

ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
 ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
 БРЯНСКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ И БИЗНЕСА

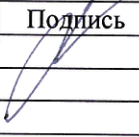
УТВЕРЖДАЮ
 И.о. заведующий кафедрой
 гуманитарных
 и естественнонаучных дисциплин
 Е.А. Антошкина
 «31» августа 2022 г.

КОНФЛИКТОЛОГИЯ И УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Укрупненная группа направлений и специальностей	37.00.00 Психологические науки
Направление подготовки:	37.03.01 Психология
Профиль:	Психология организационно-управленческой деятельности

Разработал: кандидат социологических наук, доцент Мартынова Р.В.

№ пп	На учебный год	ОДОБРЕНО на заседании кафедры		УТВЕРЖДАЮ заведующий кафедрой	
		Протокол	Дата	Подпись	Дата
1	2022 - 2023	№ 1	«31» августа 2022 г.		«31» августа 2022 г.
2	20 - 20	№	« » 20 г.		« » 20 г.
3	20 - 20	№	« » 20 г.		« » 20 г.
4	20 - 20	№	« » 20 г.		« » 20 г.

1. ХАРАКТЕРИСТИКА ДИСЦИПЛИНЫ ПО ФГОС ВО

В соответствии с учебным планом направления подготовки, разработанным на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 37.03.01 Психология (уровень высшего образования бакалавриат), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 августа 2014 г. №946, дисциплина «Конфликтология и управление конфликтами» входит в состав вариативной части. Эта дисциплина, в соответствии с учебным планом, является обязательной для изучения.

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 формировании базовых основ профессиональной культуры, способности управлять конфликтом и конфликтным поведением на разных уровнях.

Основными **задачами** изучения дисциплины являются:

1. Обучение студентов 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

Освоение дисциплины «Конфликтология и управление конфликтами» направлено на формирование следующих планируемых результатов обучения студентов по дисциплине. Планируемые результаты обучения (ПРО) студентов по этой дисциплине являются составной частью планируемых результатов освоения образовательной программы и определяют следующие требования. После освоения дисциплины студенты должны:

Овладеть компетенциями:

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

ПК-12 - способностью к просветительской деятельности среди населения с целью повышения уровня психологической культуры общества;

ПК-13 - способностью к проведению работ с персоналом организации с целью отбора кадров и создания психологического климата, способствующего оптимизации производственного процесса.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

ОК-6 - способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Иметь представление:

- о возникновении и развитии подходов к изучению конфликта в отечественной и западной психологии;

- о современном состоянии научных исследований в области психологии конфликта и конфликтологии;

Знать:

- основные психологические принципы развития конфликта;
- типы конфликтов, структуру и динамику конфликтов;

Уметь:

- анализировать различные теоретические материалы по конфликтологии;
- выявлять причины конфликтов в различных социальных группах, межгрупповых отношениях, межличностных и внутриличностных отношениях;
- реализовывать полученные в рамках курса различные приемы и техники консультирования в разрешении конфликтных ситуаций;

Владеть:

- методологическим аппаратом исследования конфликтных ситуаций;
- методами эмпирического исследования конфликтов и причин их возникновения;
- навыками работы по урегулированию межличностных, внутриличностных, межгрупповых и внутригрупповых конфликтов;
- навыками анализа и интерпретации эмпирических данных;

Приобрести опыт:

- участия и проведение различных демонстрационно-консультативных сессий;
- создания и проведения различных программ профилактики конфликтов.

ПК-12 - способностью к просветительской деятельности среди населения с целью повышения уровня психологической культуры общества.

Иметь представление:

- о возникновении и развитии подходов к изучению конфликта в отечественной и западной психологии;
- о современном состоянии научных исследований в области психологии конфликта и конфликтологии;

Знать:

- основные психологические принципы развития конфликта;
- типы конфликтов, структуру и динамику конфликтов;

Уметь:

- анализировать различные теоретические материалы по конфликтологии;
- выявлять причины конфликтов в различных социальных группах, межгрупповых отношениях, межличностных и внутриличностных отношениях;
- реализовывать полученные в рамках курса различные приемы и техники консультирования в разрешении конфликтных ситуаций;

Владеть:

- методологическим аппаратом исследования конфликтных ситуаций;
- методами эмпирического исследования конфликтов и причин их возникновения;
- навыками работы по урегулированию межличностных, внутриличностных, межгрупповых и внутригрупповых конфликтов;
- навыками анализа и интерпретации эмпирических данных;

Приобрести опыт:

- участия и проведение различных демонстрационно-консультативных сессий;
- создания и проведения различных программ профилактики конфликтов.

ПК-13 - способностью к проведению работ с персоналом организации с целью

отбора кадров и создания психологического климата, способствующего оптимизации производственного процесса.

Иметь представление:

- о возникновении и развитии подходов к изучению конфликта в отечественной и западной психологии;

- о современном состоянии научных исследований в области психологии конфликта и конфликтологии;

Знать:

- основные психологические принципы развития конфликта;

- типы конфликтов, структуру и динамику конфликтов;

Уметь:

- анализировать различные теоретические материалы по конфликтологии;

- выявлять причины конфликтов в различных социальных группах, межгрупповых отношениях, межличностных и внутриличностных отношениях;

- реализовывать полученные в рамках курса различные приемы и техники консультирования в разрешении конфликтных ситуаций;

Владеть:

- методологическим аппаратом исследования конфликтных ситуаций;

- методами эмпирического исследования конфликтов и причин их возникновения;

- навыками работы по урегулированию межличностных, внутриличностных, межгрупповых и внутригрупповых конфликтов;

- навыками анализа и интерпретации эмпирических данных;

Приобрести опыт:

- участия и проведение различных демонстрационно-консультативных сессий;

- создания и проведения различных программ профилактики конфликтов.

4. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Согласно учебному плану, дисциплина «Конфликтология и управление конфликтами» изучается во 2 семестре 1 курса при очной, очно-заочной и заочной (5 лет; 4 года 6 месяцев) формах обучения.

Компетенции, знания и умения, а также опыт деятельности, приобретаемые студентами после изучения дисциплины, будут использоваться ими в ходе осуществления профессиональной деятельности.

5. ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ И ИХ ТРУДОЕМКОСТЬ

очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего зачетных единиц (академических часов – ак. ч.)	Семестр
		2
Общая трудоемкость дисциплины	3 (108)	3 (108)
Аудиторные занятия (контактная работа обучающихся с преподавателем), из них:	54	54
- лекции (Л)	18	18
- семинарские занятия (СЗ)		

- практические занятия (ПЗ)	36	36
- лабораторные занятия (ЛЗ)		
Самостоятельная работа студента (СРС), в том числе:	54	54
- курсовая работа (проект)		
- контрольная работа	3	3
- доклад (реферат)		
- расчетно-графическая работа		
Вид промежуточной аттестации	зачет с оценкой	зачет с оценкой

очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего зачетных единиц (академических часов – ак. ч.)	Семестр
		2
Общая трудоемкость дисциплины	3 (108)	3 (108)
Аудиторные занятия (контактная работа обучающихся с преподавателем), из них:	36	36
- лекции (Л)	10	10
- семинарские занятия (СЗ)		
- практические занятия (ПЗ)	26	26
- лабораторные занятия (ЛЗ)		
Самостоятельная работа студента (СРС), в том числе:	72	72
- курсовая работа (проект)		
- контрольная работа	3	3
- доклад (реферат)		
- расчетно-графическая работа		
Вид промежуточной аттестации	зачет с оценкой	зачет с оценкой

заочная форма обучения (5 лет; 4 года 6 месяцев)

Вид учебной работы	Всего зачетных единиц (академических часов – ак. ч.)	Семестр
		2
Общая трудоемкость дисциплины	3 (108)	3 (108)
Аудиторные занятия (контактная работа обучающихся с преподавателем), из них:	12	12
- лекции (Л)	4	4
- семинарские занятия (СЗ)		
- практические занятия (ПЗ)	8	8
- лабораторные занятия (ЛЗ)		
Самостоятельная работа студента (СРС), в том числе:	96	96
- курсовая работа (проект)		
- контрольная работа	3	3
- доклад (реферат)		
- расчетно-графическая работа		
Вид промежуточной аттестации	зачет с оценкой	зачет с оценкой

6. ТЕМАТИЧЕСКАЯ СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

№ Д Е	Наименование модуля (дидактические единицы)	№ пп	Тема	Перечень планируемы х результатов обучения (ПРО)
1	История развития и методология конфликтологии	1	Предпосылки конфликтологических идей	ОК-6 ПК-12 ПК-13
		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	ОК-6 ПК-12 ПК-13
		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	ОК-6 ПК-12 ПК-13
		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	Предупреждени е конфликтов и управление конфликтным взаимодействи ем	18	Отдельные виды конфликтов	ОК-6 ПК-12 ПК-13
		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			

7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

очная форма обучения

№ п.п.	Темы дисциплины	Трудоемкость	Лекции	ЛР	ПЗ	СЗ	СРС
-----------	-----------------	--------------	--------	----	----	----	-----

1	Предпосылки конфликтологических идей	4,5	0,5		2		2
2	Объект и предмет конфликтологии	4,5	0,5		2		2
3	Эволюция конфликтов	4,5	0,5		2		2
4	Системная концепция конфликтов	4,5	0,5		2		2
5	Принципы и методы исследования конфликтов	4,5	0,5		2		2
6	Конфликт как тип трудных ситуаций	4,5	0,5		2		2
7	Классификация конфликтов	5	1		2		2
8	Структура конфликта	5	1		2		2
9	Причины конфликта	5	1		2		2
10	Функции конфликтов	5	1		2		2
11	Динамика конфликта	5	1		2		2
12	Внутриличностные конфликты	5	1		2		2
13	Семейные конфликты	4	1		1		2
14	Конфликты в диаде «руководитель - подчиненный»	4	1		1		2
15	Конфликты между социальными группами	4	1		1		2
16	Политические и межгосударственные конфликты	4	1		1		2
17	Информационно-психологическая война в межгосударственных конфликтах	4	1		1		2
18	Отдельные виды конфликтов	4	1		1		2
19	Управление конфликтом	4,5	0,5		1		3
20	Технологии предупреждения конфликта	4,5	0,5		1		3
21	Компетентное управление как фактор предупреждения	4,5	0,5		1		3

	конфликта						
22	Критерии, формы, факторы завершения конфликтов	4,5	0,5		1		3
23	Роль третьей стороны в завершении конфликтов - медиация	4,5	0,5		1		3
24	Переговоры как способ завершения конфликтов	4,5	0,5		1		3
Итого:		108	18		36		54

очно-заочная форма обучения

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

	межгосударственных конфликтах						
18	Отдельные виды конфликтов	4			1		3
19	Управление конфликтом	4			1		3
20	Технологии предупреждения конфликта	4			1		3
21	Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта	4			1		3
22	Критерии, формы, факторы завершения конфликтов	4			1		3
23	Роль третьей стороны в завершении конфликтов - медиация	5			2		3
24	Переговоры как способ завершения конфликтов	5			2		3
Итого:		108	10		26		72

заочная форма обучения

№ п.п.	Темы дисциплины	Трудоемкость	Лекции	ЛР	ПЗ	СЗ	СРС
1	Предпосылки конфликтологических идей	5	1				4
2	Объект и предмет конфликтологии	5	1				4
3	Эволюция конфликтов	5	1				4
4	Системная концепция конфликтов	5	1				4
5	Принципы и методы исследования конфликтов	5			1		4
6	Конфликт как тип трудных ситуаций	5			1		4
7	Классификация конфликтов	5			1		4
8	Структура конфликта	5			1		4
9	Причины конфликта	5			1		4
10	Функции конфликтов	5			1		4
11	Динамика конфликта	5			1		4

12	Внутриличностные конфликты	5			1		4
13	Семейные конфликты	4					4
14	Конфликты в диаде «руководитель - подчиненный»	4					4
15	Конфликты между социальными группами	4					4
16	Политические и межгосударственные конфликты	4					4
17	Информационно-психологическая война в межгосударственных конфликтах	4					4
18	Отдельные виды конфликтов	4					4
19	Управление конфликтом	4					4
20	Технологии предупреждения конфликта	4					4
21	Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта	4					4
22	Критерии, формы, факторы завершения конфликтов	4					4
23	Роль третьей стороны в завершении конфликтов - медиация	4					4
24	Переговоры как способ завершения конфликтов	4					4
Итого:		108	4		8		96

8. СЕМИНАРСКИЕ ЗАНЯТИЯ

Учебным планом не предусмотрены.

9. ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ

Учебным планом предусмотрено проведение практических занятий по дисциплине.

Рекомендуемые темы для проведения практических занятий:

при очной и очно-заочной формах обучения:

1. Предпосылки конфликтологических идей.
2. Объект и предмет конфликтологии.
3. Эволюция конфликтов.
4. Системная концепция конфликтов.
5. Принципы и методы исследования конфликтов.
6. Конфликт как тип трудных ситуаций.
7. Классификация конфликтов.
8. Структура конфликта.
9. Причины конфликта.
10. Функции конфликтов.
11. Динамика конфликта.
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.
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.

при заочной форме обучения:

1. Принципы и методы исследования конфликтов.
2. Конфликт как тип трудных ситуаций.
3. Классификация конфликтов.
4. Структура конфликта.
5. Причины конфликта.
6. Функции конфликтов.
7. Динамика конфликта.
8. Внутриличностные конфликты.

10. ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ

Учебным планом не предусмотрены.

11. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

11.1. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Рекомендуются следующие виды самостоятельной работы:

- выполнение контрольной работы;
- изучение теоретического материала с использованием курса лекций и рекомендованной литературы;

- подготовка к зачету в соответствии с перечнем контрольных вопросов для аттестации;

- дидактическое тестирование.

В комплект учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся входят:

- методические указания для выполнения контрольной работы;

- Оценочные материалы.

11.2. КУРСОВАЯ РАБОТА

Учебным планом не предусмотрено.

11.3. КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

Учебным планом предусмотрено выполнение контрольной работы. Примерная тематика контрольных работ.

1. Место и роль конфликтологии в системе гуманитарных знаний, взаимосвязь и взаимодействие с другими гуманитарными науками.
2. Функции конфликтологии.
3. Роль конфликтологии в развитии современного российского общества.
4. Марксистская теория конфликта.
5. Функциональная теория конфликта (Г. Зиммель).
6. Теории политических конфликтов (В. Парето, Г. Моска, Ж. Сорель, Ф. Оппенгеймер и др.).
7. Теория «позитивно-функционального конфликта» (Л. Козер).
8. Общая теория конфликта (К. Боулдинг).
9. Структурный функционализм и теория социального действия (Т. Парсонс).
10. Конфликтная модель общества (Р. Дарендорф).
11. Теории политической стабильности (Дж. Блондел, Д. Истон, С. Липсет, Д. Сандерс и др.).
12. Этнополитические теории (М. Гектер, Т. Нейрн, Дж. Ротшильд и др.).
13. История отечественной конфликтологии.
14. Многообразие методологических принципов исследования конфликтов.
15. Социологические методы исследования конфликтов на макро- и микроуровнях.
16. Применение методов психологии в исследовании конфликтов.
17. Уровни проявления и типология конфликтов.
18. Причины возникновения конфликтов.
19. Структура конфликта.
20. Функции конфликтов.
21. Прогнозирование и профилактика конфликтов.
22. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов.
23. Компетентная и взвешенная оценка результатов деятельности как условия недопущения конфликтов.
24. Принципы конструктивного разрешения конфликта.
25. Основные стратегии разрешения конфликтов.
26. Урегулирование конфликтных ситуаций: проблема посредничества в конфликте.

27. Причины и динамика внутриличностных конфликтов.
28. Типичные межличностные конфликты.
29. Конфликты в малых группах.
30. Межгрупповые конфликты.
31. Конфликты культуры и религиозного сознания.
32. Специфика межэтнических конфликтов.
33. Объективные причины конфликтов в экономической сфере.
34. Причины и формы трудовых конфликтов на рабочих местах.
35. Рефлексивное управление конфликтом.
36. Значение, предмет и задачи конфликтологии. Понятие "конфликт".
37. История возникновения, развития и формирования конфликтологических идей.
38. Классификация конфликтов.
39. Причины возникновения конфликтов.
40. Динамика конфликта.
41. Конструктивные и деструктивные функции конфликта.
42. Прямые и косвенные участники конфликта.
43. Предмет конфликта.
44. Типология конфликтов.
45. Внутриличностный конфликт. Общая характеристика.
46. Межличностный конфликт. Общая характеристика.
47. Конфликт в организации. Общая характеристика.
48. Завышение или занижение оценок как причины организационных конфликтов.
49. Человеческий фактор в конфликте. Типы конфликтных личностей.
50. Понятие «тревожность».
51. Фрустрация и ее формы.
52. Функции третьей стороны в конфликте. Основные задачи посредника.
53. Групповая сплоченность как фактор профилактики конфликтов.
54. Групповой конфликт и групповая сплоченность.
55. Стресс и его последствия. Управление стрессами.
56. Прогнозирование, профилактика и технологии предупреждения конфликтов.
57. Предупреждение конфликтных ситуаций в организации.
58. Этапы и способы разрешения конфликтов.
59. Методы и формы преодоления конфликтов и стрессов.
60. Тренинг бесконфликтного поведения.

Далее, после написания теоретического материала каждый студент разбирает по одной из нижеперечисленных конфликтных ситуаций по следующему алгоритму:

1. Установить действительных и косвенных участников конфликтной ситуации.
2. Изучить (насколько это возможно) их мотивы, цели, способности, особенности характера, профессиональную компетентность.
3. Изучить существовавшие ранее до конфликта отношения участников.
4. Определить истинную причину возникновения конфликта.
5. Изучить намерения, представления конфликтующих сторон о способах разрешения конфликта.
6. Выявить отношения к конфликту лиц не участвующих в данной конфликтной ситуации.
7. Определить и применить способы разрешения данной конфликтной

ситуации, которые были бы:

- А) адекватны характеру причин;
- Б) учитывали бы особенности лиц, вовлеченных в конфликт;
- В) носили бы конструктивный характер;
- Г) соответствовали бы целям улучшения межличностных отношений и развитию коллектива.

Конфликтные ситуации для разбора

Ситуация 1. В производственно-коммерческой фирме на одинаковых должностях работали две женщины одного возраста – Алла и Татьяна. Стаж работы и уровень образования у Татьяны был выше, но когда освободилась более высоко оплачиваемая должность, ее получила Алла. Руководитель объяснил свое решение тем, что организаторские качества, необходимые для работы в этой должности, у Аллы развиты лучше, и ее уровень образования дает ей право работать на этом месте. Объективно он был прав. Тем не менее Татьяна не согласилась с данным решением. Она стала выискивать и выносить на всеобщее обсуждение недочеты в работе Аллы, обсуждать, а иногда и оспаривать ее распоряжения, так как оказалась в ее подчинении. Конфликт затрагивал и бытовые области – внешний вид, семью, образ жизни и др. Коллектив не участвовал в конфликте, но ситуация оказывала влияние на работу всего предприятия.

К какому типу относится данный конфликт? Какие шаги и кто может принять для его разрешения?

Ситуация 2. В вузе на одной кафедре работают два преподавателя – Татьяна и Марина. Обе они отличаются умением постоять за себя и не дать спуску другому в случае недоразумений или конфликтов. Татьяна, кроме того, не умеет хранить в тайне информацию, известную ей о других людях, и стремится использовать ее для достижения собственных целей. Ей стали известны сведения из жизни Марины, относящиеся к периоду ее развода с мужем и времени, предшествовавшему новому замужеству. Поведение Марины в этот период не всегда соответствовало моральным нормам, принятым в обществе. Марина попросила Татьяну не говорить ни с кем о том, что ей стало известно, но Татьяна стала обсуждать эти сведения со знакомыми, коллегами и лаборантами. Между ними установилась стойкая вражда, влияющая на отношения на кафедре.

Каковы возможные действия руководителя кафедры для урегулирования этого конфликта?

Ситуация 3. Конфликт разгорелся в садовом товариществе, которое было образовано пять лет назад на месте торфоболота. За это время примерно две трети (Большинство) членов товарищества обработали землю, разбили огороды, насадили плодовые деревья. Оставшаяся треть (Меньшинство) не обработала землю, хотя и исправно платит членские взносы. Большинство требует исключить Меньшинство из членов кооператива, мотивируя это тем, что с их земель на обработанные участки распространяются сорняки и по уставу товарищества человек, не обработавший землю в течение двух лет, лишается права быть членом кооператива. Меньшинство против исключения, объясняя это тем, что они исправно платят членские взносы и имеют сертификаты на владение землей. Руководство кооператива не настаивает на исключении, поскольку сейчас трудно найти новых желающих взять землю и количество взносов после исключения Меньшинства резко сократится. Но вслух руководство кооператива свое мнение не высказывает, поскольку оно идет вразрез с

уставом товарищества. Наиболее активные члены Большинства не ограничиваются выяснением отношений на собраниях, а обещают подать в суд и на Меньшинство, и на руководство кооператива.

Какие должны быть действия руководства для урегулирования конфликта?

Ситуация 4. Достаточно крупная, крепко стоящая на ногах торгово-закупочная фирма стала терпеть убытки. Объективно убытки возникли из-за изменения ситуации на рынке сбыта. Через короткий промежуток времени ситуация на рынке изменилась, и убытки прекратились. Во время спада в коллективе образовались две группы, обвинявшие друг друга в происходящем и предлагавшие разные варианты выхода из кризиса. Лидером одной группы стал заместитель директора фирмы по сбыту, лидером другой – заместитель по снабжению. Конфликт между группами не прекратился после улучшения экономической ситуации, а, напротив, стал разрастаться. В основе конфликта лежит экономическая политика фирмы. Резко увеличилось время на обсуждение путей развития фирмы и правильности действий отдельных работников. Руководитель фирмы пока не принял никаких попыток вмешаться в решение конфликта, но пришел к консультанту за помощью. Он считает, что при конструктивном течении конфликт может привести к значительному улучшению положения дел и росту прибылей.

Какие шаги необходимо предпринять для разрешения этого конфликта?

Ситуация 5. Александр – по натуре замкнутый и малообщительный человек со слабым типом нервной системы. Он окончил инженерный вуз, но для того, чтобы обеспечить семью, устроился работать на мелкооптовый продовольственный склад. Поскольку у него было высшее образование, его сразу поставили начальником склада, а по прошествии четырех лет он стал заместителем директора фирмы по снабжению. И на первой, и на второй должности в его обязанности входила работа с клиентами – поставщиками и покупателями. Он всегда приходил с работы очень уставшим, нервным, срывался на семью, почти перестал общаться с друзьями. После перевода на вышестоящую должность его состояние значительно ухудшилось, хуже стало и здоровье. На работе его считают хорошим специалистом, в отношениях с коллегами он доброжелателен и ровен, фирма не убыточная.

К какому типу конфликтов можно отнести данную ситуацию, каковы возможные выходы из нее?

Ситуация 6. Несколько лет назад на одном из заводов было образовано малое предприятие, задачей которого стал сбыт изготовленной заводом продукции. Долгое время оба предприятия существовали без конфликтов, помогая друг другу и распределяя прибыли. На завод пришел новый экономический директор. Он решил заниматься сбытом продукции самостоятельно, без посредничества малого предприятия, в результате чего между предприятиями возник конфликт. С одной стороны, у малого предприятия – налаженные связи с покупателями, контракт на сбыт продукции с заводом, руководство завода является одним из главных акционеров. С другой стороны, новый экономический директор убедил руководство, что без посредников завод, изменив форму собственности, сможет получать большие прибыли. В конфликт оказались вовлечены все структуры обоих предприятий.

Выражается он в спорах, сборе компрометирующего материала, вражде отдельных людей и целых отделов.

Руководство обратилось к психологу, работающему на заводе, с просьбой решить конфликт.

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

Ситуация 7. В небольшом частном магазине работало всего восемь человек. Все они были примерно одного возраста – между 20 и 30 годами. Отношения в коллективе сложились хорошие, почти домашние – работники ходили друг к другу в гости, обсуждали домашние дела и т.д. Хозяин магазина решил принять на работу свою родственницу – женщину 45 лет с большим стажем работы в торговле – на должность старшего продавца. С самого начала она дала понять остальным, что не собирается устанавливать с ними дружеские отношения. Она указывала всем, в том числе и директору, на недочеты в работе и советовала, как нужно вести дела. Часть ее замечаний была верна, но были и мелочные придирки. Кроме того, она стала рассказывать своему родственнику – хозяину магазина – обо всем, что происходит на работе, и советовать ему уволить некоторых работников. Увольнений не происходило, но хозяин стал вмешиваться в решение всех вопросов и иногда даже мешать работе. Коллектив магазина был настроен к старшему продавцу резко отрицательно. С ней старались не разговаривать, не привлекать к решению производственных вопросов, говорили хозяину обо всех мелких недочетах в работе и намекали на необходимость ее увольнения. Больших претензий по работе к ней не было, кроме того, хозяин магазина был против увольнения. История происходила в маленьком городе, поэтому другую работу сотрудникам магазина найти сложно.

По какому пути будет развиваться конфликт и в чем его причины?

Ситуация 8. В консультацию обратился руководитель страховой компании. Просьба заключалась в том, чтобы помочь руководителю сделать выбор. Дело в том, что подчиненный Г.П. возглавлял один из отделов, в котором он занимался рекламой и организацией разного рода совещаний и практических занятий. Службу нес усердно, добросовестно.

Но в октябре этого года решено было в управлении провести реорганизацию компании. А именно создать новый отдел, а прежний, где работал Г.П., ликвидировать. И Г.П. назначили в новый отдел обычным страховым агентом. Г.П. уволился по собственному желанию и решил подать в суд на руководство компании. Суд постановил: увольнение считать незаконным, восстановить на ту же должность. Но с тех пор как Г.П. вернулся в компанию, руководство ломает голову, как бы избавиться от норовистого сотрудника.

Какой тип конфликта в этой ситуации? Определите переломный момент в этой ситуации, когда можно было решить эту проблему, не доводя до конфликтной ситуации.

Ситуация 9. Преуспевающий бизнесмен жалуется на то, что уже 8 месяцев испытывает неожиданные приступы паники по дороге с работы или во время поездки куда-то. Клиент женат, имеет двух детей. Его жена, к которой он нежно относится, часто ведет себя как мужчина: она принимает все ответственные решения в семье, ходит по дому в брюках, в том числе в брюках клиента или брюках сына. Очень похожа на свою мать. Ранее клиент проходил психоанализ в течение 2,5 лет, пытаясь наладить свои дела в бизнесе, которые стали постепенно ухудшаться. В беседах с аналитиком, правда, ни разу не упомянул о недовольстве поведением жены, что сейчас ему самому показалось странным.

Определите, что явилось причиной паники клиента и ухудшения его дел в бизнесе.

Ситуация 10. В. М. 17 лет проработал в системе общественного питания, из них десять – директором одной из городских столовых, которая с его приходом сразу стала одной из лучших в городе. Но вот между директором столовой и руководством городского треста столовых возникает конфликт. Вышестоящая организация без согласия с трестом переводит В.М. в самый лучший ресторан. В ответ трест начинает искать на В.М. компрометирующие факты, согласно которым В.М. принудил к увольнению 12 человек. Вопрос об увольнении В.М. повис в воздухе.

Назовите основную причину конфликта. Оцените действия руководства. Какова его позиция здесь и теперь? Какие первые действия должен предпринять психолог?

Ситуация 11. А.П. после армии устроился работать на химзавод. Имеет напористый характер, и его назначили начальником лаборатории химзавода. О делах говорил горячо, убедительно. Он и сам знал себе цену. Был назначен замдиректора крупной научной организации. В новом деле он, правда, слабо разбирался. Надеялись – подтянется. Этого не произошло, и его уволили из-за служебного несоответствия. Он посчитал, что его обидели. Стал хлопотать о новой руководящей должности. Получил место главного инженера одного завода: выручил прежний авторитет. Новое дело он тоже знал весьма приблизительно. Через некоторое время это заметили руководители предприятия. «...Извините, А.П., но скажу так – вам, видно трудно здесь работать...» Директор завода намекал на увольнение по собственному желанию. Главный инженер желания такого не изъявил. Директор не настаивал. Но, оказавшись в кризисной ситуации, главный инженер растерялся. Его уволили.

По какому критерию характеризовали А.П.? Были ли основания у него самого для такой самоуверенности? Как характеризует его эта уверенность в себе? Какие личные качества способствовали его уверенности, что он может работать лишь на руководящей должности? Правильна ли была позиция директора завода в отношении А.П.? Каковы основные причины появления этой конфликтной ситуации?

Ситуация 12.

Жильцы подъезда многоэтажного дома решили установить домофон. На момент принятия решения все без исключения жильцы были согласны с ним. Когда пришло время собирать деньги, одна из семей отказалась их сдавать, объяснив, что у них изменилась финансовая ситуация. Соседи несколько раз обращались к ним и готовы были даже дать деньги в долг, но семья наотрез отказалась платить. От домофона пришлось отказаться. С этого момента конфликт стал разрастаться. Семью обвинили в грязи в подъезде, угрожали. Отношения стали очень накаленными. Какие пути решения конфликта?

12. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Оценочные материалы включают:

12.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОП (дисциплины)

Тематическая структура дисциплины

№ Д Е	Наименование модуля (дидактические единицы)	№ пп	Тема	Перечень планируемых результатов обучения

				(ПРО)
1	История развития и методология конфликтологии	1	Предпосылки конфликтологических идей	ОК-6 ПК-12 ПК-13
		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	ОК-6 ПК-12 ПК-13
		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	ОК-6 ПК-12 ПК-13
		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	ОК-6 ПК-12 ПК-13
		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	

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

№ пп	Компетенция	Виды оценочных средств используемых для оценки компетенций по дисциплине		
		Вопросы для зачета с оценкой	Тестирование	Контрольная работа
1	ОК-6	+ (1-24 вопросы)	+	+
2	ПК-12	+ (1-24 вопросы)	+	+
3	ПК-13	+ (1-24 вопросы)	+	+

12.3. Описание критериев и показателей оценивания компетенций и описание шкал оценивания при использовании различных видов оценочных средств

12.3.1. Вопросы для зачета с оценкой

При оценке знаний на зачете учитывается:

1. Уровень сформированности компетенций.
2. Уровень усвоения теоретических положений дисциплины, правильность формулировки основных понятий и закономерностей.
3. Уровень знания фактического материала в объеме программы.
4. Логика, структура и грамотность изложения вопроса.
5. Умение связать теорию с практикой.
6. Умение делать обобщения, выводы.

№ пп	Оценка	Шкала
1	Отлично	Студент должен: - продемонстрировать глубокое и прочное усвоение знаний программного материала; - исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; - правильно формулировать определения; - продемонстрировать умения самостоятельной работы с литературой; - уметь сделать выводы по излагаемому материалу.
2	Хорошо	Студент должен: - продемонстрировать достаточно полное знание программного материала; - продемонстрировать знание основных теоретических понятий; достаточно последовательно, грамотно и логически стройно излагать материал; - продемонстрировать умение ориентироваться в литературе; - уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.
3	Удовлетворительно	Студент должен: - продемонстрировать общее знание изучаемого материала; - показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины; - уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - знать основную рекомендуемую программой учебную литературу.
4	Неудовлетворительно	Студент демонстрирует: - незнание значительной части программного материала; - не владение понятийным аппаратом дисциплины; - существенные ошибки при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса;

		- неумение делать выводы по излагаемому материалу.
--	--	----------------------------------------------------

12.3.2. Тестирование

№ пп	Оценка	Шкала
1	Отлично	Количество верных ответов в интервале: 71-100%
2	Хорошо	Количество верных ответов в интервале: 56-70%
3	Удовлетворительно	Количество верных ответов в интервале: 41-55%
4	Неудовлетворительно	Количество верных ответов в интервале: 0-40%
5	Зачтено	Количество верных ответов в интервале: 41-100%
6	Не зачтено	Количество верных ответов в интервале: 0-40%

12.3.3. Контрольная работа

Выполняется в письменной форме. При оценке контрольной работы учитывается:

1. Правильность оформления контрольной работы
2. Уровень сформированности компетенций.
3. Уровень усвоения теоретических положений дисциплины, правильность формулировки основных понятий и закономерностей.
4. Уровень знания фактического материала в объеме программы.
5. Логика, структура и грамотность изложения письменной работы.
6. Умение связать теорию с практикой.
7. Умение делать обобщения, выводы.

№ пп	Оценка	Шкала
1	Отлично	Студент должен: - продемонстрировать глубокое и прочное усвоение знаний программного материала; - исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; - правильно формулировать определения; - продемонстрировать умения самостоятельной работы с литературой; - уметь сделать выводы по излагаемому материалу.
2	Хорошо	Студент должен: - продемонстрировать достаточно полное знание программного материала; - продемонстрировать знание основных теоретических понятий; достаточно последовательно, грамотно и логически стройно излагать материал; - продемонстрировать умение ориентироваться в литературе; - уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.
3	Удовлетворительно	Студент должен: - продемонстрировать общее знание изучаемого материала; - показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины; - уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса;

		- знать основную рекомендуемую программой учебную литературу.
4	Неудовлетворительно	Студент демонстрирует: - незнание значительной части программного материала; - не владение понятийным аппаратом дисциплины; - существенные ошибки при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу.
5	Зачтено	Выставляется при соответствии параметрам экзаменационной шкалы на уровнях «отлично», «хорошо», «удовлетворительно».
6	Не зачтено	Выставляется при соответствии параметрам экзаменационной шкалы на уровне «неудовлетворительно».

12.4. Типовые контрольные задания необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

12.4.1. Вопросы для зачета с оценкой

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.

12.4.2. Банк тестовых заданий

Тематическая структура дисциплины

№ Д Е	Наименование модуля (дидактические единицы)	№ пп	Тема	Перечень планируемых результатов обучения (ПРО)
1	История развития и методология конфликтологии	1	Предпосылки конфликтологических идей	ОК-6 ПК-12 ПК-13
		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	ОК-6 ПК-12 ПК-13
		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	ОК-6 ПК-12 ПК-13
		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	ОК-6 ПК-12 ПК-13
		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	

Содержание тестовых материалов

1. Задание

Среди направлений зарубежных психологических исследований конфликта в первой половине XX в. выделяются:

психоаналитическое
социотропное
этологическое
теоретико-игровой

2. Задание

Общие функции конфликтологии:
мировоззренческая
познавательная
гуманистическая
технологическая

3. Задание

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

межвидовой
внутривидовой
онтогенетический
филогенетический

4. Задание

_____ 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

5. Задание

Общенаучные принципы изучения конфликтологии:

развития
всеобщей связи
соблюдения законов диалектики
детерминизма
междисциплинарности

6. Задание

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

Проблемные
Критические (аварийные)
Экстремальные
Предконфликтные

7. Задание

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**

8. Задание

Структуру конфликтной ситуации образуют следующие основные элементы:

Участники конфликта

Информационные модели

Предмет конфликта

Объект конфликта

Микро- и макросреда

Кризисная ситуация

9. Задание

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

собственно объективных

организационно-управленческих

социально-психологических

личностных

социальных

психологических

10. Задание

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

11. Задание

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

Ответ: **динамикой; динамика**

12. Задание

Зарубежные исследования внутриличностных конфликтов осуществлялись в следующих психологических направлениях:

Психоаналитическое направление

Бихевиоризм

Теория А. Лурия

Теория В. Мерлина

13. Задание

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

14. Задание

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

объективные
субъективные
социальные
экономические

15. Задание

Среди основных механизмов возникновения межгрупповых конфликтов выделяют:

межгрупповую враждебность
объективный конфликт интересов
внутригрупповой фаворитизм
социальную напряженность
личную неприязнь

16. Задание

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

Ответ: **политическим; политический**

17. Задание

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**

18. Задание

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

19. Задание

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**

20. Задание

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

21. Задание

Количество этапов подготовки неконфликтного управленческого решения:

5

6

7

8

9

22. Задание

Окончание конфликта по любым причинам характеризуется понятием:

Завершение конфликта

Разрешение конфликта

Урегулирование конфликта

Затухание конфликта

Устранение конфликта

23. Задание

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

Ответ: **психологическим**

24. Задание

Выделяют следующие виды переговоров:

ведущиеся в условиях конфликтных отношений

ведущиеся в условиях сотрудничества

ведущиеся в условиях посредничества

ведущиеся в ходе снятия послеконфликтного напряжения

12.4.3. Тематика контрольных работ

1. Место и роль конфликтологии в системе гуманитарных знаний, взаимосвязь и взаимодействие с другими гуманитарными науками.

2. Функции конфликтологии.

3. Роль конфликтологии в развитии современного российского общества.

4. Марксистская теория конфликта.

5. Функциональная теория конфликта (Г. Зиммель).

6. Теории политических конфликтов (В. Парето, Г. Моска, Ж. Сорель, Ф. Оппенгеймер и др.).

7. Теория «позитивно-функционального конфликта» (Л. Козер).

8. Общая теория конфликта (К. Боулдинг).

9. Структурный функционализм и теория социального действия (Т. Парсонс).
10. Конфликтная модель общества (Р. Дарендорф).
11. Теории политической стабильности (Дж. Блондел, Д. Истон, С. Липсет, Д. Сандерс и др.).
12. Этнополитические теории (М. Гектер, Т. Нейрн, Дж. Ротшильд и др.).
13. История отечественной конфликтологии.
14. Многообразие методологических принципов исследования конфликтов.
15. Социологические методы исследования конфликтов на макро- и микроуровнях.
16. Применение методов психологии в исследовании конфликтов.
17. Уровни проявления и типология конфликтов.
18. Причины возникновения конфликтов.
19. Структура конфликта.
20. Функции конфликтов.
21. Прогнозирование и профилактика конфликтов.
22. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов.
23. Компетентная и взвешенная оценка результатов деятельности как условия недопущения конфликтов.
24. Принципы конструктивного разрешения конфликта.
25. Основные стратегии разрешения конфликтов.
26. Урегулирование конфликтных ситуаций: проблема посредничества в конфликте.
27. Причины и динамика внутриличностных конфликтов.
28. Типичные межличностные конфликты.
29. Конфликты в малых группах.
30. Межгрупповые конфликты.
31. Конфликты культуры и религиозного сознания.
32. Специфика межэтнических конфликтов.
33. Объективные причины конфликтов в экономической сфере.
34. Причины и формы трудовых конфликтов на рабочих местах.
35. Экономический конфликт как предмет регулирования и управления.

12.5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.

1. Инструкция по проведению тестирования (доступна в учебных кабинетах с компьютерной техникой и на сайте вуза).
2. Методические указания по написанию контрольной работы (доступны в библиотеке и профильной кафедре вуза, на сайте вуза).
3. Демонстрационные варианты компьютерного тестирования (доступны во внутренней информационной сети вуза в учебных кабинетах с компьютерной техникой).

13. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И РЕСУРСОВ СЕТИ ИНТЕРНЕТ

13.1. ОСНОВНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Кузьмина, Т.В. Конфликтология: учебное пособие / Т. В. Кузьмина. — 2-е изд. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 65 с. — ISBN 978-5-4486-0416-4. — Текст:

электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79799.html> (дата обращения: 01.08.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Овруцкая, Г.К. Общая конфликтология: учебное пособие / Г.К. Овруцкая. — Ростов-на-Дону, Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-9275-2696-3. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87452.html> (дата обращения: 20.08.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Шарков, Ф.И. Общая конфликтология: учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский; под редакцией Ф.И. Шаркова. — Москва: Дашков и К, 2018. — 238 с. — ISBN 978-5-394-02402-3. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85260.html> (дата обращения: 20.08.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

13.2. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Алексеев О.А. Конфликтология и управление [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Алексеев О.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015.— 238 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33853.html>.— ЭБС «IPRbooks»

2. Афанасьева Е.А. Основы конфликтологии [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 159 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19276.html>.— ЭБС «IPRbooks»

3. Бобрешова И.П. Конфликтология. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Бобрешова И.П., Воробьев В.К.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 102 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54120.html>.— ЭБС «IPRbooks»

4. Зеленков М.Ю. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник/ Зеленков М.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 324 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10934.html>.— ЭБС «IPRbooks»

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

6. Руденко А.М. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Руденко А.М., Самыгин С.И.— Электрон. текстовые данные.— Ростов-на-Дону: Феникс, 2013.— 317 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/58950.html>.— ЭБС «IPRbooks»

7. Светлов В.А. Современное введение в конфликтологию для бакалавров и специалистов [Электронный ресурс]/ Светлов В.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 391 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20716.html>.— ЭБС «IPRbooks»

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

9. Шарков Ф.И. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/ Шарков Ф.И., Сперанский В.И.— Электрон. текстовые данные.— М.:

13.3. РЕСУРСЫ СЕТИ ИНТЕРНЕТ

1. Электронно-библиотечная система - <http://www.iprbookshop.ru>
2. Научная электронная библиотека elibrary.ru - [http://elibrary.ru/project_authors.asp?](http://elibrary.ru/project_authors.asp)

14. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Конфликтология и управление конфликтами» для студентов, обучающихся по направлению подготовки 37.03.01 Психология, осуществляется в виде лекционных и практических занятий, в ходе самостоятельной работы. В ходе самостоятельной работы студенты должны подготовить контрольную работу, изучить лекционные материалы и другие источники (учебники и учебно-методические пособия), подготовиться к ответам на контрольные вопросы и выполнить тестовые задания.

Дисциплина «Конфликтология и управление конфликтами» включает 24 темы.

Для проведения лекционных занятий предлагается следующая тематика, в соответствии с 7 разделом рабочей программы дисциплины:

очная форма обучения

1. Предпосылки конфликтологических идей.
2. Объект и предмет конфликтологии.
3. Эволюция конфликтов.
4. Системная концепция конфликтов.
5. Принципы и методы исследования конфликтов.
6. Конфликт как тип трудных ситуаций.
7. Классификация конфликтов.
8. Структура конфликта.
9. Причины конфликта.
10. Функции конфликтов.
11. Динамика конфликта.
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.
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.

очно-заочная форма обучения

1. Предпосылки конфликтологических идей.
2. Объект и предмет конфликтологии.
3. Эволюция конфликтов.
4. Системная концепция конфликтов.
5. Принципы и методы исследования конфликтов.
6. Конфликт как тип трудных ситуаций.
7. Классификация конфликтов.
8. Структура конфликта.
9. Причины конфликта.
10. Функции конфликтов.

заочная форма обучения

1. Предпосылки конфликтологических идей.
2. Объект и предмет конфликтологии.
3. Эволюция конфликтов.
4. Системная концепция конфликтов.

Лекция – форма обучения студентов, при которой преподаватель последовательно излагает основной материал темы учебной дисциплины. Лекция – это важный источник информации по каждой учебной дисциплине. Она ориентирует студента в основных проблемах изучаемого курса, направляет самостоятельную работу над ним. Для лекций по каждому предмету должна быть отдельная тетрадь для лекций. Прежде всего, запишите имя, отчество и фамилию лектора, оставьте место для списка рекомендованной литературы, пособий, справочников.

Будьте внимательны, когда лектор объявляет тему лекции, объясняет Вам место, которое занимает новый предмет в Вашей подготовке и чему новому Вы сможете научиться. Опытный студент знает, что, как правило, на первой лекции преподаватель обосновывает свои требования, раскрывает особенности чтения курса и способы сдачи зачета или экзамена.

Отступите поля, которые понадобятся для различных пометок, замечаний и вопросов.

Запись содержания лекций очень индивидуальна, именно поэтому трудно пользоваться чужими конспектами.

Не стесняйтесь задавать вопросы преподавателю! Чем больше у Вас будет информации, тем свободнее и увереннее Вы будете себя чувствовать!

Базовые рекомендации:

- не старайтесь дословно конспектировать лекции, выделяйте основные положения, старайтесь понять логику лектора;
- точно записывайте определения, законы, понятия, формулы, теоремы и т.д.;
- передавайте излагаемый материал лектором своими словами;
- наиболее важные положения лекции выделяйте подчеркиванием;
- создайте свою систему сокращения слов;
- привыкайте просматривать, перечитывать перед новой лекцией предыдущую информацию;
- дополняйте материал лекции информацией;
- задавайте вопросы лектору;
- обязательно вовремя пополняйте возникшие пробелы.

Правила тактичного поведения и эффективного слушания на лекциях:

- Слушать (и слышать) другого человека - это настоящее искусство, которое очень пригодится в будущей профессиональной деятельности психолога.

- Если преподаватель «скучный», но Вы чувствуете, что он действительно владеет материалом, то скука - это уже Ваша личная проблема (стоит вообще спросить себя, а настоящий ли Вы студент, если Вам не интересна лекция специалиста?).

Существует очень полезный прием, позволяющий студенту-психологу оставаться в творческом напряжении даже на лекциях заведомо «неинтересных» преподавателей. Представьте, что перед Вами клиент, который что-то знает, но ему трудно это сказать (а в консультативной практике с такими ситуациями постоянно приходится сталкиваться). Очень многое здесь зависит от того, поможет ли слушающий говорящему лучше изложить свои мысли (или сообщить свои знания). Но как может помочь «скучному» преподавателю студент, да еще в большой аудитории, когда даже вопросы задавать неприлично?

Прием прост – постарайтесь всем своим видом показать, что Вам «все-таки интересно» и Вы «все-таки верите», что преподаватель вот-вот скажет что-то очень важное. И если в аудитории найдутся хотя бы несколько таких студентов, внимательно и уважительно слушающих преподавателя, то может произойти «маленькое чудо», когда преподаватель «вдруг» заговорит с увлечением, начнет рассуждать смело и с озорством (иногда преподаватели сами ищут в аудитории внимательные и заинтересованные лица и начинают читать свои лекции, частенько поглядывая на таких студентов, как бы «вдохновляясь» их доброжелательным вниманием). Если это кажется невероятным (типа того, что «чудес не бывает»), просто вспомните себя в подобных ситуациях, когда с приятным собеседником-слушателем Вы вдруг обнаруживаете, что говорите намного увереннее и даже интереснее для самого себя. Но «маленького чуда» может и не произойти, и тогда главное - не обижаться на преподавателя (как не обижается на своего «так и не разговорившегося» клиента опытный психолог-консультант). Считайте, что Вам не удалось «заинтересовать» преподавателя своим вниманием (он просто не поверил в то, что Вам действительно интересно).

- Чтобы быть более «естественным» и чтобы преподаватель все-таки поверил в вашу заинтересованность его лекцией, можно использовать еще один прием. Постарайтесь молча к чему-то «придаться» в его высказываниях. И когда вы найдете слабое звено в рассуждениях преподавателя (а при желании это несложно сделать даже на лекциях признанных психологических авторитетов), попробуйте «про себя» поспорить с преподавателем или хотя бы послушайте, не станет ли сам преподаватель «опровергать себя» (иногда опытные преподаватели сначала подбрасывают провокационные идеи, а затем как бы сами с собой спорят). В любом случае, несогласие с преподавателем - это прекрасная основа для диалога (в данном случае - для «внутреннего диалога»), который уже после лекции, на практическом занятии может превратиться в диалог реальный. Естественно, не следует извращать данный прием и всем своим видом показывать преподавателю, что Вы его «презираете», что он «ничтожество» и т. п. Критика (особенно критика преподавателя) должна быть конструктивной и доброжелательной. Будущему психологу вообще противопоказано «демонстративное презрение» к кому бы то ни было (с соответствующими «вытаращенными глазами» и «фыркающим ротиком») - это скорее, признак «пациента», чем специалиста.

- Если Вы в чем-то не согласны (или не понимаете) с преподавателем, то совсем не обязательно тут же перебивать его и, тем более, высказывать свои представления, даже если они и кажутся Вам верными. Перебивание преподавателя на полуслове - это верный признак невоспитанности. А вопросы следует задавать либо после занятий (для этого их надо кратко записать, чтобы не забыть), либо выбрав момент, когда преподаватель сделал хотя бы небольшую паузу, и обязательно извинившись. Неужели не приятно самому почувствовать себя воспитанным человеком, да еще на глазах у

целой аудитории?

Правила конспектирования на лекциях:

- Не следует пытаться записывать подряд все то, о чем говорит преподаватель. Даже если студент владеет стенографией, записывать все высказывания просто не имеет смысла: важно уловить главную мысль и основные факты.

- Желательно оставлять на страницах поля для своих заметок (и делать эти заметки либо во время самой лекции, либо при подготовке к практическим занятиям и экзаменам).

- Естественно, желательно использовать при конспектировании сокращения, которые каждый может «разработать» для себя самостоятельно (лишь бы самому легко было потом разобраться с этими сокращениями).

- Стараться поменьше использовать на лекциях диктофоны, поскольку потом трудно будет «декодировать» неразборчивый голос преподавателя, все равно потом придется переписывать лекцию (а с голоса очень трудно готовиться к ответственным экзаменам), наконец, диктофоны часто отвлекают преподавателя тем, что студент ничего не делает на лекции (за него, якобы «работает» техника) и обычно просто сидит, глядя на преподавателя немигающими глазами (взглядом немного скучающего «удава»), а преподаватель чувствует себя неуютно и вместо того, чтобы свободно размышлять над проблемой, читает лекцию намного хуже, чем он мог бы это сделать (и это не только наши личные впечатления: очень многие преподаватели рассказывают о подобных случаях). Особенно все это забавно (и печально, одновременно) в аудиториях будущих психологов, которые все-таки должны учиться чувствовать ситуацию и как-то положительно влиять на общую психологическую атмосферу занятия...

Для проведения практических занятий предлагается следующая тематика, в соответствии с 9 разделом рабочей программы дисциплины:

при очной и очно-заочной формах обучения:

1. Предпосылки конфликтологических идей.
2. Объект и предмет конфликтологии.
3. Эволюция конфликтов.
4. Системная концепция конфликтов.
5. Принципы и методы исследования конфликтов.
6. Конфликт как тип трудных ситуаций.
7. Классификация конфликтов.
8. Структура конфликта.
9. Причины конфликта.
10. Функции конфликтов.
11. Динамика конфликта.
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.
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.

при заочной форме обучения:

1. Принципы и методы исследования конфликтов.
2. Конфликт как тип трудных ситуаций.
3. Классификация конфликтов.
4. Структура конфликта.
5. Причины конфликта.
6. Функции конфликтов.
7. Динамика конфликта.
8. Внутриличностные конфликты.

Практическое занятие – это одна из форм учебной работы, которая ориентирована на закрепление изученного теоретического материала, его более глубокое усвоение и формирование умения применять теоретические знания в практических, прикладных целях.

Особое внимание на практических занятиях уделяется выработке учебных или профессиональных навыков. Такие навыки формируются в процессе выполнения конкретных заданий – упражнений, задач и т.п. – под руководством и контролем преподавателя.

Готовясь к практическому занятию, тема которого всегда заранее известна, студент должен освежить в памяти теоретические сведения, полученные на лекциях и в процессе самостоятельной работы, подобрать необходимую учебную и справочную литературу. Только это обеспечит высокую эффективность учебных занятий.

Отличительной особенностью практических занятий является активное участие самих студентов в объяснении вынесенных на рассмотрение проблем, вопросов; преподаватель, давая студентам возможность свободно высказаться по обсуждаемому вопросу, только помогает им правильно построить обсуждение. Такая учебная цель занятия требует, чтобы учащиеся были хорошо подготовлены к нему. В противном случае занятие не будет действенным и может превратиться в скучный обмен вопросами и ответами между преподавателем и студентами.

При подготовке к практическому занятию:

- проанализируйте тему занятия, подумайте о цели и основных проблемах, вынесенных на обсуждение;
- внимательно прочитайте материал, данный преподавателем по этой теме на лекции;
- изучите рекомендованную литературу, делая при этом конспекты прочитанного или выписки, которые понадобятся при обсуждении на занятии;
- постарайтесь сформулировать свое мнение по каждому вопросу и аргументировать его обосновать;
- запишите возникшие во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературой вопросы, чтобы затем на практическом занятии получить на них ответы.

В процессе работы на практическом занятии:

- внимательно слушайте выступления других участников занятия, старайтесь соотносить, сопоставить их высказывания со своим мнением;
- активно участвуйте в обсуждении рассматриваемых вопросов, не бойтесь высказывать свое мнение, но старайтесь, чтобы оно было подкреплено убедительными доводами;
- если вы не согласны с чьим-то мнением, смело критикуйте его, но помните, что

критика должна быть обоснованной и конструктивной, т.е. нести в себе какое-то конкретное предложение в качестве альтернативы;

- после практического занятия кратко сформулируйте окончательный правильный ответ на вопросы, которые были рассмотрены.

Практическое занятие помогает студентам глубоко овладеть предметом, способствует развитию у них умения самостоятельно работать с учебной литературой и первоисточниками, освоению ими методов научной работы и приобретению навыков научной аргументации, научного мышления. Преподавателю же работа студента на практическом занятии позволяет судить о том, насколько успешно и с каким желанием он осваивает материал курса.

Методические указания и рекомендации по другим видам учебной работы - по написанию контрольной работы, представлены в соответствующих изданиях. При выполнении контрольной работы следует руководствоваться специальными методическими указаниями. Эти методические указания размещены в библиотеке, на официальном сайте вуза и профильных кафедрах вуза.

15. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА

15.1. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине необходимы следующие программное обеспечение и информационные справочные системы:

1. Электронно-библиотечная система - <http://www.iprbookshop.ru>
2. Научная электронная библиотека elibrary.ru - http://elibrary.ru/project_authors.asp?
3. Психолого-педагогическая библиотека - <http://www.koob.ru/>

15.2. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине необходима следующая материально-техническая база:

1. Компьютерная и офисная техника.
2. Мультимедиа-проектор.
3. Телевизор.

Кабинет общей психологии, Кабинет Основ философии № 606	26 мест (13 столов, 26 стульев), 1 доска, 6 стендов, 1 кафедра, вешалка напольная – 1 шт.
---------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------

Рабочую программу дисциплины составил:

Мартынова Раиса Викторовна, кандидат социологических наук, доцент кафедры «Гуманитарных и естественнонаучных дисциплин» Частного образовательного учреждения высшего образования «Брянский институт управления и бизнеса».

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «Гуманитарных и естественнонаучных дисциплин»:

протокол № 1 от «31» августа 2022 г.

И.о. заведующий кафедрой _____ /Антошкина Е.А./

Рабочая программа дисциплины рассмотрена, согласована и одобрена на заседании кафедры «Психологии»:

протокол № 1 от «31» августа 2022 г.

Проректор по учебной работе и региональному развитию _____ /Рулинский В.И./