести в обучение элемент творчества.

Продуктивная аудиторная работа невозможна без предварительной самостоятельной подготовки к ней. Самостоятельная работа – средство организации самообразования и самовоспитания, нацелена на формирование умения осуществлять планирование деятельности, рационально организовывать свое рабочее место и время. В ходе самостоятельной работы обучающийся ищет ответ на неясное. Самостоятельная работа призвана выполнить развивающую, информационно-обучающую, стимулирующую, воспитывающую, исследовательскую функции. Самостоятельная работа, в первую очередь, это подготовка к каждому практическому занятию и изучение материала, полученного в ходе лекций.

Изучение дисциплины предполагает использование различных форм контроля. Диагностирующий контроль позволяет оценить знания магистрантов, которые имеются в его багаже перед изучением дисциплины. Для одних дисциплин модуля таковым багажом станут знания, сформированные в процессе получения среднего образования, для других дисциплин – знания, полученные при изучении данного модуля.

Текущий контроль предполагает оценивание всех видов деятельности во время обучения студента: участие в эвристических беседах и дискуссиях, выполнение проектов, тестов и пр. В программе дисциплины в разделе 7. «Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины» содержатся критерии оценивания каждой формы деятельности. Данные критерии должны стать известны студенту на первом занятии, служить ориентиром правильности выполнения задания.

Контроль по итогам освоения материала изучаемой дисциплины возможно проводить в различных формах организации экзамена, начиная от традиционной – развернутые ответы на вопросы, до вариативных – тесты, защиты проектов и пр.

Работа над конспектом лекции

Основу теоретического обучения студентов составляют лекции. Они дают систематизированные знания студентам о наиболее сложных и актуальных проблемах изучаемой дисциплины. На лекциях особое внимание уделяется не только усвоению студентами изучаемых проблем, но и стимулированию их активной познавательной деятельности, творческого мышления, развитию научного мировоззрения, профессионально-значимых свойств и качеств. Лекции по учебной дисциплине проводятся, как правило, как проблемные в форме диалога (интерактивные).

Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, студенты должны внимательно воспринимать действия преподавателя, запоминать складывающиеся образы, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета, применения знаний на практике, при решении учебно-профессиональных задач. Студенты должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос в установленном порядке преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Работу над конспектом следует начинать с его доработки, желательно в тот же день, пока материал еще легко воспроизводим в памяти (через 10 часов после лекции в памяти остается не более 30-40 % материала). С целью доработки необходимо прочитать записи, восстановить текст в памяти, а также исправить описки, расшифровать не принятые ранее сокращения, за-полнить пропущенные места, понять текст, вникнуть в его смысл. Далее про-читать материал по рекомендуемой литературе, разрешая в ходе чтения возникшие ранее затруднения, вопросы, а также дополняя и исправляя свои за-писи. Записи должны быть наглядными, для чего следует применять различные способы выделений. В ходе доработки конспекта углубляются, расширяются и закрепляются знания, а также дополняется, исправляется и совершенствуется конспект.

Подготовленный конспект и рекомендуемая литература используются при подготовке к практическим (семинарским) занятиям. Подготовка сводится к внимательному прочтению учебного материала, к выводу с карандашом в руках всех утверждений и формул, к решению примеров, задач, к ответам на вопросы. Примеры, задачи, вопросы по теме являются средством самоконтроля.

Непременным условием глубокого усвоения учебного материала является знание основ, на которых строится изложение материала. Обычно преподаватель напоминает, какой ранее изученный материал и в какой степени требуется подготовить к очередному занятию. Обращение к ранее изученному материалу не только помогает восстановить в памяти известные положения, выводы, но и приводит разрозненные знания в систему, углубляет и расширяет их. Каждый возврат к старому материалу позволяет найти в нем что-то новое, переосмыслить его с иных позиций, определить для него наиболее подходящее место в уже имеющейся системе знаний. Неоднократное обращение к пройденному материалу является наиболее рациональной формой приобретения и закрепления знаний.

Работа с рекомендованной литературой

При работе с основной и дополнительной литературой целесообразно придерживаться такой последовательности. Сначала прочитать весь заданный текст в быстром темпе. Цель такого чтения заключается в том, чтобы создать общее представление об изучаемом материале, понять общий смысл прочитанного. Затем прочитать вторично, более медленно, чтобы в ходе чтения понять и запомнить смысл каждой фразы, каждого положения и вопроса в целом.

Чтение приносит пользу и становится продуктивным, когда сопровождается записями. Это может быть составление плана прочитанного текста, тезисы или выписки, конспектирование и др. Выбор вида записи зависит от характера изучаемого материала и целей работы с ним. Если содержание материала несложное, легко усваиваемое, можно ограничиться составлением плана. Если материал содержит новую и трудно усваиваемую информацию, целесообразно его законспектировать.

В процессе изучения материала источника и составления конспекта нужно обязательно применять различные выделения, подзаголовки, создавая блочную структуру конспекта. Это делает конспект легко воспринимаемым и удобным для работы.

Подготовка к практическому занятию (семинару)

Для успешного освоения материала студентам рекомендуется сначала ознакомиться с учебным материалом, изложенным в лекциях и основной литературе, затем выполнить самостоятельные задания, при необходимости обращаясь к дополнительной литературе.

При подготовке к практическому занятию (семинару) можно выделить 2 этапа:

- организационный,
- закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает: - уяснение задания на самостоятельную работу;

- подбор рекомендованной литературы;
- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его наиболее важная и сложная часть, требующая пояснений преподавателя в просе контактной работы со студентами. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, разобраться в иллюстративном материале, задачах. Заканчивать подготовку следует составлением плана (перечня основных пунктов) по изучаемому материалу (вопросу). Такой план позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам и структурировать изученный материал. Целесообразно готовиться к практическим (семинарским) занятиям за 1- 2 недели до их начала, а именно: на основе изучения рекомендованной литературы выписать в контекст основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

Методические рекомендации студентам по подготовке к зачету

При подготовке к экзамену студент должен повторно изучить конспекты лекций и рекомендованную литературу, просмотреть решения основных задач, решенных самостоятельно и на практических занятиях (семинарах), а также составить письменные ответы на все вопросы, вынесенные на зачет.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

В процессе освоения дисциплины предполагается использование информационных технологий, обеспечивающих подготовку презентационных материалов в следующем составе:

Операционная система Windows 8.1 32-bit/64-bit Russian Russia Only DVD [WN7-00937] (счет № 12406644 от 01.04.2014, товарная накладная № 8709347134 от 01.04.2014, Акт № 9709571317 от 01.04.2014), действие бессрочно

Коробочная версия ПО приложение для ПК Office Home and Business 2013 32/64 Russian Russia Only EM DVD No Skype (T5D-01763) (счет № 142620887 от 18.03.2014, товарная накладная № 334356/РБР от 01.04.2014), действие бессрочно

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для обеспечения данной дисциплины необходима аудитория, оснащенная специализированной мебелью и техническими средствами обучения: мультимедийным комплексом с доступом к сети Интернет.

13. Организация изучения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучающиеся инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

