



**ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БРЯНСКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ И БИЗНЕСА»**



УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по учебной и
инновационной работе
В.И. Рулинский
«28» 06 2018 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
КОНФЛИКТОЛОГИЯ И УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ**

**по программе профессиональной переподготовки
Менеджмент в образовании**

Брянск 2018

1. ХАРАКТЕРИСТИКА ДИСЦИПЛИНЫ ПО ФГОС ВО

Рабочая программа дисциплины «Конфликтология и управление конфликтами» составлена с учетом требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (уровень бакалавриата), приказа № 69/н от 06 октября 2015 года об утверждении профессионального стандарта «Специалист по управлению персоналом», приказа минздравсоцразвития РФ от 11.01.2011 № 1-н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей руководителей и специалистов высшего профессионального и дополнительного профессионального образования».

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Конфликтология и управление конфликтами» включает 24 темы. Темы объединены в четыре дидактические единицы: «История развития и методология конфликтологии», «Теоретические основы конфликтологии», «Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия», «Предупреждение конфликтов и управление конфликтным взаимодействием».

Цель изучения дисциплины заключается в формирование базовых основ профессиональной культуры, способности управлять конфликтом и конфликтным поведением на разных уровнях.

Основными **задачами** изучения дисциплины являются:

1. Обучение слушателей теоретическим основам конфликтологии.
2. Выработка навыков системного подхода к анализу конфликтных процессов.
3. Овладение методами предупреждения кризисных явлений и управления конфликтными ситуациями в производственной и иной деятельности.

3. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины «Конфликтология и управление конфликтами» направлено на формирование следующих **компетенций**:

- владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе, в межкультурной среде (ПК-2).

После изучения дисциплины слушатели должны:

знать:

- психологические основы коммуникации, типы взаимодействия личностей руководителя и подчиненного;

уметь:

- управлять отношениями в коллективе, формировать управленческую грамотность;

владеть:

- навыками эффективного руководства, применяя адаптивные методы и средства психологического воздействия.

4. ТЕМАТИЧЕСКАЯ СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

№ ДЕ	Наименование дидактической единицы	№ п.п.	Тема
1	История развития и	1	Предпосылки конфликтологических идей

	методология конфликтологии	2	Объект и предмет конфликтологии
		3	Эволюция конфликтов
		4	Системная концепция конфликтов
		5	Принципы и методы исследования конфликтов
2	Теоретические основы конфликтологии	6	Конфликт как тип трудных ситуаций
		7	Классификация конфликтов
		8	Структура конфликта
		9	Причины конфликта
		10	Функции конфликтов
		11	Динамика конфликта
3	Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия	12	Внутриличностные конфликты
		13	Семейные конфликты
		14	Конфликты в диаде «руководитель - подчиненный»
		15	Конфликты между социальными группами
		16	Политические и межгосударственные конфликты
		17	Информационно-психологическая война в межгосударственных конфликтах
4	Предупреждение конфликтов и управление конфликтным взаимодействием	18	Отдельные виды конфликтов
		19	Управление конфликтом
		20	Технологии предупреждения конфликта
		21	Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта
		22	Критерии, формы, факторы завершения конфликтов
		23	Роль третьей стороны в завершении конфликтов - медиация
24	Переговоры как способ завершения конфликтов		

5. ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ И ИХ ТРУДОЕМКОСТЬ

Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов (Зачетных единиц)
1	2
Общая трудоемкость дисциплины	60
Аудиторные занятия	30
Лекции	10
Лабораторные работы (ЛР)	-
Практические занятия (ПЗ)	20
Семинарские занятия (СЗ)	-
Самостоятельная работа (СРС)	30
Вид итогового контроля	экзамен

6. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Содержание разделов дисциплины

Раздел 1. История развития и методология конфликтологии

Предпосылки конфликтологических идей. Объект и предмет конфликтологии.

Эволюция конфликтов. Системная концепция конфликтов. Принципы и методы исследования конфликтов

Раздел 2. Теоретические основы конфликтологии

Конфликт как тип трудных ситуаций. Классификация конфликтов. Структура конфликта. Причины конфликта. Функции конфликтов. Динамика конфликта. Внутриличностные конфликты.

Раздел 3. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия

Семейные конфликты. Конфликты в диаде «руководитель - подчиненный». Конфликты между социальными группами. Политические и межгосударственные конфликты. Информационно-психологическая война в межгосударственных конфликтах. Отдельные виды конфликтов.

Раздел 4. Предупреждение конфликтов и управление конфликтным взаимодействием

Управление конфликтом. Технологии предупреждения конфликта. Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта. Критерии, формы, факторы завершения конфликтов. Роль третьей стороны в завершении конфликтов - медиация. Переговоры как способ завершения конфликтов.

6.2. Распределение разделов дисциплины по видам занятий

Очно-заочная форма обучения

№ п.п.	Темы дисциплины	Трудоемкость	Лекции	ЛР	ПЗ	СЗ	СРС
1	Предпосылки конфликтологических идей	2,5	1,3				1,3
2	Объект и предмет конфликтологии	2,5	1,3				1,3
3	Эволюция конфликтов	2,5	1,3				1,3
4	Системная концепция конфликтов	2,5					1,3
5	Принципы и методы исследования конфликтов	2,5	1,3		2,5		1,3
6	Конфликт как тип трудных ситуаций	2,5					1,3
7	Классификация конфликтов	2,5	1,3				1,3
8	Структура конфликта	2,5	1,3				1,3
9	Причины конфликта	2,5					1,3
10	Функции конфликтов	2,5					1,3
11	Динамика конфликта	2,5	1,3				1,3
12	Внутриличностные конфликты	2,5			2,5		1,3
13	Семейные конфликты	2,5			2,5		1,3
14	Конфликты в диаде «руководитель -	2,5			2,5		1,3

	подчиненный»						
15	Конфликты между социальными группами	2,5			2,5		1,3
16	Политические и межгосударственные конфликты	2,5			2,5		1,3
17	Информационно-психологическая война в межгосударственных конфликтах	2,5					1,3
18	Отдельные виды конфликтов	2,5					1,3
19	Управление конфликтом	2,5	1,3		2,5		1,3
20	Технологии предупреждения конфликта	2,5					1,3
21	Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта	2,5					1,3
22	Критерии, формы, факторы завершения конфликтов	2,5					1,3
23	Роль третьей стороны в завершении конфликтов - медиация	2,5					1,3
24	Переговоры как способ завершения конфликтов	2,5			2,5		1,3
Итого:		60	10		20		30

7. ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ

Учебным планом предусмотрено проведение практических занятий по дисциплине.

Рекомендуемые темы для проведения практических занятий:

1. Принципы и методы исследования конфликтов.
2. Внутриличностные конфликты.
3. Семейные конфликты.
4. Конфликты в диаде «руководитель - подчиненный».
5. Конфликты между социальными группами.
6. Политические и межгосударственные конфликты.
7. Управление конфликтом.
8. Переговоры как способ завершения конфликтов.

8. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Рекомендуется следующие виды самостоятельной работы:

- изучение теоретического материала с использованием курса лекций и рекомендованной литературы;
- подготовка к дифференцированному зачету в соответствии с перечнем контрольных вопросов для аттестации;
- дидактическое тестирование.

9. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Текущий контроль знаний слушателей осуществляется в ходе аудиторных занятий путем систематической проверки качества изученных тем, по форме и методике, выбираемой преподавателем.

Система текущего контроля включает:

- контроль работы слушателей на практических занятиях: решение конкретных ситуаций (кейс-стади), участие в деловых играх и тренинговых упражнениях;
- контроль выполнения слушателями заданий по самостоятельной работе (письменный опрос);
- результаты тестирования знаний дисциплины (контроль с помощью технических средств).

Формой промежуточной аттестации знаний является экзамен.

9.1. ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЭКЗАМЕНА

1. Раскройте предпосылки конфликтологических идей.
2. Охарактеризуйте объект и предмет конфликтологии.
3. Раскройте содержание основных этапов эволюции конфликтов.
4. Охарактеризуйте системную концепцию конфликтов.
5. Раскройте содержание принципов исследования конфликтов.
6. Раскройте содержание методов исследования конфликтов.
7. Охарактеризуйте конфликт как тип трудных ситуаций.
8. Охарактеризуйте классификацию конфликтов.
9. Охарактеризуйте структуру конфликта.
10. Охарактеризуйте причины конфликта.
11. Охарактеризуйте функции конфликтов.
12. Охарактеризуйте динамику конфликта.
13. Охарактеризуйте внутриличностные конфликты.
14. Охарактеризуйте семейные конфликты.
15. Охарактеризуйте конфликты в диаде «руководитель - подчиненный».
16. Охарактеризуйте конфликты между социальными группами.
17. Охарактеризуйте политические и межгосударственные конфликты.
18. Раскройте содержание информационно-психологической войны в межгосударственных конфликтах.
19. Раскройте содержание управления конфликтом.
20. Раскройте содержание технологий предупреждения конфликта.
21. Охарактеризуйте компетентное управление как фактор предупреждения конфликта.
22. Раскройте критерии, формы, факторы завершения конфликтов.
23. Охарактеризуйте роль третьей стороны в завершении конфликтов.
24. Охарактеризуйте переговоры как способ завершения конфликтов.

9.2. ТЕСТ

Задание 1

Среди направлений зарубежных психологических исследований конфликта в первой

половине XX в. выделяются:

психоаналитическое
социотропное
этологическое
теоретико-игровой

Задание 2

Общие функции конфликтологии:

мировоззренческая
познавательная
гуманистическая
технологическая

Задание 3

Используя наиболее общий вариант классификации, можно выделить следующие уровни эволюции психики:

межвидовой
внутривидовой
онтогенетический
филогенетический

Задание 4

_____ подход - направление методологии научного познания и социальной практики, в основе которого лежит рассмотрение объектов как систем. Он ориентирует конфликтолога на раскрытие целостности конфликта как явления, на поиск в нем основных многообразных типов связей и сведение их в единую теоретическую картину, разносторонне и глубоко отражающую реальные конфликты.

системный
информационный
кибернетический
структурно-функциональный

Задание 5

Общенаучные принципы изучения конфликтологии:

развития
всеобщей связи
соблюдения законов диалектики
детерминизма
междисциплинарности

Задание 6

Конфликт может рассматриваться как трудная ситуация. Выделяют следующие трудные ситуации деятельности:

Проблемные
Критические (аварийные)
Экстремальные
Предконфликтные

Задание 7

Метод научного познания, заключающийся в разъединении всего множества изучаемых объектов и последующем их объединении в группы на основе какого-либо признака, называется _____

Ответ: классификация, классификацией

Задание 8

Структуру конфликтной ситуации образуют следующие основные элементы:

Участники конфликта

Информационные модели

Предмет конфликта

Объект конфликта

Микро- и макросреда

Кризисная ситуация

Задание 9

Возникновение и развитие конфликтов обусловлено действием следующих групп факторов и причин:

собственно объективных

организационно-управленческих

социально-психологических

личностных

социальных

психологических

Задание 10

Деструктивные функции конфликтов по отношению к группе:

Истощение личностных ресурсов

Деструкция системы межличностных отношений

Негативное отражение на эффективности деятельности оппонентов

Происходит полное или частичное устранение противоречия

Позволяет более глубоко оценить индивидуально-психологические особенности людей

Задание 11

Ход развития, его изменение под воздействием внутренних механизмов конфликта, а также внешних факторов и условий называется _____ конфликта.

Ответ: **динамикой; динамика**

Задание 12

Зарубежные исследования внутриличностных конфликтов осуществлялись в следующих психологических направлениях:

Психоаналитическое направление

Бихевиоризм

Теория А. Лурия

Теория В. Мерлина

Задание 13

Выделяют основные причины супружеских конфликтов (В.А. Сысенко, А.И. Ташева):

психосексуальная несовместимость супругов

неудовлетворение потребности в значимости своего «Я», неуважение чувства достоинства со стороны партнера

неудовлетворение потребности в положительных эмоциях: отсутствие ласки, заботы, внимания и понимания

различия в политических взглядах

Задание 14

Среди причин конфликтности отношений руководителя и подчиненного в качестве базовых выделяют:

объективные
субъективные
социальные
экономические

Задание 15

Среди основных механизмов возникновения межгрупповых конфликтов выделяют:

межгрупповую враждебность
объективный конфликт интересов
внутригрупповой фаворитизм
социальную напряженность
личную неприязнь

Задание 16

Столкновение противоположных общественных сил, обусловленное разнонаправленными политическими целями и интересами называют _____ конфликтом.

Ответ: **политическим; политический**

Задание 17

Плановое использование пропаганды и другой деятельности для оказания влияния на мышление, чувства и поведение враждебных, нейтральных и дружественных групп населения иностранных государств, чтобы тем самым содействовать осуществлению целей своей национальной политики называется _____ война.

Ответ: **психологическая**

Задание 18

Процесс обучения и воспитания, как и всякое развитие, невозможен без противоречий и конфликтов. Конфронтация с детьми является обычной составной частью реальности. Психолог М. Рыбакова выделяет следующие конфликты между учителем и учеником:

конфликты деятельности
конфликты поступков
конфликты отношений
экономические конфликты

Задание 19

Сознательная деятельность по отношению к конфликту, осуществляемая на всех этапах его возникновения, развития и завершения участниками конфликта или третьей стороной, называется _____ конфликтом.

Ответ: **управление; управлением**

Задание 20

Основные **способы и приемы изменения своего поведения** в предконфликтной ситуации:

умение прекратить или сгладить обостряющийся спор
умение учитывать, что сообщаемая партнером информация может теряться и искажаться
децентрация
фрустрация
баланс ролей

Задание 21

Количество этапов подготовки неконфликтного управленческого решения.

- 5
- 6
- 7
- 8
- 9

Задание 22

Окончание конфликта по любым причинам характеризуется понятием

Завершение конфликта

- Разрешение конфликта
- Урегулирование конфликта
- Затухание конфликта
- Устранение конфликта

Задание 23

Психологическая помощь людям в конфликтных ситуациях, которая направлена на восстановление нарушенных отношений и их продолжение на новой, более конструктивной основе называется ... посредничеством.

Ответ: **психологическим**

Задание 24

Выделяют следующие виды переговоров:

ведущиеся в условиях конфликтных отношений

ведущиеся в условиях сотрудничества

ведущиеся в условиях посредничества

ведущиеся в ходе снятия послеконфликтного напряжения

9.3 КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ (ШКАЛА ОЦЕНКИ)

Ответ слушателя на экзамене квалифицируется оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» ставится, если слушатель строит ответ логично в соответствии с планом, обнаруживает максимально глубокое знание профессиональных терминов, понятий, категорий, концепций и теорий. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры. Обнаруживает аналитический подход в освещении различных концепций. Делает содержательные выводы. Демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебного методического комплекса и дополнительных источников информации.

Оценка «хорошо» ставится, если слушатель строит свой ответ в соответствии с планом. В ответе представлены различные подходы к проблеме, но их обоснование недостаточно полно. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры, однако наблюдается некоторая непоследовательность анализа. Выводы правильны. Речь грамотна, используется профессиональная лексика. Демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебного методического комплекса и дополнительных источников информации.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если ответ недостаточно логически выстроен, план ответа соблюдается непоследовательно. Слушатель обнаруживает слабость в развернутом раскрытии профессиональных понятий. Выдвигаемые положения декларируются, но недостаточно аргументируются. Ответ носит преимущественно теоретический характер, примеры отсутствуют.

Оценка «неудовлетворительно» ставится при условии недостаточного раскрытия профессиональных понятий, категорий, концепций, теорий. Слушатель проявляет стремление подменить научное обоснование проблем рассуждениями обыденно-повседневного бытового характера. Ответ содержит ряд серьезных неточностей. Выводы поверхностны.

10. РЕКОМЕНДУЕМОЕ ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

10.1. ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / В.П. Ратников [и др.]. — 3-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 543 с. — 978-5-238-02174-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71180.html>

2. Курс по конфликтологии [Электронный ресурс] / . — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск: Сибирское университетское издательство, Норматика, 2017. — 118 с. — 978-5-4374-0513-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/65190.html>

10.2. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Алексеев О.А. Конфликтология и управление [Электронный ресурс] : учебное пособие / О.А. Алексеев. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 238 с. — 978-5-905916-94-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33853.html>

2. Бобрешова И.П. Конфликтология. Практикум [Электронный ресурс] : учебное пособие / И.П. Бобрешова, В.К. Воробьев. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 102 с. — 978-5-7410-1190-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54120.html>

10.3. ТЕХНИЧЕСКИЕ И ПРОГРАММНЫЕ СРЕДСТВА

Для проведения лекционных занятий необходимы экран, мультимедиа-проектор, компьютер, телевизор.

Ресурсы сети Интернет:

1. Психолого-педагогическая библиотека - <http://www.koob.ru/>

11. Методические рекомендации по изучению дисциплины

Основная цель самостоятельной работы при изучении дисциплины «Конфликтология и управление конфликтами» - закрепить теоретические знания, полученные в процессе лекционных занятий. Самостоятельная работа слушателей в процессе освоения дисциплины включает в себя:

- изучение основной и дополнительной литературы по курсу;
- изучение материалов периодической печати, интернет-ресурсов;
- подготовку к практическим занятиям;
- подготовку к экзамену;
- индивидуальные и групповые консультации по наиболее сложным вопросам.

Подготовка к практическим занятиям предполагает:

1. Ознакомьтесь с планом практического занятия и списком рекомендованной к нему литературы.

2. Изучите рекомендованную литературу. Начинайте с оглавления. Выберите в нем темы, непосредственно относящиеся к проблеме практического занятия.

3.Обдумайте ответы на вопросы, выносимые на практическое занятие. Используя дополнительную литературу, а также другие информационные источники, найдите примеры, подтверждающие варианты Ваших ответов.

Подготовка к промежуточной аттестации (экзамен или зачет) включает:

Внимательно изучите перечень вопросов, выносимых на промежуточную аттестацию. Обратите внимание на то, что они находятся в полном соответствии с контрольными мероприятиями, которые Вы выполняли после каждой темы.

Вернитесь к тестовым заданиям, которые Вы выполняли. Если вы правильно ответили на 80% и более вопросов - хорошо, от 60 до 80% - удовлетворительно, если ниже 60% - неудовлетворительно.

Рабочую программу дисциплины составил:

Мартынова Р.В., к.соц.н., доцент кафедры «Гуманитарных и естественнонаучных дисциплин»