

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Факультет управления
Кафедра «Экономика труда и управление персоналом»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Технологии управления конфликтами и стрессами

Образовательная программа
38.04.03 – Управление персоналом

Профиль подготовки
Управление персоналом организации

Уровень высшего образования
магистратура

Форма обучения
очно-заочная

Статус дисциплины: по выбору

Махачкала, 2020 год

Рабочая программа дисциплины «Технологии управления конфликтами и стрессами» составлена в 2020 году в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.04.03 Управление персоналом (уровень магистратуры) от «8» апреля 2015 г. № 367

Разработчик: кафедра экономики труда и управления персоналом
Алиева П.Р., к.э.н., доц.

Алиева П.Р.

Рабочая программа дисциплины одобрена:
на заседании кафедры экономики труда и управления персоналом от «11»
03 2020 г., протокол № 6
Зав. кафедрой *Магомедов М.М.* Магомедов М.М.

на заседании Методической комиссии факультета управления от «19»
03 2020 г., протокол № 7

Председатель *Гашимова Л.Г.* Гашимова Л.Г.

Рабочая программа дисциплины согласована с учебно-методическим
управлением «6» 03 2020 г. *С.И.*

Содержание

| | |
|--|----|
| Аннотация рабочей программы дисциплины | 4 |
| 1. Цели освоения дисциплины | 4 |
| 2. Место дисциплины в структуре ОПОП магистратуры | 4 |
| 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (перечень планируемых результатов обучения) | 5 |
| 4. Объем, структура и содержание дисциплины | 6 |
| 4.1. Объем дисциплины | 6 |
| 4.2. Структура дисциплины | 6 |
| 4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) | 7 |
| 4.4. Темы практических занятий | 8 |
| 5. Образовательные технологии | 9 |
| 6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов | 9 |
| 7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины | 12 |
| 7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы | 12 |
| 7.2. Типовые контрольные задания | 13 |
| 7.3. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций | 18 |
| 8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины | 19 |
| 9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины | 20 |
| 10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины | 20 |
| 11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем | 21 |
| 12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине. | 21 |

Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина «Технологии управления конфликтами и стрессами» входит в часть дисциплин по выбору образовательной программы магистратуры по направлению 38.04.03 Управление персоналом, и разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО, компетентностным подходом, реализуемым в системе высшего образования.

Дисциплина реализуется на факультете управления кафедрой экономики труда и управления персоналом.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с ознакомлением с основными понятиями конфликта и базовыми технологиями, анализом конфликтных ситуаций; характеристикой процесса переговоров и посредничества в конфликте, технологиями медиации характеристика стрессоустойчивости личности и различных стратегий копинг-поведения; овладением навыков конфликт-менеджмента и навыками стресс-менеджмента; ознакомлением с основными понятиями стресса, его симптомами и динамикой

Дисциплина нацелена на формирование следующих компетенций выпускника: профессиональных – ПК-8, ПК-21.

Преподавание дисциплины предусматривает проведение следующих видов учебных занятий: лекционные занятия, практические занятия, самостоятельная работа.

Рабочая программа дисциплины предусматривает проведение следующих видов контроля: текущий контроль успеваемости в форме опросов, рефератов, дискуссий, тестов, глоссария и промежуточный контроль в форме зачета.

Объем дисциплины 2 зачетные единицы, в том числе в академических часах по видам учебных занятий

| Се- местр | Учебные занятия | | | | | | СРС, в том числе экза- мен | Форма промежу- точной аттеста- ции (зачет, диф- ференцированный зачет, экзамен |
|--------------|--|-------------|--------------------------------|------------------------------|-----|-------------------|--|--|
| | в том числе | | | | | | | |
| | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | |
| | Все- го | из них | | | | | | |
| | | Лек- ции | Лаборатор- ные заня- тия | Практи- ческие занятия | КСР | консуль- тации | | |
| 3 | 72 | 4 | | 10 | | | 58 | зачет |

1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Технологии управления конфликтами и стрессами» является ознакомиться и освоить процедуры анализа и разрешения конфликтных и стрессовых ситуаций, которые возникают при организации и проведении профессиональной работы. Учебный курс предполагает достаточно глубокое усвоение серьезных теоретических и практических основ конфликт-менеджмента и стресс-менеджмента и т.д.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП магистратуры

Дисциплина «Технологии управления конфликтами и стрессами» является учебной дисциплиной по выбору образовательной программы магистратуры 38.04.03 – Управление персоналом.

Дисциплина «Технологии управления конфликтами и стрессами» базируется на знаниях основ следующих дисциплин: «Современные проблемы управления персоналом», «Обучение персонала и развитие его компетенций», «Системы мотивации и стимулирования трудовой деятельности» и др. Изучение данной дисциплины должно предшествовать изучению кадрового консалтинга и аудита, управления организационной культурой и других дисциплин профессионального цикла.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (перечень планируемых результатов обучения)

| Компетенции | Формулировка компетенции из ФГОС ВО | Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций) |
|-------------|--|--|
| ПК-8 | способность обеспечивать профилактику конфликтов в кросскультурной среде, поддерживать комфортный морально-психологический климат в организации и эффективную организационную культуру | <p>Знает: основные понятия, которыми оперирует конфликтология; причины возникновения конфликтов, особенности их динамики и основные способы их предупреждения и разрешения</p> <p>Умеет: самостоятельно прогнозировать вероятность возникновения конфликтов; анализировать конфликтные ситуации, сложившиеся в различных социальных системах; использовать основные способы конструктивного поведения в конфликтной ситуации, повышающие эффективность профессионального воздействия и взаимодействия и взаимодействия в социально-значимых ситуациях</p> <p>Владеет: методами исследования и воздействия в области конфликтологии, необходимыми для решения различных практических задач, стоящих перед журналистом в процессе профессиональной деятельности</p> |
| ПК-21 | умением выявлять и интерпретировать наиболее острые социально-трудовые проблемы организации, находить пути их решения, разрабатывать и экономически обосновать систему мер по их практической реализации | <p>Знает: технологии и модели управления развитием конфликтов; стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации; формы предупреждения и разрешения трудовых конфликтов; понятие стресса, его симптомы и динамику;</p> <p>Умеет: прогнозировать развитие конфликтной ситуации; предупреждать появление нежелательных конфликтов; определять истинные причины конфликтного поведения методом картографии конфликтов; различать физиологические, интеллектуальные, эмоциональные и поведенческие симптомы стресса;</p> <p>Владеет: навыкам работы по</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | | диагностике, разрешению и профилактике конфликтов в условиях современной организации; навыками представления результатов работы в удобной для восприятия форме |
|--|--|--|

4. Объем, структура и содержание дисциплины.

4.1. Объем дисциплины составляет 2 зачетную единицу, академических часов - 36.

4.2. Структура дисциплины.

| № п/п | Разделы и темы дисциплины | Семестр | Неделя семестра | Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах) | | | | Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам) |
|--|--|---------|-----------------|--|----------------------|------------------------|----------|---|
| | | | | Лекции | Практические занятия | Самостоятельная работа | Контроль | |
| Модуль 1: Теоретические аспекты анализа конфликтов | | | | | | | | |
| 1 | Тема 1. Понятие конфликта, базовые технологии анализа конфликтных ситуаций | 3 | | | 2 | 10 | | Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка конспекта |
| 2 | Тема 2. Переговоры и посредничество в конфликте. Технологии медиации | 3 | | 2 | 2 | 8 | | Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка конспекта |
| 3 | Тема 3. Конфликт-менеджмент | 3 | | | 2 | 10 | | Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка конспекта |
| | <i>Итого по модулю 1:</i> | 36 | | 2 | 6 | 28 | | |
| Модуль 2: Алгоритмы управления стрессами | | | | | | | | |
| 4 | Тема 4. Понятие стресса, его симптомы и динамика | 3 | | 2 | 2 | 14 | | Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка конспекта |
| 5 | Тема 5. Стрессоустойчивость и копинг-поведение | 3 | | | 2 | 16 | | Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка конспекта |
| | <i>Итого по модулю 2:</i> | 36 | | 2 | 4 | 30 | | |
| | ИТОГО: | 72 | | 4 | 10 | 58 | | зачет |

4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Модуль 1

Тема 1. Понятие конфликта, базовые технологии анализа конфликтных ситуаций

Понятие конфликта, его характеристики. Методы работы с конфликтом: структурно-функциональный анализ (конфликтная ситуация, объект и инцидент конфликта, участники конфликта и их роли); процессульно-динамический анализ (латентная стадия, открытые действия, стадии угроз и эскалация, завершение и разрешение конфликта); типологический анализ (по субъекту взаимодействия, по социальным последствиям, по характеру протекания, по сферам проявления).

Тема 2. Переговоры и посредничество в конфликте. Технологии медиации

Понятие и стратегии переговоров. Переговоры по принципам «победы любой ценой», «торга», «сотрудничества». Положения и интересы сторон в переговорном процессе. Положительный торг (мягкий и жесткий стили), переговоры на основе интересов. Посредничество (медиация) в конфликте. Формы взаимодействия медиатора с оппонентами: медиаторские сессии и кокусы. Этапы медиации. Манипуляции в переговорах.

Тема 3. Конфликт-менеджмент

Основные подходы по осуществлению вмешательств в конфликтные ситуации в организации (по У.Мастенбруку). Завершение и разрешение конфликта. Технологии разрешения. Подходы «выигрыш-проигрыш» и «выигрыш-выигрыш», их специфика и условия использования.

Рационально-интуитивная модель разрешения конфликта (Д.Скотт). Четырехшаговый метод разрешения (Д.Дэна). Творческий подход к разрешению конфликта (Х.Корнелиус, Ш.Фейр). Картография конфликта. Карта возможностей (по Дж.Скотт). Карта интересов (по Х.Корнелиус, Ш.Фейр).

Модуль 2

Тема 4. Понятие стресса, его симптомы и динамика

Исследование воздействия стресса от Авицены до Г.Селье. Стресс и стрессор. Физиологические, интеллектуальные, эмоциональные и поведенческие симптомы стресса. Психофизиология стресса. Здоровый стресс (эустресс), недостаточный стресс и избыточный стресс (дистресс). Индивидуальные различия в стрессе, их причины. Личность типа А. Динамика стресса: нарастание напряженности, собственно стресс, снижение внутренней напряженности.

Тема 5. Стрессоустойчивость и копинг-поведение

Стрессоустойчивость: порог чувствительности к стрессу и критический порог истощения. Базовый показатель и динамическая стрессоустойчивость. Копинг-поведение: копинг-стратегии и копинг-ресурсы. Исследования Лазаруса, Фолькмана, Хобфолла. Проблемно-ориентированный и эмоционально-ориентированный копинг. Активный и просоциальный копинг. Ассертивные действия.

4.4. Темы практических занятий

Модуль 1

Тема 1. Понятие конфликта, базовые технологии анализа конфликтных ситуаций

1. Понятие конфликта, его характеристики.
2. Явные и скрытые причины конфликтов.

3. Виды проблем в конфликте: содержательные, эмоциональные и псевдосодержательные.
4. Методы работы с конфликтом: анализ структуры и динамики.

Тема 2. Переговоры и посредничество в конфликте. Технологии медиации

1. Понятие и стратегии переговоров.
2. Переговоры по принципам «победы любой ценой», «торга», «сотрудничества».
3. Позиции и интересы сторон в переговорном процессе.
4. Посредничество (медиация) в конфликте.
5. Формы взаимодействия медиатора с оппонентами. Этапы медиации.

Тема 3. Конфликт-менеджмент

1. Основные подходы по осуществлению вмешательств в конфликтные ситуации в организации
2. Технологии разрешения. Подход «выигрыш-проигрыш», специфика и условия использования.
3. Технологии разрешения. Подход «выигрыш-выигрыш», специфика и условия использования.
4. Картография конфликта. Карта возможностей (по Дж.Скотт). Карта интересов (по Х. Корнелиус, Ш. Фейр).

Модуль 2

Тема 4. Понятие стресса, его симптомы и динамика

1. Исследование стресса от Авицены до Г. Селье. Стресс и стрессор. Симптомы стресса.
2. Здоровый стресс (эустресс), недостаточный стресс и избыточный стресс (дисстресс). Индивидуальные различия в стрессе, их причины. Личность типа А.
3. Динамика стресса: нарастание напряженности, собственно стресс, снижение внутренней напряженности.

Тема 5. Стрессоустойчивость и копинг-поведение

1. Стрессоустойчивость: порог чувствительности к стрессу и критический порог истощения.
2. Копинг-поведение: копинг-стратегии и копинг-ресурсы.
3. Оценка стрессора и выбор стратегии. Классификация стрессоров и путей их преодоления.

5. Образовательные технологии

С целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки предусматривается широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий:

- во время лекционных занятий используется презентация с применением слайдов с графическим и табличным материалом, что повышает наглядность и информативность используемого теоретического материала;

- практические занятия предусматривают использование групповой формы обучения, которая позволяет студентам эффективно взаимодействовать в микрогруппах при обсуждении теоретического материала;

- использование кейс–метода (проблемно–ориентированного подхода), то есть анализ и обсуждение в микрогруппах конкретной деловой ситуации из практического опыта;
- использование тестов для контроля знаний во время текущих аттестаций и промежуточной аттестации;
- подготовка рефератов и докладов по самостоятельной работе студентов и выступление с докладом перед аудиторией, что способствует формированию навыков устного выступления по изучаемой теме и активизирует познавательную активность студентов.

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.

Возрастает значимость самостоятельной работы студентов в межсессионный период. Поэтому изучение курса «Технологии управления конфликтами и стрессами» предусматривает работу с основной специальной литературой, дополнительной обзорного характера, а также выполнение домашних заданий.

Самостоятельная работа студентов должна способствовать более глубокому усвоению изучаемого курса, формировать навыки исследовательской работы и ориентировать студентов на умение применять теоретические знания на практике.

Задания для самостоятельной работы, их содержание и форма контроля приведены в форме таблицы.

| Наименование тем | Содержание самостоятельной работы | Форма контроля |
|---|---|---|
| <i>Тема 1.</i> Понятие конфликта, базовые технологии анализа конфликтных ситуаций | Работа с учебной литературой (см. разделы 8,9). Подготовка реферата. | Устный опрос, написание рефератов, глоссарий, тестирование |
| <i>Тема 2.</i> Переговоры и посредничество в конфликте. Технологии медиации | Работа с учебной литературой (см. разделы 8,9). Подготовка реферата. | Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка заданий |
| <i>Тема 3.</i> Конфликт-менеджмент | Работа с учебной литературой (см. разделы 8,9). Подготовка реферата. | Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка проведенного анализа |
| <i>Тема 4.</i> Понятие стресса, его симптомы и динамика | Работа с учебной литературой (см. разделы 8,9). Подготовка реферата. | Опрос, оценка выступлений, защита реферата. Проверка заданий. |
| <i>Тема 5.</i> Стрессоустойчивость и копинг-поведение | Работа с учебной литературой (см. разделы 8,9). Подготовка реферата. Решение тестов | Опрос, оценка выступлений, защита реферата. Проверка заданий. |

Целью подготовки реферата является приобретение навыков творческого обобщения и анализа имеющейся литературы по рассматриваемым вопросам, что обычно является первым этапом самостоятельной работы. По каждому модулю предусмотрены написание и защита одного реферата. Всего по дисциплине студент может представить шесть рефератов. Тему реферата студент выбирает самостоятельно из предложенной тематики. При написании реферата надо составить краткий план, с указанием основных вопросов избранной темы. Реферат должен включать введение, несколько вопросов, посвященных рассмотрению темы, заключение и список использованной литературы. В вводной части

реферата следует указать основания, послужившие причиной выбора данной темы, отметить актуальность рассматриваемых в реферате вопросов. В основном разделе излагаются наиболее существенные сведения по теме, производится их анализ, отмечаются отдельные недостатки или нерешенные еще вопросы, вносятся и обосновываются предложения по повышению качества потребительских товаров, расширению ассортимента, совершенствованию контроля за качеством и т.д. В заключении реферата на основании изучения литературных источников должны быть сформулированы краткие выводы и предложения. Список литературы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1-84 «Библиографическое описание документа». Перечень литературы составляется в алфавитном порядке фамилий первых авторов, со сквозной нумерацией. Примерный объем реферата 15-20 страниц.

Предусмотрено проведение индивидуальной работы (консультаций) со студентами в ходе изучения материала данной дисциплины.

Тематика рефератов:

1. Управление эмоциями и самоконцентрация.
2. Выражение своих чувств: необходимость и способы.
3. Процесс картографии конфликта. Применимость на практике?
4. Проблема ответственности. Понятие «ловушки ответственности» и как ее избежать?
5. Отношения власти и влияния в конфликтной ситуации.
6. Механизмы столкновения, отступления и оптимального самоутверждения.
7. Работа с альтернативами: генерация и выбор.
8. Раскройте механизмы расширения кругозора и их роль в творческом подходе (Корнелиус и Фейр).
9. Подход «выиграть/выиграть»: условия и дилеммы осуществления.
10. Индивидуальные различия в стрессе: причины и управление
11. Современные исследования копинга.
12. Аутотренинг: техники релаксации и визуализации.
13. Тренинги социальных навыков, уверенности в себе, позитивного мышления.
14. Рациональная терапия.
15. Тайм-менеджмент как преодоление стресса.
16. НЛП-технологии.
17. Стили поведения в конфликте по К. Томасу: достоинства и недостатки, примеры конкретных случаев.
18. Конфликты в малой группе: причины, последствия, методы управления и разрешения.
19. Причины и формы протекания конфликтов в организации. Конструктивные и деструктивные последствия.
20. Трудовые конфликты: забастовка, саботаж и т.д. Причины и динамика протекания.
21. Моббинг как форма межличностных конфликтов. Причины и предупреждение.
22. Манипулятивное поведение как источник межличностных конфликтов и подход к их разрешению.
23. Предупреждение и разрешение межличностных конфликтов (основные подходы и их обоснование).
24. Основные подходы к управлению конфликтами в организации.
25. Профилактика деструктивных организационных конфликтов.
26. Социальные конфликты. Причины, формы протекания и возможности управления.
27. Переговоры как универсальный способ разрешения конфликтов.

28. Посредничество как форма разрешения конфликтов. Достоинства и ограничения.
29. Особенности возникновения и разрешения конфликтов между руководителями и подчиненными.
30. Особенности возникновения и регулирования инновационных конфликтов.
31. Особенности возникновения и направления предотвращения межгосударственных конфликтов.
32. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов.
33. Социальные конфликты в системе местного самоуправления.
34. Особенности национально-этнических конфликтов на современном этапе.
35. Мироззренческие и нормативно-ценностные конфликты.
36. Особенности конфликтных отношений у молодого поколения.
37. Семейные конфликты и способы их разрешения.
38. Социальные конфликты и пути их разрешения.
39. Технологии эффективного общения в конфликтной ситуации.
40. Технологии управления конфликтами.
41. Переговоры как способ конструктивного разрешения конфликтов.
42. Особенности конфликтов в трудовых коллективах и способы их разрешения.
43. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.
44. Предпосылки и результативность участия третьей стороны в урегулировании конфликтов.
45. Социальные конфликты в разных общественных структурах.
46. Социальные конфликты в меняющемся российском обществе.
47. Конфликты среди разных социальных слоев.
48. Неравенство в обществе как причина социальных конфликтов.
49. Арбитраж как форма регулирования конфликта.
50. Переговоры как основной способ реализации интегративной стратегии решения социальных конфликтов.
51. Проблемы управления современными социальными конфликтами.
52. Стратегии поведения людей в межличностных конфликтах.
53. Работа медиатора в управлении межличностным конфликтом.
54. Приёмы разрешения межличностных конфликтов.
55. Гендерный аспект социальных конфликтов.
56. Природа супружеских конфликтов.
57. Методика выяснения супружеских отношений (методика Бауэра).
58. Межпоколенные конфликты в современной российской семье.
59. Семейные конфликты: причины, пути устранения.
60. Конфликты в молодой семье.
61. Групповые особенности возникновения конфликтов в организации.
62. Конфликты при формировании коллективов.
63. Структурные методы разрешения конфликта.
64. Факторы, влияющие на возникновение конфликтов в группах.
65. Социальные конфликты в условиях глобализации.
66. Особенности этнорелигиозных конфликтов.
67. Региональные зоны политических конфликтов.
68. Межэтнические конфликты: источники возникновения и проблемы разрешения.
69. Моделирование политических конфликтов как способ их недопущения.

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.

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

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования приведен в описании образовательной программы.

| Компетенция | Наименование компетенции ФГОС ВО | Знания, умения, навыки | Процедура освоения |
|-------------|--|--|--|
| ПК-8 | способность обеспечивать профилактику конфликтов в кросс-культурной среде, поддерживать комфортный морально-психологический климат в организации и эффективную организационную культуру | <p>Знает: основные понятия, которыми оперирует конфликтология; причины возникновения конфликтов, особенности их динамики и основные способы их предупреждения и разрешения</p> <p>Умеет: самостоятельно прогнозировать вероятность возникновения конфликтов; анализировать конфликтные ситуации, сложившиеся в различных социальных системах; использовать основные способы конструктивного поведения в конфликтной ситуации, повышающие эффективность профессионального воздействия и взаимодействия и взаимодействия в социально-значимых ситуациях</p> <p>Владеет: методами исследования и воздействия в области конфликтологии, необходимыми для решения различных практических задач, стоящих перед журналистом в процессе профессиональной деятельности</p> | Устный опрос, глоссарий, написание рефератов, тестирование |
| ПК-21 | умением выявлять и интерпретировать наиболее острые социально-трудовые проблемы организации, находить пути их решения, разрабатывать и экономически обосновать систему мер по их практической реализации | <p>Знает: технологии и модели управления развитием конфликтов; стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации; формы предупреждения и разрешения трудовых конфликтов; понятие стресса, его симптомы и динамику;</p> <p>Умеет: прогнозировать развитие конфликтной ситуации; предупреждать появление нежелательных конфликтов; определять истинные причины конфликтного поведения методом картографии конфликтов; различать физиологические, интеллектуальные, эмоциональные и поведенческие симптомы стресса;</p> <p>Владеет: навыкам работы по диа-</p> | Устный опрос, глоссарий, написание рефератов, тестирование |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | гностики, разрешению и профилактике конфликтов в условиях современной организации; навыками представления результатов работы в удобной для восприятия форме | |
|--|--|---|--|

7.2. Типовые контрольные задания

Текущий контроль успеваемости в форме опросов, рефератов, дискуссий, тестов, решения задач и промежуточный контроль в форме экзамена.

Образец тестового задания

1. В точки зрения подхода Д.Скотт, правильная стратегия управления конфликтом зависит от оценки конкретной ситуации, т.е. стиль соперничества будет эффективен, когда:

- А. Решение нужно принять быстро
- Б. Очень большая напряженность ситуации
- В. Дружеские отношения с другой стороной
- Г. Нужно выиграть время

2. В точки зрения подхода Д.Скотт, правильная стратегия управления конфликтом зависит от оценки конкретной ситуации, т.е. стиль сотрудничества будет эффективен, когда:

- А. Решение нужно принять быстро
- Б. Очень большая напряженность ситуации
- В. Дружеские отношения с другой стороной
- Г. Нужно выиграть время

3. В точки зрения подхода Корнелиус и Фейр, правильная стратегия управления любым конфликтом:

- А. Соперничество
- Б. Сотрудничество
- В. Компромисс
- Г. Приспособление

4. Стратегия «выигрыш-выигрыш» связана с тем, что:

- А. Выбор этой стратегии не может быть сделан в одностороннем порядке
- Б. Не требует много времени
- В. Угрожает продолжению отношений между участниками
- Г. Затраченное время не всегда оправдывается

5. Концепция ассертивности предполагает:

- А. Соглашательство, избегание конфликтов
- Б. Враждебность, обвинительство
- В. Уверенность, отстаивание «своих границ»
- Г. Верно все

6. Концепция ассертивности соотносится к таким стилям поведения в конфликте, как:

- А. Соперничество
- Б. Сотрудничество
- В. Компромисс
- Г. Приспособление

7. Для анализа конфликта по Корнелиус и Фейр, используется техника:

- А. Карта интересов
- Б. Карта возможностей
- В. Карта ресурсов
- Г. Ничего не верно

8. Для анализа конфликта по Дж.Скотт, используется техника:
- А. Карта интересов
 - Б. Карта возможностей
 - В. Карта ресурсов
 - Г. Ничего не верно
9. Для американской конфликтологической школы характерен такой подход к переговорам, как:
- А. «победа любой ценой»
 - Б. по принципу «торга»
 - В. по принципу «сотрудничества»
 - Г. верно все
10. Для австралийской конфликтологической школы характерен такой подход к переговорам, как:
- А. «победа любой ценой»
 - Б. по принципу «торга»
 - В. по принципу «сотрудничества»
 - Г. верно все
11. Такая стратегия ведения переговоров, при которой стороны ориентированы на конфронтацию:
- А. Позиционный торг – мягкий стиль
 - Б. Позиционный торг – жесткий стиль
 - В. Переговоры на основе интересов
 - Г. Верно все
12. Такая стратегия ведения переговоров, при которой стороны ориентированы на взаимные уступки ради достижения соглашения:
- А. Позиционный торг – мягкий стиль
 - Б. Позиционный торг – жесткий стиль
 - В. Переговоры на основе интересов
 - Г. Верно все
13. В рамках подхода Мастенбрука, наиболее адекватный метод регулирования конфликта, направленный на решение конкретной проблемы уже сформировавшейся организации
- А. Экспертный метод
 - Б. Процедурный метод
 - В. Консультационный метод
 - Г. Медиация
14. В рамках подхода Мастенбрука, метод регулирования конфликта, который развивает его интуицию, способность понимать и решать свои проблемы:
- А. Экспертный метод
 - Б. Процедурный метод
 - В. Консультационный метод
 - Г. Медиация
15. Стресс Г.Селье называл:
- А. вечным двигателем
 - Б. аналогией смерти
 - В. солью жизни
 - Г. источником болезни.
16. С. Хобфолл предложил многоосевую модель «поведения преодоления» и отмечал, что преодолевающее поведение необходимо:
- А. Рассматривать как стратегии (тенденции) поведения, а не как отдельные типы поведения
 - Б. Выделять продуктивные и непродуктивные стратегии преодоления стресса
 - В. Выделять здоровые и нездоровые стратегии преодоления стресса

- Г. Выделять просоциальные и асоциальные стратегии преодоления стресса
17. «Eu-stress» это:
- А. здоровый стресс.
 - Б. нездоровый стресс.
 - В. сильно выраженный стресс
 - Г. последствие стресса
18. «Distress» это:
- А. здоровый стресс.
 - Б. нездоровый стресс.
 - В. сильно выраженный стресс
 - Г. последствие стресса
19. Назовите синдромы личностных и поведенческих деформаций стрессового типа:
- А. тип А поведения
 - Б. синдром выгорания
 - В. синдром посттравматического стресса
 - Г. все ответы верны
20. «Деловые люди, не умеющие бороться с беспокойством, умирают молодыми» – это слова доктора А. Карреля, лауреата Нобелевской премии по медицине, относится к:
- А. тип А поведения
 - Б. синдром выгорания
 - В. синдром посттравматического стресса
 - Г. все ответы верны
21. Уровень напряженности, при котором эффективность деятельности повышается (наступает эустресс)
- А. Критический порог истощения
 - Б. Порог чувствительности к стрессу
 - В. Базовый порог стрессоустойчивости
 - Г. Динамическая стрессоустойчивость
22. Уровень напряженности, при котором эффективность деятельности снижается (наступает дистресс)
- А. Критический порог истощения
 - Б. Порог чувствительности к стрессу
 - В. Базовый порог стрессоустойчивости
 - Г. Динамическая стрессоустойчивость
23. Актуальные ответы личности на воспринимаемую угрозу, как способ управления стрессом
- А. стрессоустойчивость
 - Б. динамическая стрессоустойчивость
 - В. копинг-стратегии
 - Г. копинг-ресурсы
24. Относительно стабильные личностные и социальные характеристики людей, обеспечивающие психологический фон для преодоления стресса
- А. стрессоустойчивость
 - Б. динамическая стрессоустойчивость
 - В. копинг-стратегии
 - Г. копинг-ресурсы
25. С точки зрения классификации стрессоров – стресс, который относится к реальным ситуациям и мы при этом можем влиять на события, относится к области:
- А. Мудрого принятия
 - Б. Конструктивных действий
 - В. Субъективных стрессов
 - Г. Саморегуляции

26. С точки зрения классификации стрессоров – стресс, который относится к выдуманным ситуациям и мы при этом не можем влиять на события, относится к области:

- А. Мудрого принятия
- Б. Конструктивных действий
- В. Субъективных стрессов
- Г. Саморегуляции

27. Обучение и использование аутотренинга будет наиболее эффективным способом преодоления такого типа стресса, как:

- А. Мудрого принятия
- Б. Конструктивных действий
- В. Субъективных стрессов
- Г. Саморегуляции

28. Обучение и использование тайм-менеджмента будет наиболее эффективным способом преодоления такого типа стресса, как:

- А. Мудрого принятия
- Б. Конструктивных действий
- В. Субъективных стрессов
- Г. Саморегуляции

29. Исследование на выборке менеджеров показало, что «успешные» менеджеры отличаются от «неуспешных»:

- А. большим количеством моделей преодолевающего поведения,
- Б. предпочтением «нездоровых» моделей преодоления сложных (стрессогенных) ситуаций,
- В. реже используют рационализацию и поиск позитивного в эмоционально-напряженных ситуациях делового общения
- Г. кризисные ситуации «успешные» менеджеры не рассматривают как новый опыт, полезный для профессиональной карьеры.

30. Исследование на выборке менеджеров показало, что «неуспешные» менеджеры отличаются от «успешных»:

- А. большим количеством моделей преодолевающего поведения,
- Б. предпочтением «здоровых» моделей преодоления сложных (стрессогенных) ситуаций,
- В. реже используют рационализацию и поиск позитивного в эмоционально-напряженных ситуациях делового общения
- Г. кризисные ситуации «успешные» менеджеры рассматривают как новый опыт, полезный для профессиональной карьеры.

Контрольные вопросы к зачету для промежуточного контроля

1. Понятие конфликта, его характеристики.
2. Методы работы с конфликтом: анализ структуры и динамики.
3. Понятие и стратегии переговоров. Положения и интересы сторон в переговорном процессе.
4. Формы взаимодействия медиатора с оппонентами. Этапы медиации.
5. Основные подходы по осуществлению вмешательств в конфликтные ситуации в организации
6. Технологии разрешения. Подход «выигрыш-проигрыш», специфика и условия использования.
7. Технологии разрешения. Подход «выигрыш-выигрыш», специфика и условия использования.
8. Картография конфликта. Карта возможностей (по Дж.Скотт). Карта интересов (по Х. Корнелиус, Ш. Фейр).
9. Исследование стресса от Авицены до Г. Селье. Стресс и стрессор. Симптомы стресса.

10. Здоровый стресс (эустресс), недостаточный стресс и избыточный стресс (дистресс). Индивидуальные различия в стрессе, их причины. Личность типа А.
11. Динамика стресса: нарастание напряженности, собственно стресс, снижение внутренней напряженности.
12. Стрессоустойчивость: порог чувствительности к стрессу и критический порог истощения.
13. Копинг-поведение: копинг-стратегии и копинг-ресурсы.
14. Оценка стрессора и выбор стратегии. Классификация стрессоров и путей их преодоления.
15. Аутотренинг: техники релаксации и визуализации. Тренинги социальных навыков, уверенности в себе, позитивного мышления. Рациональная терапия. Тайм-менеджмент. НЛП.
16. Специфика выделяемых стадий конфликта (потенциальный, развивающийся, открытый)
 17. Явные и скрытые причины конфликтов.
 18. Условия действия метода и его ограничения. Личностные факторы, снижающие эффективность Метода Д. Дена.
 19. Виды проблем в конфликте: содержательные, эмоциональные и псевдосодержательные.
 20. Роль эмоций в конфликте. Преодоление эмоций, которые относятся к основным источникам конфликта (недоверие, раздражение, страхи)
 21. Пошаговая выработка взаимовыгодного решения (контроль эмоций, соглашение о правилах, выяснение позиций, скрытых нужд и интересов, выдвижение альтернатив, согласие)
 22. Стили поведения в конфликтной ситуации: сетка Томаса - Килмена - критерии классификации и возможные стили поведения.
 23. Понятие "прорыва" как изменения отношений. Роль сил прорыва.
 24. «Кардинальные правила» Дэна. Основные препятствия на пути преодоления конфликта («ложные рефлексы» и «иллюзии»)
 25. Понятие «порочный круг» и его значение в разногласиях.
 26. Преодоление конфликта с помощью ключевых моментов общения. Формула «я-обращения» (я - высказывания)
 27. Категория «трудных людей». Типология.
 28. Альтернативы решения. Понятие «карты возможностей». Использование интуиции для обнаружения новых возможностей.
 29. Понятия «саботажники общения» и «активное восприятие»
 30. Преобразование конфликта в сотрудничество четырехшаговым методом.
 31. Индивидуальные признаки стресса. Физиологические, интеллектуальные, эмоциональные и поведенческие симптомы стресса.
 32. Типы стресса. Психофизиология стресса.
 33. Базовый показатель и динамическая стрессоустойчивость.
 34. Классификация путей преодоления стресса (область мудрого принятия, область конструктивных действий, область субъективных стрессов, область саморегуляции).
35. Работа по совмещению стрессора и путей его преодоления
36. Личный опыт преодоления стресса
37. Социальный опыт преодоления стресса (гендер, возраст, профессия и проч.)

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

Оценка за модуль определяется как сумма баллов за текущую и контрольную работу.

Коэффициент весомости баллов, набранных за текущую и контрольную работу, составляет 0,5/0,5.

Текущая работа включает оценку аудиторной и самостоятельной работы.

Оценка знаний студента на практическом занятии (аудиторная работа) производится по 100-балльной шкале.

Оценка самостоятельной работы студента (написание эссе, подготовка доклада, выполнение домашней контрольной работы и др.) также осуществляется по 100-балльной шкале.

Для определения среднего балла за текущую работу суммируются баллы, полученные за аудиторную и самостоятельную работу, полученная сумма делится на количество полученных оценок.

Итоговый балл за текущую работу определяется как произведение среднего балла за текущую работу и коэффициента весомости.

Если студент пропустил занятие без уважительной причины, то это занятие оценивается в 0 баллов и учитывается при подсчете среднего балла за текущую работу.

Если студент пропустил занятие по уважительной причине, подтвержденной документально, то преподаватель может принять у него отработку и поставить определенное количество баллов за занятие. Если преподаватель по тем или иным причинам не принимает отработку, то это занятие при делении суммарного балла не учитывается.

Контрольная работа за модуль также оценивается по 100-балльной шкале. Итоговый балл за контрольную работу определяется как произведение баллов за контрольную работу и коэффициента весомости.

Критерии оценок аудиторной работы студентов по 100-балльной шкале:

«0 баллов» - студент не смог ответить ни на один из поставленных вопросов

«10-50 баллов» - обнаружено незнание большей части изучаемого материала, есть слабые знания по некоторым аспектам рассматриваемых вопросов

«51-65 баллов» - неполно раскрыто содержание материала, студент дает ответы на некоторые рассматриваемые вопросы, показывает общее понимание, но допускает ошибки

«66-85 баллов» - студент дает почти полные ответы на поставленные вопросы с небольшими проблемами в изложении. Делает самостоятельные выводы, имеет собственные суждения.

«86-90 баллов» - студент полно раскрыл содержание материала, на все поставленные вопросы готов дать абсолютно полные ответы, дополненные собственными суждениями, выводами. Студент подготовил и отвечает дополнительный материал по рассматриваемым вопросам.

Таблица перевода рейтингового балла по дисциплине в «зачтено»
или «не зачтено»

| Итоговая сумма баллов по дисциплине по 100-балльной шкале | Оценка по дисциплине |
|---|----------------------|
| 0-50 | Не зачтено |
| 51-100 | Зачтено |

Например:



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

а) основная литература

1. Анцупов А.Я. Конфликтология: новые способы и приемы профилактики и разрешения конфликтов: учебник для вузов. - М.: Эксмо, 2011. - 509 с.
2. Конфликтология: учебник для вузов по спец. экономики и управления и гуманитарно-социальным спец; под ред. В. П. Ратникова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2014. - 543 с.
3. Модели управления конфликтами и рисками [Электронный ресурс] / С.А. Баркалов [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Воронеж: Научная книга, 2008. — 497 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29271.html> (дата обращения: 4.06.2018)
4. Лебедева М. М. Технология ведения переговоров: учеб. пособие для вузов. - М.: Аспект Пресс, 2010. - 191 с.
5. Светлов В.А. Управление конфликтом. Новые технологии принятия решений в конфликтных ситуациях [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Светлов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 136 с. — 978-5-4486-0444-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79819.html>

б) дополнительная литература

1. Аллахвердова О.В., Карпенко А.Д. Медиация – переговоры в ситуации конфликта. – СПб, Роза мира. - 2010. – 178 с.
2. Кеннеди Г. Переговоры: полный курс; пер. с англ. Е. Виноградовой. - М.: Альпина Паблишер, 2011. - 387 с.
3. Кроули Дж., Грэм К. Медиация для менеджеров. Разрешение конфликтов и восстановление рабочих отношений. - М: МЦУПК - 2010. - 304 с.

4. Льюис Д. Управление стрессом: как найти дополнительные 10 часов в неделю: пер. с англ. - М.: Альпина Паблишерз, 2010.- 241 с.
5. Стресс, выгорание, совладание в современном контексте / под ред. А. Л. Журавлева, Е. А. Сергиенко. - М.: Ин-т психологии РАН, 2011. - 511 с.
6. Организации [Электронный ресурс] : управление, конфликты, кризисы, риски. Учебное пособие / С.А. Баркалов [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Воронеж: Научная книга, 2009. — 300 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29272.html> (дата обращения: 4.06.2018)

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

1. eLibrary.ru [Электронный ресурс]: электронная библиотека/научн.электронная библиотека // <http://www.elibrary.ru/>
2. Moodle [Электронный ресурс]: система виртуального обучения: [база данных]: / Даг. Гос. Ун-т. – Махачкала – Доступ из сети ДГУ или после регистрации из сети ун-та, из любой точки, имеющей доступ в Интернет. – URL: / <http://www.moodle.dgu.ru> (дата обращения: 4.06.2018)
3. Электронный каталог НБ ДГУ [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах лит., поступающих в фонд НБ ДГУ/ Дагестанский гос. Ун-т. – Махачкала, 2010. – Режим доступа: <http://elib.dgu.ru/>, свободный (дата обращения: 4.06.2018)
4. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» / <http://www.biblioclub.ru/> (дата обращения: 4.06.2018)
5. <http://mibif.indi.ru/proftest/innmeneg/2/index.htm> – Электронная библиотека.
6. Электронная библиотека диссертаций РГБ <http://diss.rsl.ru>
7. Система ГАРАНТ: электронный периодический справочник [Электронный ресурс]. – Электр. дан. (7162 Мб: 473 378 документов).
8. ConsultantPlus: справочно-поисковая система [Электронный ресурс]. – Электр. дан.

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

Комплексное изучение предлагаемой студентам учебной дисциплины «Технологии управления конфликтами и стрессами» предполагает овладение материалами лекций, учебников, творческую работу студентов в ходе проведения практических занятий, а также систематическое выполнение тестовых и иных заданий для самостоятельной работы студентов.

Овладение дисциплины поможет студентам получить современные представления о теории социального конфликта; новейших тенденциях развития конфликтологического знания, как в России, так и в мире; навыках разрешения и предупреждения социальных конфликтов и успешного ведения переговоров.

Изучение дисциплины сводится к подготовке специалистов, обладающих знаниями, необходимыми для использования технологии обратной связи, формулирования вопросов и ответов на них, считыванию «невербальных сигналов»; проведению интервьюирования, мониторинга и экспресс-опросов.

В ходе лекций раскрываются основные вопросы в рамках рассматриваемой темы, делаются акценты на наиболее сложные и интересные положения изучаемого материала, которые должны быть приняты студентами во внимание. Материалы лекций являются основой для подготовки студента к практическим занятиям.

Основной целью практических занятий является контроль за степенью усвоения пройденного материала, ходом выполнения студентами самостоятельной работы и рас-

смотрение наиболее сложных и спорных вопросов в рамках темы практического занятия. Выполнение практических заданий способствует более глубокому изучению проблем, связанных с формированием и оценкой потребительских свойств, ассортимента товаров, приобретению навыков сравнительной характеристики их потребительной ценности. К каждому занятию студенты должны изучить соответствующий теоретический материал по учебникам и конспектам лекций. Ряд вопросов дисциплины, требующих авторского подхода к их, заслушиваются на практических занятиях в форме подготовленных студентами сообщений (10-15 минут) с последующей их оценкой всеми студентами группы. Для успешной подготовки устных сообщений на практических занятиях студенты в обязательном порядке, кроме рекомендуемой к изучению литературы, должны использовать публикации по изучаемой теме в журналах.

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

Для проведения индивидуальных консультаций может использоваться электронная почта и образовательный блог преподавателя ([http:// alievap.blogspot.ru/](http://alievap.blogspot.ru/)).

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

Учебные занятия по предмету проводятся в специализированной аудитории. В процессе чтения лекций, проведения семинарских и практических занятий используются наглядные пособия, комплект слайдов, компьютерное оборудование для моделирования ситуаций взаимного влияния людей в деятельности и общении, видео-лекции, видео – и аудиовизуальные средства обучения, учебных заданий.

На факультете управления Дагестанского государственного университета имеются аудитории (438 ауд.), оборудованные интерактивными, мультимедийными досками, проекторами, что позволяет читать лекции в формате презентаций, разработанных с помощью пакета прикладных программ MS Power Point, использовать наглядные, иллюстрированные материалы, обширную информацию в табличной и графической формах, пакет прикладных обучающих программ, а также электронные ресурсы сети Интернет.