

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ Федеральное
государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Факультет управления

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Технологии управления конфликтами и стрессами

Кафедра «Экономика труда и управление персоналом»

Образовательная программа
38.04.03 Управление персоналом

Направленность (профиль) программы
Управление персоналом организации

Уровень высшего образования
магистратура

Форма обучения
очно-заочная

Статус дисциплины: входит в обязательную часть ОПОП

Махачкала, 2021

Рабочая программа дисциплины «Технологии управления конфликтами и стрессами» составлена в 2021 году в соответствии с требованиями ФГОС ВО – магистратура по направлению подготовки 38.04.03 Управление персоналом от «12» августа 2020 г. № 958¹

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

А. Алиева

Рабочая программа дисциплины одобрена:
на заседании кафедры экономики труда и управления персоналом от «30»
06 2021 г., протокол № 10

/Зав. кафедрой *Магомедов* Магомедов М.М.

на заседании Методической комиссии факультета управления от
«1» 07 2021 г., протокол № 10

Председатель *Гашимова* Гашимова Л.Г.

Рабочая программа дисциплины согласована с учебно-методическим
управлением 4. 07. 2021 г. _____

1 Начальник УМУ *Гасангаджиева* Гасангаджиева А.Г.

Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина «Технологии управления конфликтами и стрессами» входит в обязательную часть ОПОП магистратуры по направлению подготовки 38.04.03 Управление персоналом, направленности (профиля) «Управление персоналом организации».

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: универсальных – УК-1, профессиональных – ПК-9.

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

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

Объем дисциплины 2 зачетные единицы, в том числе 72 в академических часах по видам учебных занятий

Очно-заочная форма обучения

Се- местр	Учебные занятия							Форма проме- жуточной атте- стации (зачет, дифференциро- ванный зачет, экзамен
	в том числе							
	Контактная работа обучающихся с преподавателем						СРС, в том числе экза- мен	
	Все го	из них						
Лек- ции		Лабора- торные занятия	Практи- ческие занятия	КСР	консультации			
3	72	4	-	10	-	-	58	зачет

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Управление деловой карьерой» являются:

– ознакомление и освоение 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.;

– воспитание у студентов чувства ответственности, закладка нравственных, этических норм поведения в обществе и коллективе, формирование патриотических взглядов, мотивов социального поведения и действий, управленческого мировоззрения, способностей придерживаться законов и норм поведения, принятых в обществе и в своей профессиональной среде.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП магистратуры

Дисциплина «Технологии управления конфликтами и стрессами» входит в обязательную часть ОПОП магистратуры по направлению подготовки 38.04.03 Управление персоналом, направленности (профиля) «Управление персоналом организации».

Дисциплина «Технологии управления конфликтами и стрессами» базируется на знаниях основ естественных, социальных и гуманитарных дисциплин.

Знания и навыки, полученные в процессе изучения дисциплины «Технологии управления конфликтами и стрессами» будут использованы студентами при изучении последующих профессиональных дисциплин, предусмотренных учебным планом, при написании выпускной квалификационной работы, в процессе решения круга задач профессиональной деятельности в дальнейшем. Результаты изучения данной дисциплины используются при рассмотрении дисциплин «Современные проблемы управления персоналом», «Обучение персонала и развитие его компетенций», «Системы мотивации и стимулирования трудовой деятельности» и др.

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

Код и наименование компетенции из ОПОП	Код и наименование индикатора достижения компетенций (в соответствии с ОПОП)	Планируемые результаты обучения	Процедура освоения
УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выраба-	УК-1.1. Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стра-	Знает: основные понятия, которыми оперирует конфликтология; причины возникновения конфликтов, особенности их динамики и основные способы их предупреждения и раз-	Устный опрос, письменный опрос, выполнение кейс-заданий, написание реферата, доклада,

<p>тывать стратегию действий</p>	<p>тегии сотрудничества для достижения поставленной цели</p>	<p>решения</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>	<p>тестирование</p>
<p>ПК-9</p> <p>Способность обеспечивать профилактику конфликтов в кросскультурной среде, поддерживать комфортный морально-психологический климат в организации и эффективную организационную культуру</p>	<p>ПК-9.1</p> <p>Урегулирование трудовых споров и конфликтов в коллективе</p>	<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 диагностике, разрешению и профилактике конфликтов в условиях со-</p>	<p>Устный опрос, письменный опрос, выполнение кейс-заданий, написание реферата, доклада, тестирование</p>

		временной организации; навыками представления результатов работы в удоб- ной для восприятия форме	
--	--	--	--

4. Объем, структура и содержание дисциплины.

4.1. Объем дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 академических часов.

4.2. Структура дисциплины.

4.2.1. Структура дисциплины в очно-заочной форме

№ п/п	Разделы и темы дисциплины по модулям	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов (в часах)					Формы текущего контроля успеваемо- сти и промежуточной аттестации
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	...	Самостоятель- ная работа в т.ч. эссе, ре- фераты	
	Модуль 1. Теоретические аспекты анализа конфликтов							
1	Понятие конфликта, базовые технологии анализа конфликтных ситуаций		2	2			10	Устный опрос, выполнение кейс-заданий, тестирование
2	Переговоры и посредничество в конфликте. Технологии медиации			2			10	
3	Конфликт-менеджмент			2			18	
	Итого по модулю 1:	36	2	6			28	Контрольная работа
	Модуль 2. Алгоритмы управления стрессами							
1	Понятие стресса, его симптомы и динамика			2			16	Устный опрос, выполнение кейс-заданий, тестирование
2	Стрессоустойчивость и копинг-поведение		2	2			14	
	Итого по модулю 2:	36	2	4			30	Контрольная работа
	Зачет							
	ИТОГО:	72	4	10			60	

4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

4.3.1. Содержание лекционных занятий по дисциплине

Модуль 1. Теоретические аспекты анализа конфликтов

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); процессуально-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». Позиции и интересы сторон в переговорном процессе. Позиционный 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). Четырех-шаговый 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. Алгоритмы управления стрессами

Тема 1. Понятие стресса, его симптомы и динамика

Исследование воздействия стресса от Авиценны 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 2. 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. Ис-

следования Лазаруса, Фолькмана, Хобфолла. Проблемно-ориентированный и эмоционально-ориентированный копинг. Активный и просоциальный копинг. Ассертивные действия.

4.3.2. Содержание практических занятий по дисциплине

Модуль 1. Теоретические аспекты анализа конфликтов

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. Алгоритмы управления стрессами

Тема 1. 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 (дистресс). Индивидуальные различия в стрессе, их причины. Личность типа А.
3. Динамика стресса: нарастание напряженности, собственно стресс, снижение внутренней напряженности.

Тема 2. 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.

Вузовская лекция должна выполнять не только информационную функцию, но также и мотивационную, воспитательную и обучающую.

Информационная функция лекции предполагает передачу необходимой информации по теме, которая должна стать основой для дальнейшей самостоятельной работы студента.

Мотивационная функция должна заключаться в стимулировании интереса студентов к науке. На лекции необходимо заинтересовывать, озадачить студентов с целью выработки у них желания дальнейшего изучения той или иной экономической проблемы.

Воспитательная функция ориентирована на формирование у молодого поколения чувства ответственности, закладку нравственных, этических норм поведения в обществе и коллективе, формирование патриотических взглядов, мотивов социального поведения и действий, финансово-экономического мировоззрения.

Обучающая функция реализуется посредством формирования у студентов навыков работы с первоисточниками и научной и учебной литературой.

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Для теоретического и практического усвоения дисциплины большое значение имеет самостоятельная работа студентов, которая может осуществляться студентами индивидуально и под руководством преподавателя.

Самостоятельная работа студентов предполагает самостоятельное изучение отдельных тем, дополнительную подготовку студентов к каждому практическому занятию.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Конфликтология», предусмотренная учебным планом в объеме 74 часа, представляет собой способ активного, целенаправленного приобретения студентом новых для него знаний и умений без непосредственного участия в этом процесса преподавателей.

Основными видами самостоятельной работы студентов в рамках освоения дисциплины «Конфликтология» выступают следующие:

- 1) проработка учебного материала;
- 2) работа с вопросами для самопроверки;
- 3) работа со статистическими и аналитическими данными;
- 4) изучение рекомендованной литературы;
- 5) поиск в Интернете дополнительного материала;
- 6) написание рефератов;
- 7) подготовка докладов;
- 8) подготовка презентаций;
- 9) выполнение кейс-заданий;
- 10) решение ситуационных задач.

Методические рекомендации по написанию рефератов

Реферат представляет собой вид развернутого сообщения по определенной теме с использованием ранее опубликованной информации. Для реферата выбираются наиболее важные с научной точки зрения и достаточно исследованные факты, позволяющие проиллюстрировать актуальность избранной проблемы и указать способы ее решения.

Написание реферата используется в учебном процессе вуза в целях приобретения студентом необходимой профессиональной подготовки, развития умения и навыков самостоятельного научного поиска: изучения литературы по выбранной теме, анализа различных источников и точек зрения, обобщения материала, выделения главного, формулирования выводов и т. п. С помощью рефератов студент глубже постигает наиболее сложные проблемы курса, учится лаконично излагать свои мысли, правильно оформлять работу, докладывать результаты своего труда.

Процесс написания реферата включает:

- выбор темы;
- подбор нормативных актов, специальной литературы и иных источников, их изучение;
- составление плана;
- написание текста работы и ее оформление.

Работу над рефератом следует начинать с общего ознакомления с темой (прочтение соответствующего раздела учебника, учебного пособия, конспектов лекций). После этого необходимо изучить нормативные акты, литературные и иные источники, рекомендованные преподавателем. Однако перечень источников не должен связывать инициативу студента. Он может использовать произведения, самостоятельно подобранные в результате изучения библиографии в библиотеке.

План реферата должен быть составлен таким образом, чтобы он раскрывал название работы. Реферат, как правило, состоит из введения, в котором кратко обосновывается актуальность, научная и практическая значимость избранной темы, основного материала, содержащего суть проблемы и пути ее решения, заключения, содержащего теоретические выводы, списка использованной литературы.

Изложение материала должно быть кратким, точным, последовательным. Объем реферата — от 5 до 15 машинописных страниц.

Материал в реферате располагается в следующей последовательности:

- титульный лист
- план работы
- введение
- текст работы (разбитый на разделы)
- заключение
- список литературы.

На титульном листе студент указывает название вуза, кафедры, полное наименование темы реферата, свою фамилию и инициалы, а также ученую степень, звание, фамилию и инициалы научного руководителя, в самом конце — дату написания работы.

Текст полностью написанной и оформленной работы подлежит тщательной проверке. Ошибки и опiski как в тексте, так и в цитатах, и в научно-справочном аппарате отрицательно сказываются на оценке.

Реферат отражает результаты самостоятельно проведенного студентом научного исследования. В нем студент должен показать умение подбирать и изучать необходимую по теме литературу, находить в ней подходящую информацию, грамотно и хорошо излагать свои мысли, правильно и свободно пользоваться как общепринятой экономической, так и специальной финансовой терминологией.

Выбор темы реферативной работы осуществляется в соответствии с предложенной преподавателем тематикой. В отдельных случаях студент мо-

жет выбрать для своего реферата тему, которая не вошла в тематику, но отражает его приверженность определенному направлению научных поисков.

Методические рекомендации по подготовке докладов

Доклад – это публичное сообщение, представляющее собой развёрнутое изложение на определённую тему.

В отличие от реферата **доклад** представляет собой анализ какой-либо темы, опирающийся на всестороннее исследование проблемы или ее отдельных аспектов. Он строится по принципу демонстрации определенной позиции автора, подкрепленной научно-исследовательскими работами в этой области со ссылками на источники, цитатами и обоснованием авторского мнения.

Тема доклада должна быть согласована с преподавателем и соответствовать теме занятия.

Работа студента над докладом-презентацией включает отработку навыков ораторства и умения организовать дискуссию.

Структура доклада:

- титульный лист
- оглавление (в нем последовательно излагаются названия пунктов доклада, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт);
- введение (формулирует суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада, дается характеристика используемой литературы);
- основная часть (каждый раздел ее, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего; в основной части могут быть представлены таблицы, графики, схемы);
- заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме доклада, предлагаются рекомендации);
- список использованных источников.

Объем доклада может колебаться в пределах 5-15 печатных страниц; все приложения к работе не входят в ее объем.

Доклад должен быть выполнен грамотно, с соблюдением культуры изложения.

Обязательно должны иметься ссылки на используемую литературу.

Содержание доклада студент докладывает на практическом занятии, заседании кружка, научно-практической конференции. Предварительно подготовив тезисы доклада, студент в течение 5-7 минут должен кратко изложить основные положения своей работы. На основе обсуждения студенту выставляется соответствующая оценка.

По усмотрению преподавателя доклады могут быть представлены на практических занятиях и/или студенческих научно-практических конференциях.

Перечень основной и дополнительной литературы, рекомендуемой к использованию при написании рефератов и докладов по дисциплине «Технологии управления конфликтами и стрессами», представлен в Разделе 8 данной рабочей программы.

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

7.1. Типовые контрольные задания

Примерная тематика рефератов и докладов

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. Мировоззренческие 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.

Примерные тестовые 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 вымышленным 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.

Примерные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины (зачету)

1. Понятие конфликта, его характеристики.
2. Методы работы с конфликтом: анализ структуры и динамики.
3. Понятие и стратегии переговоров. Позиции 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.Дэна.
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 рефлексy» 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.)

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

Критерии оценки рефератов/докладов

При оценке качества представленной студентом работы (реферата/доклада) принимается во внимание следующее:

1. Содержательное наполнение представленной работы (учитывается, насколько содержание соответствует теме).
2. Полнота раскрытия темы работы (учитывается количество описанных фактов, понятий и т. п.).
3. Логика изложения материала (учитывается умение студента логически верно строить план работы).
4. Количество и качество использованных источников литературы.
5. Оригинальность работы (осуществляется проверка на наличие заимствований).
6. Защита студентом представленной работы.

Критерии оценки тестов:

По дисциплине тесты могут использоваться для текущего контроля по каждой теме. Критерии оценки по 100-балльной шкале: каждый вариант содержит по 20 тестов. За каждый правильно выполненный тест выставляется 5 баллов.

Общий результат выводится как интегральная оценка, складывающаяся из текущего контроля - 50% и промежуточного контроля - 50%.

Текущий контроль по дисциплине включает:

- посещение занятий – 10 баллов (на каждом занятии)
- участие на практических занятиях - 70 баллов (на каждом занятии)
- выполнение самостоятельной работы - 20 баллов.

Промежуточный контроль по дисциплине включает:

- устный опрос - 70 баллов,
- решение ситуационных заданий - 30 баллов.

8. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

а) адрес сайта курса

1. Moodle [Электронный ресурс]: система виртуального обучения: [база данных] / Даг. гос. ун-т. – г. Махачкала. – Доступ из сети ДГУ или, после регистрации из сети ун-та, из любой точки, имеющей доступ в интернет. – URL: <http://moodle.dgu.ru/> (дата обращения 15.06.2021).
2. Образовательный блог по дисциплине. [Электронный ресурс]. - URL: <http://alievap.blogspot.com/> (дата обращения 15.06.2021).

б) 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: 10.06.2021).
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> (дата обращения: 10.06.2021).

в) 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: 10.06.2021).

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

1. eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]: электронная библиотека / Науч. электрон. б-ка. — Москва. — URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp> (дата обращения: 15.06.2021)

2. Электронный каталог НБ ДГУ [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения обо всех видах лит, поступающих в фонд НБ ДГУ/Дагестанский гос. ун-т. — Махачкала, 2018. — URL: <http://elib.dgu.ru> (дата обращения: 15.06.2021)

3. Университетская библиотека онлайн [Электронный ресурс]. — URL: <http://biblioclub.ru/> (дата обращения: 15.06.2021)

4. Moodle [Электронный ресурс]: система виртуального обучения: [база данных] / Даг. гос. ун-т. — г. Махачкала. — Доступ из сети ДГУ или, после регистрации из сети ун-та, из любой точки, имеющей доступ в интернет. — URL: <http://moodle.dgu.ru/> (дата обращения: 15.06.2021)

5. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. — URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 15.06.2021)

6. Сайт кафедры «Экономика труда и управление персоналом» ДГУ [Электронный ресурс]. — URL: <http://cathedra.dgu.ru/?id=1348> (дата обращения: 15.06.2021)

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

Оптимальным путем освоения дисциплины является посещение всех лекций и практических занятий и выполнение предлагаемых заданий в виде докладов, тестов и устных вопросов.

На лекциях рекомендуется деятельность студента в форме активного слушания, т.е. предполагается возможность задавать вопросы на уточнение понимания темы и рекомендуется конспектирование основных положений лекции. На практических занятиях деятельность студента заключается в активном слушании выступлений других студентов, предоставлении собственных результатов самостоятельной работы, участии в обсуждении рефератов, выполнении контрольных заданий и т.п.

При подготовке к практическому занятию студенты должны, прежде всего, изучить конспект лекций по заданной теме, ознакомиться с соответствующим разделом в учебнике (законодательном документе), рекомендованном в качестве основной литературы. При желании студент может ознакомиться и с дополнительной литературой, использовать ресурсы информа-

ционно-телекоммуникационной сети «Интернет». Необходимо обратить внимание на периодику, чтобы использовать более «свежий» материал.

Форма работы с литературой должна быть разнообразной - начиная от комментированного чтения и кончая выполнением различных заданий на основе прочитанной литературы. Например, составление плана прочитанного материала; подбор выписок из литературы по заданным вопросам; конспектирование текста.

Для изучения курса студентам необходимо использовать лекционный материал, учебники и учебные пособия из списка литературы, статьи из периодических изданий, ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем. При подготовке к практическим занятиям, а также при написании рефератов могут использоваться поисковые сайты сети «Интернет», информационно-справочная система «Консультант+», а также Интернет-ресурсы, перечисленные в разделе 9 данной программы. Кроме того, могут использоваться учебные курсы, размещенные на платформе Moodle ДГУ, а также учебные материалы, размещенные на образовательном блоге Алиевой П.Р. <http://alievar.blogspot.com/>. Для проведения индивидуальных консультаций может использоваться электронная почта.

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

Лекционный зал на 30 человек, стандартная учебная аудитория для группы на 20-25 чел., мультимедиапроектор, ноутбук, доступ к сети Интернет.