

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Конфликтология

Кафедра «Экономика труда и управление персоналом»

Образовательная программа
38.03.03 Управление персоналом

Направленность (профиль) программы
Общий

Уровень высшего образования
бакалавриат

Форма обучения
очная, заочная

Статус дисциплины: входит в обязательную часть ОПОП

Махачкала, 2021

Рабочая программа дисциплины «Конфликтология» составлена в 2021 году в соответствии с требованиями ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом от «12» августа 2020 г. № 955

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 № 80

Зав. кафедрой *Магомедов* Магомедов М.М.

на заседании Методической комиссии факультета управления от
«1» 07 2021 г., протокол № 80

Председатель *Гашимова* Гашимова Л.Г.

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

Начальник УМУ *Гасангаджиева* Гасангаджиева А.Г.

Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина «Конфликтология» входит в обязательную часть ОПОП бакалавриата по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом, направленности (профиля) «Общий».

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

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с формированием знаний об особенностях и формах протекания конфликтов различных типов и их последствиях для эффективности организации, умений пользоваться современными технологиями и подходами к разрешению и управлению различными типами противоречий, сложных ситуаций, встречающихся в профессиональной практике и личной жизни.

Дисциплина нацелена на формирование следующих компетенций выпускника: универсальных – УК-3, профессиональных – ПК-6.

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

Очная форма обучения

Семес тр	Учебные занятия						СРС, в том числе экза мен	Форма промежуточной аттестации (зачет, дифференциро ванный зачет, экзамен
	в том числе							
	Контактная работа обучающихся с преподавателем							
	Все го	из них						
Лекц ии		Лаборатор ные занятия	Практич еские занятия	КСР	консульт ации			
5	144	36	-	34	-	-	74	экзамен

Заочная форма обучения

Семес тр	Учебные занятия						СРС, в том числе экза мен	Форма промежуточной аттестации (зачет, дифференциро ванный зачет, экзамен
	в том числе							
	Контактная работа обучающихся с преподавателем							
	Все го	из них						
Лекц ии		Лаборатор ные занятия	Практич еские занятия	КСР	консульт ации			
5	144	8	-	8	-	-	128	экзамен

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Конфликтология» являются:

– доведение системных знаний до студентов о социальных конфликтах и развить навыки по управлению и разрешению конфликтных ситуаций;

– 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 бакалавриата

Дисциплина «Конфликтология» входит в обязательную часть ОПОП бакалавриата по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом, направленности (профиля) «Общий».

Дисциплина «Конфликтология» базируется на знаниях основ естественных, социальных и гуманитарных дисциплин.

Знания и навыки, полученные в процессе изучения дисциплины «Конфликтология» 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 «Управление карьерой», «Экономика управления персоналом» 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-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения	Знает: основные этапы и тенденции становления конфликтологии; принципы и задачи конфликтологии на современном этапе развития общественных наук и их современная специфика;	Устный опрос, письменный опрос, выполнение кейс-заданий, написание реферата, доклада, тестирование

	поставленной цели	базовые понятия, категории и классификации конфликтов; факторы и условия возникновения конфликтов	
	УК-3.2. При реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывает особенности поведения и интересы других участников	Умеет: анализировать информацию и определять факторы и условия, вызывающие конфликты; объяснять природу возникновения и развития конфликта в различных областях жизнедеятельности человека	
	УК-3.3. Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и с учетом этого строит продуктивное взаимодействие в коллективе	Владеет: навыками использования информацией в ситуациях производственного, межличностного конфликта, конфликтного взаимодействия в трудовых коллективах	
ПК-6.Способен применять технологии социальной работы с персоналом, инструменты социальной психологии и прикладной социологии для выявления лидеров, а также разрешения конфликтов, владением навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в	ПК-6.2. Владеет методами и технологиями управления организационными конфликтами	Знает: основные этапы и тенденции становления конфликтологии; принципы и задачи конфликтологии на современном этапе развития общественных наук и их современная специфика; базовые понятия, категории и классификации конфликтов; факторы и условия возникновения конфликтов Умеет: анализировать информацию и определять факторы и условия, вызывающие конфликты; объяснять природу возникновения и развития конфликта в различных областях	Устный опрос, письменный опрос, выполнение кейс-заданий, написание реферата, доклада, тестирование

организации и умение применять их на практике		жизнедеятельности человека Владеет: методами и средствами разрешения конфликтов на предприятиях и организациях	
---	--	---	--

4. Объем, структура и содержание дисциплины.

4.1. Объем дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 академических часов.

4.2. Структура дисциплины.

4.2.1. Структура дисциплины в очной форме

№ п/п	Разделы и темы дисциплины по модулям	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов (в часах)					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	...	Самостоятельная работа в т.ч. экзамен	
<i>Модуль 1. Теоретические основы исследования конфликтов</i>								
1	Предмет и задачи курса «Конфликтология»		2	2				Устный опрос, выполнение кейс-заданий, тестирование
2	История развития отечественной конфликтологии		2	2				
3	Общая характеристика зарубежной конфликтологии		2	2			2	
4	Причины конфликтов, их типологии и функции		2	2				
5	Структура и динамика конфликтов		4	4			2	
6	Методы исследования конфликтов		4	2			2	
<i>Итого по модулю 1:</i>		36	16	14			6	Контрольная работа
<i>Модуль 2. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия</i>								
1	Межличностные конфликты		2	2			2	Устный опрос, выполнение кейс-заданий, тестирование
2	Социальные конфликты		2	2			2	
3	Конфликты в организации и в сфере управления		4	4			4	
4	Массовые конфликты		4	4			4	

	<i>Итого по модулю 2:</i>	36	12	12			12	Контрольная работа
<i>Модуль 3. Основы предупреждения и практика разрешения конфликтов</i>								
1	Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов		4	4			10	Устный опрос, выполнение кейс-заданий, написание реферата, тестирование
2	Прогнозирование и предупреждение конфликтов		2	2			6	
3	Управление конфликтом		2	2			4	
	<i>Итого по модулю 3:</i>	36	8	8			20	Контрольная работа
	<i>Экзамен</i>	36					36	
	ИТОГО:	144	36	34			74	

4.2.2. Структура дисциплины в заочной форме

№ п/п	Разделы и темы дисциплины по модулям	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов (в часах)					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	...	Самостоятельная работа в т.ч. экзамен	
<i>Модуль 1. Теоретические основы исследования конфликтов</i>								
1	Предмет и задачи курса «Конфликтология»		2	2			4	Устный опрос, выполнение кейс-заданий, тестирование
2	История развития отечественной конфликтологии						6	
3	Общая характеристика зарубежной конфликтологии						4	
4	Причины конфликтов, их типологии и функции		2	2			4	
5	Структура и динамика конфликтов						6	
6	Методы исследования конфликтов						4	
	<i>Итого по модулю 1:</i>	36	4	4			28	Контрольная работа
<i>Модуль 2. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия</i>								
1	Межличностные конфликты						8	Устный опрос, выполнение кейс-заданий, тестирование
2	Социальные конфликты						8	
3	Конфликты в организации и в сфере		2	2			8	

	управления							
4	Массовые конфликты						8	
	<i>Итого по модулю 2:</i>	36	2	2			32	Контрольная работа
Модуль 3. Основы предупреждения и практика разрешения конфликтов								
1	Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов		2	2			10	Устный опрос, выполнение кейс-заданий, написание реферата, тестирование
2	Прогнозирование и предупреждение конфликтов						12	
3	Управление конфликтом						10	
	<i>Итого по модулю 3:</i>	36	2	2			32	Контрольная работа
	<i>Экзамен</i>	36					36	
	ИТОГО:	144	8	8			128	

4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

4.3.1. Содержание лекционных занятий по дисциплине

Модуль 1. Теоретические основы исследования конфликтов

Тема 1. Предмет и задачи курса «Конфликтология»

Роль конфликтологии в осмыслении развития российского общества на современном этапе становления рыночных отношений. Сущность конфликта, объект и предмет конфликтологии. Конфликт и противоречие. Основные цели и задачи конфликтологии.

Эволюция научных воззрений на конфликт. Проблема насилия в религиозных учениях. Отражение конфликтов в искусстве и средствах массовой информации. Практические знания как источник конфликтологических идей.

Традиции накопления конфликтологических идей мыслителями-гуманистами в античную эпоху, средние века - проблема согласия и насилия в религиозных учениях. Первые целостные концепции конфликта на рубеже XIX-XXвв.

Проблема конфликта в период кризиса. Значение компетентного подхода к конфликтам. Уровни научного рассмотрения. Теоретический и прикладной потенциал конфликтологии.

Предмет и задачи курса. Уровень конфликтологических исследований в России и на Западе. Причины различия.

Тема 2. История развития отечественной конфликтологии

Историографический анализ. Периодизация истории отечественной конфликтологии. Междисциплинарные связи наук, исследующих конфликт.

Отрасли отечественной конфликтологии. Проблема конфликта в военной науке. Изучение конфликтов в искусствоведении. Исследование конфликта в исторических науках. Математические модели конфликтных явлений. Особенности изучения конфликтов в педагогике. Исследование

конфликтов в политологии. Конфликт как объект исследования в правоведении. Исследование конфликтов в психологии. Подходы к изучению агрессии и конкуренции в социобиологии. Социология конфликта. Философский анализ конфликтов.

Тема 3. Общая характеристика зарубежной конфликтологии

Проблема конфликта в зарубежной психологии: психоаналитический подход (З. Фрейд, А. Адлер, К. Хорни, Э. Фромм); социотропное направление (У. Мак - Дугалл, С. Сигале и др.); этологическое направление (К.Лоренц, Н. Тинберген); теория групповой динамики (К. Левин, Д. Креч, Л. Линдсей). Исследования конфликтов в современной зарубежной психологии: теоретико-игровое направление (М. Дойч); теория организационных систем (Р.Блейк, Дж. Мутон); теория и практика переговорного процесса (Д. Прюитт, Д. Рубин, Р. Фишер, У. Юри).

Западная социология конфликта: социал-дарвинизм (Г. Спенсер), марксистская теория (К. Маркс), функциональная теория конфликта (Г. Зиммель), структурный функционализм (Т. Парсонс), теория “позитивно-функционального конфликта” (Л. Козер), “конфликтная модель общества” (Р. Дарендорф), общая теория конфликта (К. Боулдинг).

Зарубежные политологические теории конфликта: теории политических групп (В.Парето, Г. Моска, Ж.Сорель, Ф.Оппенгеймер, А.Бентли и др.), теории политической стабильности (Дж.Блондел, Д.Истон, С. Липсет, Д. Сандерс), этнополитические теории (М. Гектер, Т. Нейрн, Дж.Ротшильд).

Тема 4. Причины конфликтов, их типологии и функции

Понятие причины конфликта и его ключевое место в поиске путей его предупреждения и конструктивного разрешения. Объективно-субъективный характер причин конфликтов. Четыре группы факторов и причин конфликтов: объективные, организационно-управленческие, социально-психологические, личностные.

Базисная типология конфликтов: внутриличностные, социальные, а также зооконфликты. Структура внутриличностного конфликта. Частные типологии конфликтов. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов. Двойственный характер функций конфликта по его влиянию на участников и социальное окружение между «хочу» и «не могу», между «хочу» и «нужно», между «могу» и «не могу», между «нужно» и «нужно», между «нужно» и «не могу».

Структура социальных конфликтов: межличностные, между личностью и группой, между малыми, средними, большими социальными группами; межгосударственные. Зооконфликты: интрапсихические и между животными.

Типичные межличностные конфликты: конфликты супругов; конфликты во взаимодействии родителей и детей; конфликты в звене

«руководитель-подчинений»; инновационные конфликты. Разнообразные субъекты межгрупповой конфликтности: малые и большие трудовые коллективы, этнические группы, социальные слои и классы, религиозные объединения, партии и массовые движения. Консерватизм основных механизмов возникновения межгрупповых конфликтов: межгрупповая враждебность; объективный конфликт интересов; внутригрупповой фаворитизм.

Тема 5. Структура и динамика конфликтов

Объективные составляющие конфликта: участники конфликта, предмет конфликта, объект конфликта, микро- и макросреда. Психологические составляющие конфликта: мотивы сторон, конфликтное поведение, информационные модели конфликтной ситуации. Особенности восприятия конфликтной ситуации. Понятие конфликтной ситуации. Границы конфликта.

Основные стадии развития классического конфликта: латентная (предконфликт), открытая, завершающая. Характеристика латентной стадии конфликта. Понятие конфликтной ситуации. Этапы вызревания и варианты решения проблемной ситуации. Открытая стадия (или собственно конфликт), включающая: инцидент-повод, эскалацию конфликта, сбалансированное противодействие. Эскалация конфликта, ее признаки, типы и пороги прохождения. Понятие «рефлексивных игр» как имитации рассуждений и поведения противника. Общие приемы рефлексивных игр: рефлексивный прогноз, рефлексивная защита, рефлексивное управление. Характеристика стадии завершения конфликта, ее варианты и особенности. Понятие «разрешение конфликта» как сведения до минимума предмета спора. Послеконфликтный период и его этапы: частичной и полной нормализации отношений. Динамика различных видов конфликтов: в условиях повседневной жизнедеятельности и в экстремальных условиях. Особенности протекания криминальных конфликтов.

Тема 6. Методы исследования конфликтов

Применение методов психологии в конфликтологии. Методики определения уровня уровня внутриличностной конфликтности. Возможности тестов в определении конфликтности человека. Изучение конфликтных отношений в социальных группах. Сущность и особенности применения модульной методики диагностики межличностных конфликтов. Диагностика характера конфликтов и взаимоотношений в группе.

Общая характеристика и особенности ситуационного метода исследования конфликтов. Методы исследования межгрупповых конфликтов (качественные методы, математическое моделирование конфликтов).

Две группы методов неюридического разрешения конфликта: стратегические и тактические. Характеристика стратегических методов, применяемых для предупреждения дисфункциональных конфликтов вообще.

Классические тактические методы разрешения конфликтов: соперничество, сотрудничество, компромисс, приспособление и уход (уклонение) от решения проблемы. Анализ базовых и производных тактик разрешения конфликтов. Техника использования, основные показания к применению того или иного метода, возможные негативные последствия или преимущества методов в зависимости от ситуации.

Понятие юридического конфликта, в котором спор связан с правоотношениями сторон. Четыре общих признака юридического конфликта. Три основные группы юридических средств разрешения конфликта: конституционные процедуры; судебное и арбитражное рассмотрение дел; административные процедуры. Формы завершения юридического конфликта: меры государственного принуждения; примирение сторон и условия их применения.

Модуль 2. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия

Тема 1. Межличностные конфликты

Понятие межличностного конфликта и его особенности. Содержательный и психологический аспекты межличностного конфликта. Причины межличностных конфликтов. Основные причинные факторы межличностных конфликтов: информационные, поведенческие, отношений, ценностные и структурные; их характеристика. Классификация межличностных конфликтов: по сферам существования, по своему эффекту и функциональным последствиям, по критерию реальности. Конфликтные личности.

Сущность межличностного конфликта. Причины межличностных конфликтов. Психологическая несовместимость личностей - источник межличностных конфликтов. Методики определения психологической совместимости. Межличностные конфликты как результат несоблюдения дистанции в процессе общения.

Типология межличностных конфликтов по уровням общения. Конфликты на невербальном уровне общения. Значимость внешнего вида, мимики и жестикуляции в межличностной конфликтности. Конфликтологическая значимость обоняния, осязания и биополярного взаимодействия. Сущность механизма аттракции и его роль в межличностных конфликтах.

Конфликты на вербальном уровне общения. Роль норм культуры общения в решении межличностных конфликтов. Эмпатия как чувство и конфликтологическая методика.

Тема 2. Социальные конфликты

Социальный конфликт: его субъекты, предмет, управление. Экономический конфликт: субъекты, предмет, управление. Споры о справедливости. Трудовой конфликт: субъекты, предмет и управление.

Политический конфликт: субъекты, предмет, управление. Конфликты в духовной сфере общества (духовные конфликты): субъекты, предмет, управление.

Факторы снижения жизненного уровня и падения производства как конфликтогены в сфере труда. Социальная дифференциация. Конфликты в социальных группах, их разрешение.

Забастовка как социальный феномен, как конфликтное средство защиты интересов трудящихся. Признаки забастовки, их основные причины. Типы и виды забастовок, их участники. Скрытые признаки надвигающиеся забастовки. Структура забастовки. Российское законодательство о забастовках.

Содержание, принципы и организации социального партнерства. Развитие социального партнерства в России в 1917 - 1990. Социальное партнерство в переходной экономике. Принципы и организации деятельности социальных партнеров. Объединения предпринимателей и их деятельность в сфере социально-трудовых отношений. Роль профсоюзов в социально-трудовых отношениях. Государство в системе социального партнерства.

Виды договоров и соглашений стороны договорного процесса, порядок их заключения, сроки разработки и содержание договоров.

Тема 3. Конфликты в организации и в сфере управления

Понятие «организация», внешняя и внутренняя среда организации. Конфликт в организации и его субъекты. Источники конфликта в организации и в сфере управления. Структурные конфликты. Инновационные конфликты. Позиционные конфликты. Конфликты справедливости. Конфликт ресурсов. Динамические конфликты. Профилактика и управление конфликтами в организации и в сфере управления. Способы разрешения конфликтов данной категории.

Организационные конфликты: сущность, содержание, типология. Причины современных конфликтов в организациях. Общероссийские факторы. Экономический кризис и его конфликтологические следствия.

Традиционные причины конфликтов субъективного характера: низкая культура общения, психологическая несовместимость работников, несоответствие стилей руководства и стилей подчинения, ошибки руководителей в конфликтах друг с другом, подчиненными и неофициальными лидерами данной организации.

Обязательные операции руководителя по диагностике и разрешению внутриорганизационных конфликтов. Оптимальная технология разрешения организационных конфликтов.

Актуальные проблемы работы специалиста в организациях. Опыт и задачи изучения и разрешения организационных конфликтов.

Тема 4. Массовые конфликты

Специфика массовых конфликтов, их количественные и качественные характеристики, взаимосвязь с другими типами социальных столкновений. Массовые конфликты как проявление депривации, социальной напряженности и социального кризиса.

Классификации массовых конфликтов. Типология по конфликтующим субъектам.

Типология по содержанию и характеру породивших конфликт проблем. Формы массовых конфликтов. Степень изученности массовых конфликтов.

Политические конфликты. Особенности их возникновения и развития. Субъекты политических конфликтов и их мотивы.

Экологические конфликты. Специфика их изучения. Динамика экологических конфликтов.

Роль специалистов в профилактировании и решении массовых конфликтов: опыт, проблемы, перспективы.

Национальные процессы в современном обществе. Понятие и специфика этнических конфликтов. Типология этнических конфликтов. Основные причины этнических конфликтов. Миграционные процессы как причина и как следствие этнических конфликтов. Субъекты этнического конфликта. Механизмы конфликта. Перерастание неконфликтных ситуаций в конфликтные. Перерастание этнического конфликта в вооруженную борьбу. Затяжные конфликты. Прогнозирование возможных исходов этнических конфликтов. Управление этническими конфликтами. Роль посреднических организаций в урегулировании конфликтов. Организация переговорного процесса.

Причины этнонациональных конфликтов. Конституционные противоречия, конфликт этнических элит, территориально-этнические притязания. Попытка типологии этнических конфликтов.

Национальные движения и национально-этнические конфликты. Политика Центра как дестабилизирующий фактор межнациональных отношений. Проблема урегулирования национально - этнических конфликтов.

Особенности национально - этнических конфликтов на современном этапе и попытки их разрешения в Республике Дагестан.

Модуль 3. Модуль 3. Основы предупреждения и практика разрешения конфликтов

Тема 1. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов

Институт переговоров как универсальный метод урегулирования конфликта. Виды переговоров, функции, динамика и правила поведения. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны. Особый вид деятельности, называемый медиацией. Основные роли третьей стороны: третейский судья, арбитр, посредник, консультант, помощник, наблюдатель, психотерапевт. Арбитр и посредник как наиболее эффективные типы участия третьей стороны в организационных конфликтах. Классификация

переговоров: переговоры о продлении действующих соглашений, о нормализации отношений, о перераспределении, о создании новых условий, о достижении побочных эффектов.

Анализ основных функций переговоров: информационная, коммуникативная, регуляции и координации действия, контроля, отвлечения внимания, пропаганды, проволок. Способы оценки успешности переговоров.

Переговоры в конфликтных ситуациях. Переговорные стили: жесткий, мягкий, торговый, сотрудничества. Сущность и условия применения конкретного стиля переговоров, методы и приемы ведения переговоров в различных стилях. Способы нейтрализации нежелательных приемов, уловок и противодействие им. Методы улаживания инцидента. Феномен толпы. Приемы ведения переговоров в ситуациях острого конфликта.

Тема 2. Прогнозирование и предупреждение конфликтов

Характеристика предупреждения конфликтов как многоплановой деятельности по ликвидации деструктивного потенциала противоречий между субъектами до начала противостояния. Объективные, организационно-управленческие и социально-психологические условия профилактики конфликтов. Анализ уровней, на которых возможна деятельность по предупреждению конфликтов: макроуровень, микроуровень, уровень межличностных отношений, внутриличностный уровень. Наиболее эффективные формы предупреждения конфликтов: устранение их причин, создание ситуации поддержания сотрудничества, институционализация отношений, принятие нормативных механизмов, а также использование уместного юмора в предконфликтной ситуации.

Этап процесса прогнозирования конфликтов: выявление симптомов; поиск и анализ информации, моделирование.

Основная цель прогнозирования и методы этой деятельности: индуктивный и дедуктивный.

Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов. Компетентная оценка результатов деятельности как условие предупреждения конфликтов.

Тема 3. Управление конфликтом

Сущность урегулирования конфликтов. Конфликтное управление как действие, инициирующее один конфликт в целях оптимального воздействия на другой. Институционализация конфликта. Легитимизация конфликта.

Структурирование конфликтующих групп.

Редукция конфликта как его последовательное ослабление за счет перевода на другой уровень. Шкала уровней напряженности в конфликте.

М. Винер и К. Рей о продуктивном взаимодействии между людьми и факторах способствующих успешному сотрудничеству. Факторы, связанные с окружающим миром. Факторы, относящиеся к членам сотрудничества. Факторы, связанные с процессом и структурой сотрудничества. Факторы

коммуникации. Факторы цели. Факторы ресурсы. Технологии рационального поведения в конфликте. Приемы и правила управления эмоциями в процессе разрешения конфликта.

4.3.2. Содержание практических занятий по дисциплине

Модуль 1. Теоретические основы исследования конфликтов

Тема 1. Предмет и задачи курса «Конфликтология»

1. Конфликтология как наука: предмет, функции и структура конфликтологии.
2. Междисциплинарность и научная автономность конфликтологии.
3. Основные цели и задачи конфликтологии.
4. Эволюция научных воззрений на конфликт.
5. Практические знания как источник конфликтологических идей.

Тема 2. История развития отечественной конфликтологии

1. Отечественная конфликтология об управлении конфликтами (П.А. Сорокин; В.М. Бехтерев; А.С. Звоницкая);
2. Периодизация истории отечественной конфликтологии. Междисциплинарные связи наук, исследующих конфликт.
3. Отрасли отечественной конфликтологии.
4. Развитие теоретической, прикладной, эмпирической конфликтологии в XX - начале XXI века.

Тема 3. Общая характеристика зарубежной конфликтологии

1. Проблема конфликта в зарубежной психологии.
2. Западная социология конфликта.
3. Зарубежные политологические теории конфликта.
4. Направления развития современной западной социологии.

Тема 4. Причины конфликтов, их типологии и функции

1. Типология конфликтов.
2. Причины конфликтов (организационно-управленческие, социально-психологические, личностные).
3. Функции конфликтов.
4. Потери и искажение информации при общении оппонентов.

Тема 5. Структура и динамика конфликтов

1. Основные стадии развития классического конфликта.
2. Особенности восприятия конфликтной ситуации.
3. Эскалация конфликта: механизм и разновидности.
4. Динамика различных видов конфликтов.
5. Объективные и психологические составляющие конфликта.
6. Общая характеристика стадии завершения конфликта, ее варианты и особенности. Формы, критерии завершения конфликтов

Тема 6. Методы исследования конфликтов

1. Применение методов психологии в конфликтологии.
2. Общая характеристика и особенности ситуационного метода исследования конфликтов.
3. Методы исследования межгрупповых конфликтов (качественные методы, математическое моделирование конфликтов).
4. Метода неюридического разрешения конфликта (стратегические и тактические).
5. Методы исследования юридического конфликта

Модуль 2. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия

Лекция 1. Межличностные конфликты

1. Межличностный конфликт как результат несоблюдения дистанции в процессе общения.
2. Типология межличностных конфликтов: конфликты на невербальном уровне; конфликты на вербальном уровне.
3. Сущность и специфика управления межличностными конфликтами.
4. Типичные межличностные конфликты у супругов
5. Причины межличностных конфликтов: психологическая несовместимость людей. Методики определения несовместимости.
6. Особенности диагностики межличностного конфликта. Карта межличностного конфликта.

Тема 2. Социальные конфликты

1. Определение социального конфликта.
2. Общие причины социальных конфликтов.
3. Функции, структура и последствия социального конфликта.
4. Социальная напряженность: общая характеристика и влияние конфликтов на социальное окружение.
5. Социально-трудовые конфликты в обществе.
6. Предупреждение социального конфликта.
7. Способы урегулирования социально-трудовых конфликтов.

Тема 3. Конфликты в организации и в сфере управления

1. Организационные конфликты: сущность, содержание, типология.
2. Причины современных конфликтов в организации: экономический кризис и его конфликтологические последствия; общероссийские факторы, обуславливающие конфликты в организациях.
3. Внутриорганизационные факторы конфликтности. Традиционные причины конфликтов: низкая культура общения; психологическая несовместимость; несоответствие стилей руководства и стилей подчинения; ошибки руководителя и подчиненных.

4. Особенности инновационных конфликтов
5. Предупреждение, разрешение и управление конфликтами в организации.

Тема 4. Массовые конфликты

1. Специфика массовых конфликтов, их количественные и качественные характеристики. Степень изученности массовых конфликтов.
2. Классификация массовых конфликтов: типология по конфликтующим субъектам; по содержанию и характеру проблем, породивших конфликт.
3. Формы массовых конфликтов: политические, экологические, межнациональные конфликты.
4. Межнациональные конфликты. Причины, порождающие межэтнические конфликты. Профилактика межнациональных конфликтов.
5. Источники возникновения межэтнических конфликтов. Основные способы урегулирования межэтнических конфликтов.
6. Понятие и типология политических конфликтов.
7. Проблемы достижения социального согласия в обществе.

Модуль 3. Основы предупреждения и практика разрешения конфликтов

Тема 1. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов

1. Общая характеристика переговоров: сущность, виды и функции
2. Динамика переговорного процесса
3. Основные правила ведения дискуссии. Психологические условия успеха на переговорах
4. Психологические механизмы и технология переговорного процесса
5. Предпосылки участия и результативность третьей стороны в урегулировании конфликта
6. Основные роли третьей стороны в конфликте: третейский судья, арбитр, посредник, консультант, помощник и наблюдатель

Тема 2. Прогнозирование и предупреждение конфликтов

1. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов
2. Условия предупреждения конфликта (объективные и организационно-управленческие, социально- психологические и др.)
3. Нормативные механизмы предупреждения конфликтов.
4. Технология предупреждения конфликтов: изменение своего отношения к ситуации и поведения в ней.
5. Способы и приемы воздействия на поведение оппонента.

Тема 3. Управление конфликтом

1. Сущность управления конфликтом. Основные факторы управления конфликтом.
2. Институционализация конфликта. Легитимизация конфликта.
3. Структурирование конфликтующих групп.

4. Способы управления межличностными конфликтами. Формула неконфликтного поведения: роль комплиментов в общении. Правила их построения и произнесения; эмпатия как чувство и конфликтологическая методика.
5. Базовые тактики управления конфликтов: соперничество и приспособление.

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 может 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 развернутое изложение на определенную 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 «Конфликтология», 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. Эволюция научных воззрений на конфликт.
2. Проблема насилия в религиозных учениях.
3. История становления отечественной конфликтологии.
4. Особенности исследования проблемы конфликта в отраслях отечественной конфликтологии.
5. Проблема конфликта в зарубежной психологии.
6. Западная социология конфликта.
7. Зарубежные политологические теории конфликта.
8. Конфликтология: история и современность.
9. Функциональная (равновесная) и конфликтная модели развития общества.
10. Роль конфликтов в развитии российского общества.
11. Методы исследования и диагностики конфликтов.
12. Уровни проявления и типология конфликтов.
13. Причины возникновения конфликтов.
14. Структура и функции конфликтов.
15. Динамика различных видов конфликтов.
16. Общая характеристика внутриличностного конфликта.
17. Конфликт как тип трудных ситуаций.
18. Социально-психологическая основа конфликтологии.
19. Конфликтология как область социальной практики.
20. Взаимосвязь конфликтологии с другими науками.
21. Программа конфликтологического исследования.
22. Актуальность конфликтологических знаний в современном обществе.
23. Общесоциологические теории о конфликте как инструменте развития.
24. Разработка типологии конфликтов в западной и отечественной социологии.
25. Психоаналитическое направление исследования конфликта.
26. Теория позитивно-функционального конфликта Л. Козера.
27. Конфликтная модель общества Р. Дарендорфа.
28. Эволюция научных воззрений на конфликт.
29. Природа конфликта.
30. Методы и принципы конфликт - менеджмента.

31. Отражение конфликтов в искусстве и средствах массовой информации.
32. Стили поведения в конфликте по К.Томасу: достоинства и недостатки, примеры конкретных случаев.
33. Конфликты в малой группе: причины, последствия, методы управления и разрешения.
34. Причины и формы протекания конфликтов в организации. Конструктивные и деструктивные последствия.
35. Трудовые конфликты: забастовка, саботаж и т.д. Причины и динамика протекания.
36. Моббинг как форма межличностных конфликтов. Причины и предупреждение.
37. Манипулятивное поведение как источник межличностных конфликтов и подход к их разрешению.
38. Предупреждение и разрешение межличностных конфликтов (основные подходы и их обоснование).
39. Основные подходы к управлению конфликтами в организации.
40. Профилактика деструктивных организационных конфликтов.
41. Социальные конфликты. Причины, формы протекания и возможности управления.
42. Переговоры как универсальный способ разрешения конфликтов.
43. Посредничество как форма разрешения конфликтов. Достоинства и ограничения.
44. Особенности возникновения и разрешения конфликтов между руководителями и подчиненными.
45. Особенности возникновения и регулирования инновационных конфликтов.
46. Особенности возникновения и направления предотвращения межгосударственных конфликтов.
47. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов.
48. Социальные конфликты в системе местного самоуправления.
49. Особенности национально-этнических конфликтов на современном этапе.
50. Мировоззренческие и нормативно-ценностные конфликты.
51. Особенности конфликтных отношений у молодого поколения.
52. Семейные конфликты и способы их разрешения.
53. Социальные конфликты и пути их разрешения.
54. Технологии эффективного общения в конфликтной ситуации.
55. Технологии управления конфликтами.
56. Переговоры как способ конструктивного разрешения конфликтов.
57. Особенности конфликтов в трудовых коллективах и способы их разрешения.
58. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.
59. Предпосылки и результативность участия третьей стороны в урегулировании конфликтов.
60. Социальные конфликты в разных общественных структурах.

61. Социальные конфликты в меняющемся российском обществе.
62. Конфликты среди разных социальных слоев.
63. Неравенство в обществе как причина социальных конфликтов.
64. Арбитраж как форма регулирования конфликта.
65. Переговоры как основной способ реализации интегративной стратегии решения социальных конфликтов.
66. Проблемы управления современными социальными конфликтами.
67. Стратегии поведения людей в межличностных конфликтах.
68. Работа медиатора в управлении межличностным конфликтом.
69. Приёмы разрешения межличностных конфликтов.
70. Гендерный аспект социальных конфликтов.
71. Природа супружеских конфликтов.
72. Методика выяснения супружеских отношений (методика Бауэра).
73. Межпоколенные конфликты в современной российской семье.
74. Семейные конфликты: причины, пути устранения.
75. Конфликты в молодой семье.
76. Групповые особенности возникновения конфликтов в организации.
77. Конфликты при формировании коллективов.
78. Структурные методы разрешения конфликта.
79. Факторы, влияющие на возникновение конфликтов в группах.
80. Социальные конфликты в условиях глобализации.
81. Особенности этнорелигиозных конфликтов.
82. Региональные зоны политических конфликтов.
83. Межэтнические конфликты: источники возникновения и проблемы разрешения.
84. Моделирование политических конфликтов как способ их недопущения.

Примерные тестовые задания

Образец тестового задания по второму модулю

- 1) Какой из приведенных методов относится к группе методов управления конфликтами:
 - а. социологический метод;
 - б. метод тестирования;
 - в. метод картографии;
 - г. метод наблюдения;
 - д. метод эксперимента.
- 2) К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, в основе его лежат объективные противоречия и он способствует развитию соответствующей социальной системы?
 - а. межличностному бурному и быстротекущему;
 - б. межличностному, конструктивному;
 - в. межличностному, экономическому;
 - г. острому и длительному;
 - д. деструктивному.
- 3) Избегание является оптимальным способом управления конфликтом:

- а. Нет;
 - б. Да.
- 4) Острое негативное переживание, вызываемое затянувшейся борьбой структур внутреннего мира личности, опережающее противоречивые связи с социальной средой и задерживающее принятие решения- это:
- а. Межличностный конфликт;
 - б. Внутриличностный конфликт;
 - в. Социальный конфликт;
 - г. Организационный конфликт;
 - д. Глобальный конфликт.
- 5) К субъективным причинам конфликтности отношений руководителя и подчиненного относят:
- а. Субординационный характер отношений;
 - б. Неравномерность распределения служебной нагрузки среди подчиненных;
 - в. Нарушения в системе стимулирования труда;
 - г. Разбалансированность рабочего места;
 - д. Низкая культура общения;
 - е. Рассогласованность связей между рабочими местами в организации;
 - ж. Выбор начальником неэффективного стиля руководства;
 - з. Сложность социальной и профессиональной адаптации руководителя к должности управленца.
- 6) Объективный конфликт интересов наиболее полно описан в:
- а. Модели эскалации конфликтного противодействия по Ф. Глазгу;
 - б. Теории организационных систем Р.Блейка и Дж. Мутона;
 - в. Теории групповой динамики К.Левина, Д. Креч, Л.Линдсей
 - г. Теории группового конфликта Д. Кэмпбелла.
- 7) Феномен внутригруппового фаворитизма заключается:
- а. Во враждебности отдельных членов группы к источнику угрозы и внутригрупповой солидарности;
 - б. В осознании индивидом собственной групповой принадлежности и непроницаемости групповых границ;
 - в. В тенденции благоприятствовать членам собственной группы в противовес членам другой группы.
- 8) Вид социального конфликта, объектом которого являются трудовые отношения и условия их обеспечения – это:
- а. Внутриличностный конфликт;
 - б. Трудовой конфликт;
 - в. Организационный конфликт;
 - г. Структурный конфликт.
- 9) Межгрупповая враждебность впервые описана:
- а. В. Парето;
 - б. Д. Рабби;
 - в. З. Фрейдом;
 - г. Ж. Сорель;

- д. Д. Рубином.
- 10) Какие два независимых параметра составляют основу классификации формы поведения личности в конфликтной ситуации по К.Томасу и А. Килмену?
- а. Способность к уклонению от конфликта, склонность к компромиссу;
 - б. Степень реализации собственных интересов, уровень кооперативности;
 - в. Уровень конфликтности, уровень терпимости
- 11) Каковы могут быть последствия конфликта в организации?
- а. Негативные;
 - б. Позитивные;
 - в. Могут быть как негативные, так и позитивные.
- 12) Какое название носят методы по устранению организационных конфликтов?
- а. Внутриличностные;
 - б. Структурные;
 - в. Межличностные;
 - г. Переговоры;
 - д. Ответные агрессивные действия.
- 13) Кому принадлежит идея о том, что при соблюдении правил научного менеджмента конфликты в организации не должны возникать?
- а. Сократу;
 - б. Гераклиту;
 - в. Ф. Тейлору;
 - г. Г. Зиммелю.
- 14) Временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта: противоречия и напряженных отношений – это:
- а. Разрешение конфликта;
 - б. Урегулирование конфликта;
 - в. Затухание конфликта;
 - г. Устранение конфликта.
- 15) К исходам конфликта относят:
- а. Устранение одной или обеих сторон;
 - б. Победа одной из сторон (овладение объектом конфликта);
 - в. Деление объекта конфликта (симметричное или ассиметричное);
 - г. Согласие о правилах совместного использования объекта;
 - д. Перерастание в другой конфликт;
 - е. Все варианты.
- 16) К условиям успешного разрешения конфликтов относят:
- а. Прекращение конфликтного взаимодействия;
 - б. Поиск общих или близких по содержанию точек соприкосновения;
 - в. Снижение интенсивности негативных эмоций;
 - г. Объективное обсуждение проблемы;
 - д. Все перечисленные выше варианты.
- 17) Психическое состояние беспокойства, испытываемое человеком без ясного осознания его источника – это:

- а. Тревожность;
 - б. Тревога;
 - в. Эмоциональная ригидность;
 - г. Эмоциональное выгорание.
- 18) Конфликтная ситуация включает в себя представления:
- а. Оппонентов о самих себе;
 - б. О структуре конфликта;
 - в. О противостоящей стороне;
 - г. Каждого участника о том, как другой воспринимает его;
 - д. О последствиях конфликта;
 - е. О среде, в которой складываются конкретные отношения.
- 19) К участникам конфликта относят:
- а. Оппоненты;
 - б. Группы поддержки;
 - в. Ценности межличностных отношений;
 - г. Другие участники;
 - д. Микро- и макросреда.
- 20) Побуждения к вступлению в конфликт, связанные с удовлетворением потребностей оппонента; совокупность внешних и внутренних условий, вызывающих конфликтную активность субъекта – это:
- а. Потребности конфликтующих сторон;
 - б. Мотивы сторон;
 - в. Интересы конфликтующих сторон;
 - г. Позиции конфликтующих сторон.
- 21) К типам конфликтной личности по С.М.Емельянову относят:
- а. Демонстративный;
 - б. Адекватный;
 - в. Ригидный;
 - г. Неуправляемый;
 - д. Сверхточный;
 - е. Педантичный;
 - ж. «Бесконфликтный»;
 - з. Безответственный.
- 22) К пассивным стратегиям поведения в конфликтной ситуации относят:
- а. Конструктивная;
 - б. Деструктивная;
 - в. Инновационная;
 - г. Приспособление;
 - д. Уход;
 - е. Все перечисленные выше варианты.
- 23) К послеконфликтной ситуации относятся следующие этапы:
- а. Сбалансированное противодействие;
 - б. Эскалация;
 - в. Частичная нормализация отношений;
 - г. Завершение конфликта;

- д. Полная нормализация отношений;
 - е. Все перечисленные этапы.
- 24) Структурные конфликты в организации – это:
- а. конфликты между структурными подразделениями;
 - б. конфликты, связанные с изменением организационной структуры;
 - в. конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации;
 - г. конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации.
- 25) Основными противоречиями в сфере управления является:
- а. противоречия между бюрократическими правилами системы управления и потребностью к свободе действий субъектов управления.
 - б. противоречия подбора и расстановки кадров;
 - в. противоречия делегирования полномочий;
 - г. противоречия карьеры;
- 26) Вынужденный или добровольный отказ от борьбы и сдача своих позиций – это:
- а. Соперничество;
 - б. Компромисс;
 - в. Приспособление;
 - г. Уход от решения проблемы;
 - д. Сотрудничество.
- 27) Формами разрешения региональных конфликтов являются:
- а. консенсус, подавление одной из сторон, взаимное примирение, перевод борьбы в русло сотрудничества;
 - б. консенсус, взаимное примирение, угроза применения силы, присутствие третьей стороны;
 - в. присутствие третьей стороны, угроза применения силы третьей стороной, ультиматум, консенсус;
 - г. ультиматум, консенсус, угроза применения силы, вмешательство ООН.
- 28) Характеристика личности, состоящая в сохранении оптимального сохранения психики в условиях фрустрирующего и стрессогенного воздействия трудных ситуаций – это:
- а. Конфликтоустойчивость личности;
 - б. Стрессоустойчивость личности;
 - в. Психологическая устойчивость личности;
 - г. Эмоциональное выгорание.
- 29) Что относится к форме разрешения конфликта:
- а. порицание, юмор, убеждение, уступка;
 - б. уступка, компромисс, уход, сотрудничество;
 - в. требования, критика, убеждение, юмор;
 - г. подчинение, примирение, убеждение, согласование.
- 30) Управление конфликтами – это:
- а. целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на динамику конфликта в интересах развития или

- разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;
- б. целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
 - в. целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
 - г. целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

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

1. Предмет, функции и задачи конфликтологии. Цели и исследовательское поле конфликтологии.
2. Объект и предмет конфликтологии. Методологические принципы конфликтологии.
3. Предпосылки формирования конфликтологических идей.
4. Основные периоды развития отечественной конфликтологии. Причины различий уровня конфликтологических исследований у нас и за рубежом.
5. Общая характеристика развития отраслей отечественной конфликтологии.
6. Отечественный опыт исследования конфликтов в социологии, психологии политологии.
7. Общая характеристика развития зарубежной конфликтологии.
8. Западная социология конфликта.
9. Зарубежные политологические теории конфликта.
10. Проблема конфликта в зарубежной психологии.
11. Сущность и функции конфликта. Принципы исследования конфликта.
12. Структура конфликта. Объективные составляющие конфликта.
13. Психологические составляющие конфликта. Особенности восприятия конфликтной ситуации.
14. Стратегии поведения в конфликте.
15. Тактики поведения как важные составляющие конфликтной ситуации.
16. Типология конфликтов.
17. Объективные причины возникновения конфликтов.
18. Субъективные причины возникновения конфликтов.
19. Потери и искажения информации в процессе общения как причина конфликта.
20. Динамика конфликта. Определение и признаки эскалации.
21. Основные виды конфликтов по уровням противоречий. Конструктивное и деструктивное развитие конфликта.
22. Условия возникновения конфликта и их значение.

23. Межличностные конфликты. Причины возникновения. Формы существования. Динамика развития.
24. Конфликты малых групп: конфликт личности и группы, внутригрупповые конфликты. Основные причины и направления развития. Конструктивные и деструктивные последствия.
25. Проблемы конфликтов в организации. Причины и последствия конфликтов в организации.
26. Моббинг как форма конфликта в организации. Возможности профилактики и разрешения.
27. Конфликты в управлении. Основные формы и направления организационных конфликтов.
28. Формы и исходы конфликтов. Критерии разрешенности конфликтов.
29. Разрешение конфликта: определение, предпосылки, формы.
30. Причины возникновения конфликтов между руководителем и подчиненными.
31. Трудовые конфликты: определение, виды, причины, функции и формы разрешения.
32. Межэтнические конфликты: определение, причины возникновения, основные причины возникновения и урегулирования.
33. Политические конфликты: сущность, виды, пути предотвращения.
34. Межгосударственные конфликты: особенности, виды, направления предотвращения.
35. Сущность, классификация и функции переговоров.
36. Динамика переговорного процесса.
37. Технология достижения компромисса в процессе переговоров. Консенсус.
38. Модели поведения партнеров в переговорном процессе.
39. Характеристика основных стратегий в переговорных процессах. Тактики переговорного процесса.
40. Особенности и принципы управления конфликтом.
41. Условия профилактики конфликтов.
42. Объективные условия профилактики деструктивных конфликтов.
43. Технологии предупреждения конфликта.
44. Принципы, обеспечивающие сотрудничество, сплоченность в трудовых коллективах.
45. Забастовка: определение, виды. Процедура объявления забастовки.
46. Функции конфликтов в организации. Конструктивное и деструктивное использования конфликтов в управлении.
47. Технологии профилактики конфликтов в организации.
48. Технологии работы с трудовыми (индустриальными) конфликтами.
49. Социальные конфликты, их связь с основными сферами социальной жизни. Конструктивное и деструктивное развитие конфликтов в социальной сфере.
50. Стили и стратегии поведения сторон в конфликте. Их достоинства и недостатки.

51. Основные технологии (подходы) завершения и разрешения конфликтов. Их достоинства и недостатки.
52. Переговоры как технология разрешения конфликтов. Виды переговоров. Особенности переговоров. Стратегии и тактики ведения переговоров.
53. Социальная напряженность: общая характеристика и значение в конфликте
54. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости.
55. Особенности восприятия конфликтной ситуации.
56. Эскалация конфликта: механизм и разновидности.
57. Институционализация отношений как форма предупреждения конфликтов.
58. Нормативные механизмы предупреждения конфликтов.
59. Силовые приемы как способ разрешения конфликта.
60. Понятие презумпции невиновности в уголовном судопроизводстве.
61. Административные процедуры и административный судебный порядок рассмотрения споров.
62. Основные роли третьей стороны в конфликте: третейский судья, арбитр, посредник, консультант, помощник и наблюдатель.
63. Этика деятельности психолога по урегулированию конфликтов.

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://alievar.blogspot.com/> (дата обращения 15.06.2021).

б) основная литература:

1. Семенов В.А. Конфликтология: учебное пособие / Семенов В.А. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 383 с. — ISBN 978-5-4497-0951-6. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102329.html> (дата обращения: 10.10.2021).

2. Качалов Л.К. Конфликтология: учебное пособие / Качалов Л.К., Логутова М.А.. — Новосибирск: Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2020. — 162 с. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102123.html> (дата обращения: 10.06.2021)

3. Шарков Ф.И. Общая конфликтология: учебник для бакалавров / Шарков Ф.И., Сперанский В.И.. — Москва: Дашков и К, 2020. — 238 с. — ISBN 978-5-394-03585-2. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/110957.html> (дата обращения: 10.06.2021).

в) дополнительная литература:

1. Кузьмина Т.В. Конфликтология : учебное пособие / Кузьмина Т.В.. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 65 с. — ISBN 978-5-4486-0416-4. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/79799.html> (дата обращения: 10.06.2021).

2. Осипова Н.В. Методологические основы конфликтологии : учебное пособие (практикум) / Осипова Н.В.. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2019. — 104 с. — Текст: электронный //

Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99432.html> (дата обращения: 10.10.2021).

3. Конфликтология: учебник / А.Я. Кибанов и др.; [под ред. А.Я. Кибанова]; М-во образования и науки РФ, Гос. ун-т управления. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2007. - 301 с. - (Высшее образование). - Рекомендовано МО РФ.

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)

Адрес ресурса

<http://www.ecsocman.edu.ru>

<http://spb.org.ru/>

<http://www.uniyar.ac.ru/>

www.humanities.edu.ru

<http://aguarun.ru/psih/Konflikt/default.htm>

www.conflictology.spb.ru/index_ru

Полное название ресурса

Федеральный образовательный портал ЭСМ

Практическая конфликтология в России

Политика в зеркале конфликтологии

Вишневская А.В. Курс лекций

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 информационно-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://alievap.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.