

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

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Основы конфликтологии**

Образовательная программа  
38.03.01 Экономика

Профиль подготовки  
Экономика труда

Уровень высшего образования  
бакалавриат

Форма обучения  
заочная

Статус дисциплины: вариативная

Махачкала, 2018 год

Рабочая программа дисциплины «Основы конфликтологии» составлена в 2018 году в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.01 Экономика от «12» ноября 2015г. № 1327

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

*П.Р. Алиева*

Рабочая программа дисциплины одобрена:  
на заседании кафедры экономики труда и управления персоналом от «30»  
августа 2018г., протокол № 1  
Зав. кафедрой *Магомедов* Магомедов М.М.

на заседании Методической комиссии экономического факультета от «30»  
августа 2018 г., протокол № 11

Председатель *Сулейманова* Сулейманова Д.А.

Рабочая программа дисциплины согласована с учебно - методическим  
управлением «31» августа 2018 г. *Сулейманова*

## Содержание

<b>Аннотация рабочей программы дисциплины</b>	<b>4</b>
<b>1. Цели освоения дисциплины</b>	<b>5</b>
<b>2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата</b>	<b>5</b>
<b>3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (перечень планируемых результатов обучения)</b>	<b>5</b>
<b>4. Объем, структура и содержание дисциплины</b>	<b>6</b>
<b>4.1. Объем дисциплины</b>	<b>6</b>
<b>4.2. Структура дисциплины</b>	<b>6</b>
<b>4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)</b>	<b>8</b>
<b>4.4. Темы практических занятий</b>	<b>14</b>
<b>5. Образовательные технологии</b>	<b>17</b>
<b>6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов</b>	<b>17</b>
<b>7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины</b>	<b>22</b>
<b>7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы</b>	<b>22</b>
<b>7.2. Типовые контрольные задания</b>	<b>24</b>
<b>7.3. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций</b>	<b>31</b>
<b>8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины</b>	<b>33</b>
<b>9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины</b>	<b>33</b>
<b>10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины</b>	<b>34</b>
<b>11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем</b>	<b>35</b>
<b>12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.</b>	<b>35</b>

## Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина «Основы конфликтологии» входит в вариативную часть образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, и разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО, компетентностным подходом, реализуемым в системе высшего образования.

Дисциплина реализуется на экономическом факультете 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: общекультурных – ОК-3, общепрофессиональных – ОПК-2, профессиональных – ПК-7.

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, глоссария и промежуточный контроль в форме экзамена.

Объем дисциплины 3 зачетные единицы, в том числе 108 в академических часах по видам учебных занятий

### **Форма обучения - заочная**

Семес тр	Учебные занятия						СРС, в том числе экзамен	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	108	12	-	12	-	-	84	экзамен

## 1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Основы конфликтологии» является дать системные знания студентам о социальных конфликтах и развить навыки по управлению и разрешению конфликтных ситуаций.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата

Дисциплина «Основы конфликтологии» входит в базовую часть образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.01 Экономика. Дисциплина «Основы конфликтологии» базируется на знаниях основ естественных, социальных и гуманитарных дисциплин. Изучение данной дисциплины должно предшествовать изучению управления карьерой, экономики управления персоналом и других дисциплин профессионального цикла.

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

Компетенции	Формулировка компетенции из ФГОС ВО	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)
ОК-3	способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности	<b>Знает:</b> 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 <b>Умеет:</b> анализировать информацию и определять факторы и условия, вызывающие конфликты; объяснять природу возникновения и развития конфликта в различных областях жизнедеятельности человека <b>Владет:</b> навыками использования информацией в ситуациях производственного, межличностного конфликта, конфликтного взаимодействия в трудовых коллективах
ОПК-2	способность осуществлять сбор, анализ	<b>Знает:</b> этапы развития

	и обработку данных, необходимых для решения профессиональных задач	конфликта, деструктивный и конструктивный пути развития конфликта; природу и причины социальных конфликтов и пути их преодоления; <b>Умеет:</b> использовать принципы анализа и управления организационными конфликтами; владеть основами диагностики и разрешения конфликтов различных уровней <b>Владеет:</b> методами и средствами разрешения конфликтов на предприятиях и организациях
ПК-7	способностью, используя отечественные и зарубежные источники информации, собрать необходимые данные, проанализировать их и подготовить информационный обзор и/или аналитический отчет	<b>Знает:</b> технологии профилактики, предупреждения и разрешения различных типов конфликтов; формы предупреждения и разрешения трудовых конфликтов <b>Умеет:</b> определять истинные причины конфликтного поведения методом картографии конфликтов; адекватно осуществлять самооценку и самоконтроль <b>Владеет:</b> навыкам работы по диагностике, разрешению и профилактике конфликтов в условиях современной организации.

#### 4. Объем, структура и содержание дисциплины.

4.1. Объем дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов.

4.2. Структура дисциплины.

**Форма обучения - заочная**

№ п/п	Разделы и темы дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости ( <i>по неделям семестра</i> ) Форма промежуточной аттестации ( <i>по семестрам</i> )
				Лекции	Практические занятия	Самостоятель- ная работа	Контроль	
<i>Модуль 1. Теоретические основы исследования конфликтов</i>								
1	Предмет и задачи курса «Конфликтология»	5		1	1	4		Устный опрос, написание рефератов, гlossарий, тестирование
2	История развития отечественной конфликтологии	5		1	1	4		Устный опрос, написание рефератов, гlossарий, тестирование
3	Общая характеристика зарубежной конфликтологии	5		1	1	4		Устный опрос, написание рефератов, гlossарий, тестирование
4	Причины конфликтов, их типологии и функции	5		1	1	4		Устный опрос, написание рефератов, гlossарий, тестирование
5	Структура и динамика конфликтов	5		1	1	4		Устный опрос, написание рефератов, гlossарий, тестирование
6	Методы исследования конфликтов	5		1	1	4		Устный опрос, написание рефератов, гlossарий, тестирование
	<i>Итого по модулю 2:</i>	36		6	6	24		тестирование
<i>Модуль 2. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия. Основы предупреждения и практика разрешения конфликтов</i>								
1	Межличностные конфликты	5		1	1	4		Устный опрос, написание рефератов, гlossарий, тестирование
2	Социальные конфликты	5		1	1	4		Устный опрос, написание рефератов, гlossарий, тестирование
3	Конфликты в организации и в сфере управления	5		1	1	4		Устный опрос, написание рефератов, гlossарий, тестирование

4	Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов	5		1	1	4		Устный опрос, написание рефератов, глоссарий, тестирование
5	Прогнозирование и предупреждение конфликтов	5		1	1	4		Устный опрос, написание рефератов, глоссарий, тестирование
6	Управление конфликтом	5		1	1	4		Устный опрос, написание рефератов, глоссарий
	<i>Итого по модулю 4:</i>	36		6	6	24		тестирование
	<i>Экзамен</i>	36				36		
	<b>ИТОГО:</b>	108		12	12	84		

### 4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам).

#### Модуль 1. Теоретические основы исследования конфликтов

##### *Тема 1.1. Предмет и задачи курса “Основы конфликтологии”*

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 1.2. 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 объем исследования в правоведении. Исследование конфликтов в психологии. Подходы к изучению агрессии и конкуренции в социобиологии. Социология конфликта. Философский анализ конфликтов.

### ***Тема 1.3. 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 1.4. Причины социальных 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 «хочу», 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 1.5. 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. Особенность протекания криминальных конфликтов.

### ***Тема 1.6. 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 2.1. 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 2.2. 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 2.3. 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 2.4. 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 2.5. Прогнозирование и предупреждение социальных 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, институциализация 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 2.6. 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.

## **4.4. Темы практических занятий**

### **Модуль 1. Теоретические основы исследования конфликтов**

#### ***Тема 1.1. Предмет и задачи курса “Основы конфликтологии”***

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. Проблема насилия в религиозных учениях.
6. Практические знания как источник конфликтологических идей.
7. Роль конфликтологии в развитии российского общества.

#### ***Тема 1.2. 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 1.3. 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 1.4. Причины социальных конфликтов, их типологии и функции***

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

#### ***Тема 1.5. 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 1.6. 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 2.1. 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 2.2. 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 2.3. 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 2.4. 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 2.5. Прогнозирование и предупреждение социальных 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 2.6. 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.

## **6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.**

Возрастает значимость самостоятельной работы студентов в межсессионный период. Поэтому изучение курса «Основы конфликтологии» предусматривает работу с основной специальной литературой,

дополнительной обзорного характера, а также выполнение домашних заданий.

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

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

Наименование тем	Содержание самостоятельной работы	Форма контроля
<i>Тема 1.1.</i> Предмет и задачи курса «Конфликтология»	Работа с учебной литературой (см. разделы 8,9), поиск и обзор научных публикаций и электронных источников информации.	Опрос, оценка выступлений.
<i>Тема 1.2.</i> История развития отечественной конфликтологии	Работа с учебной литературой (см. разделы 8,9). Обзор научных публикаций и электронных источников информации. Подготовка реферата. Работа с тестами и вопросами для самоконтроля.	Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка домашних заданий
<i>Тема 1.3.</i> Общая характеристика зарубежной конфликтологии	Работа с учебной литературой (см. разделы 8,9). Обзор научных публикаций и электронных источников информации. Подготовка реферата. Работа с тестами и вопросами для самоконтроля.	Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка домашних заданий
<i>Тема 1.4.</i> Причины конфликтов, их типологии и функции	Работа с учебной литературой (см. разделы 8,9). Обзор научных публикаций и электронных источников информации. Подготовка реферата. Решение ситуационных задач и тестов.	Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка домашних заданий
<i>Тема 1.5.</i> Структура и динамика конфликтов	Работа с учебной литературой (см. разделы 8,9). Обзор научных публикаций и электронных источников информации. Подготовка реферата. Работа с тестами и вопросами для самоконтроля.	Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка домашних заданий
<i>Тема 1.6.</i> Методы исследования конфликтов	Работа с учебной литературой (см. разделы 8,9). Обзор научных публикаций и электронных источников информации. Подготовка реферата. Работа с тестами и вопросами для самоконтроля.	Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка домашних заданий
<i>Тема 2.1.</i> Межличностные конфликты	Работа с учебной литературой (см. разделы 8,9). Обзор научных публикаций и электронных источников информации. Подготовка реферата. Работа с тестами и вопросами для самоконтроля.	Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка домашних заданий

<i>Тема 2.2.</i> Социальные конфликты	Работа с учебной литературой (см. разделы 8,9). Обзор научных публикаций и электронных источников информации. Подготовка реферата. Работа с тестами и вопросами для самоконтроля.	Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка домашних заданий
<i>Тема 2.3.</i> Конфликты в организации и в сфере управления	Работа с учебной литературой (см. разделы 8,9). Обзор научных публикаций и электронных источников информации. Подготовка реферата. Работа с тестами и вопросами для самоконтроля.	Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка домашних заданий
<i>Тема 2.4.</i> Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.	Работа с учебной литературой (см. разделы 8,9). Обзор научных публикаций и электронных источников информации. Подготовка реферата. Работа с тестами и вопросами для самоконтроля. Деловая игра.	Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка домашних заданий
<i>Тема 2.5.</i> Прогнозирование и предупреждение конфликтов	Работа с учебной литературой (см. разделы 8,9). Обзор научных публикаций и электронных источников информации. Подготовка реферата. Работа с тестами и вопросами для самоконтроля. Деловая игра.	Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка домашних заданий
<i>Тема 2.6.</i> Управление конфликтом	Работа с учебной литературой (см. разделы 8,9). Обзор научных публикаций и электронных источников информации. Подготовка реферата. Работа с тестами и вопросами для самоконтроля. Деловая игра.	Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка домашних заданий

Целью подготовки реферата является приобретение навыков творческого обобщения и анализа имеющейся литературы по рассматриваемым вопросам, что обычно является первым этапом самостоятельной работы. По каждому модулю предусмотрены написание и защита одного реферата. Всего по дисциплине студент может представить шесть рефератов. Тему реферата студент выбирает самостоятельно из предложенной тематики. При написании реферата надо составить краткий план, с указанием основных вопросов избранной темы. Реферат должен включать введение, несколько вопросов, посвященных рассмотрению темы, заключение и список использованной литературы. В вводной части реферата следует указать основания, послужившие причиной выбора данной темы, отметить актуальность рассматриваемых в реферате вопросов. В основном разделе излагаются наиболее существенные сведения по теме, производится их анализ, отмечаются отдельные недостатки или нерешенные еще вопросы,

вносятся и обосновываются предложения по повышению качества потребительских товаров, расширению ассортимента, совершенствованию контроля за качеством и т.д. В заключении реферата на основании изучения литературных источников должны быть сформулированы краткие выводы и предложения. Список литературы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1-84 «Библиографическое описание документа». Перечень литературы составляется в алфавитном порядке фамилий первых авторов, со сквозной нумерацией. Примерный объем реферата 15-20 страниц.

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

#### **Тематика рефератов:**

1. 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.

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

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

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

Компетенция	Наименование компетенции ФГОС ВО	Знания, умения, навыки	Процедура освоения
ОК-3	способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности	<b>Знает:</b> 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	Устный опрос, глоссарий, написание рефератов, тестирование

		<p>конфликтов</p> <p><b>Умеет:</b> анализировать информацию и определять факторы и условия, вызывающие конфликты; объяснять природу возникновения и развития конфликта в различных областях жизнедеятельности человека</p> <p><b>Владеет:</b> навыками использования информацией в ситуациях производственного, межличностного конфликта, конфликтного взаимодействия в трудовых коллективах</p>	
ОПК-2	<p>способность осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения профессиональных задач</p>	<p><b>Знает:</b> этапы развития конфликта, деструктивный и конструктивный пути развития конфликта; природу и причины социальных конфликтов и пути их преодоления;</p> <p><b>Умеет:</b> использовать принципы анализа и управления организационными конфликтами; владеть основами диагностики и разрешения конфликтов различных уровней</p> <p><b>Владеет:</b> методами и средствами разрешения конфликтов на предприятиях и организациях</p>	<p>Устный опрос, написание рефератов, тестирование</p>
ПК-7	<p>способностью, используя отечественные и зарубежные источники информации, собрать необходимые данные, проанализировать их и подготовить информационный обзор и/или аналитический отчет</p>	<p><b>Знает:</b> технологии профилактики, предупреждения и разрешения различных типов конфликтов; формы предупреждения и разрешения трудовых конфликтов</p> <p><b>Умеет:</b> определять истинные причины конфликтного поведения методом картографии конфликтов; адекватно осуществлять самооценку и самоконтроль</p> <p><b>Владеет:</b> навыкам работы по диагностике, разрешению и профилактике конфликтов в условиях современной организации.</p>	<p>Устный опрос, написание рефератов, тестирование</p>

## 7.2. Типовые контрольные задания

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

### **Образец тестового задания 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. Килменну?
- 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.

### ***Контрольные вопросы к экзамену для промежуточного контроля***

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.

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

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

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

Текущая работа включает оценку аудиторной и самостоятельной работы.

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

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

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

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

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

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

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

Критерии оценок аудиторной работы студентов по 100-балльной шкале:

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

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

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

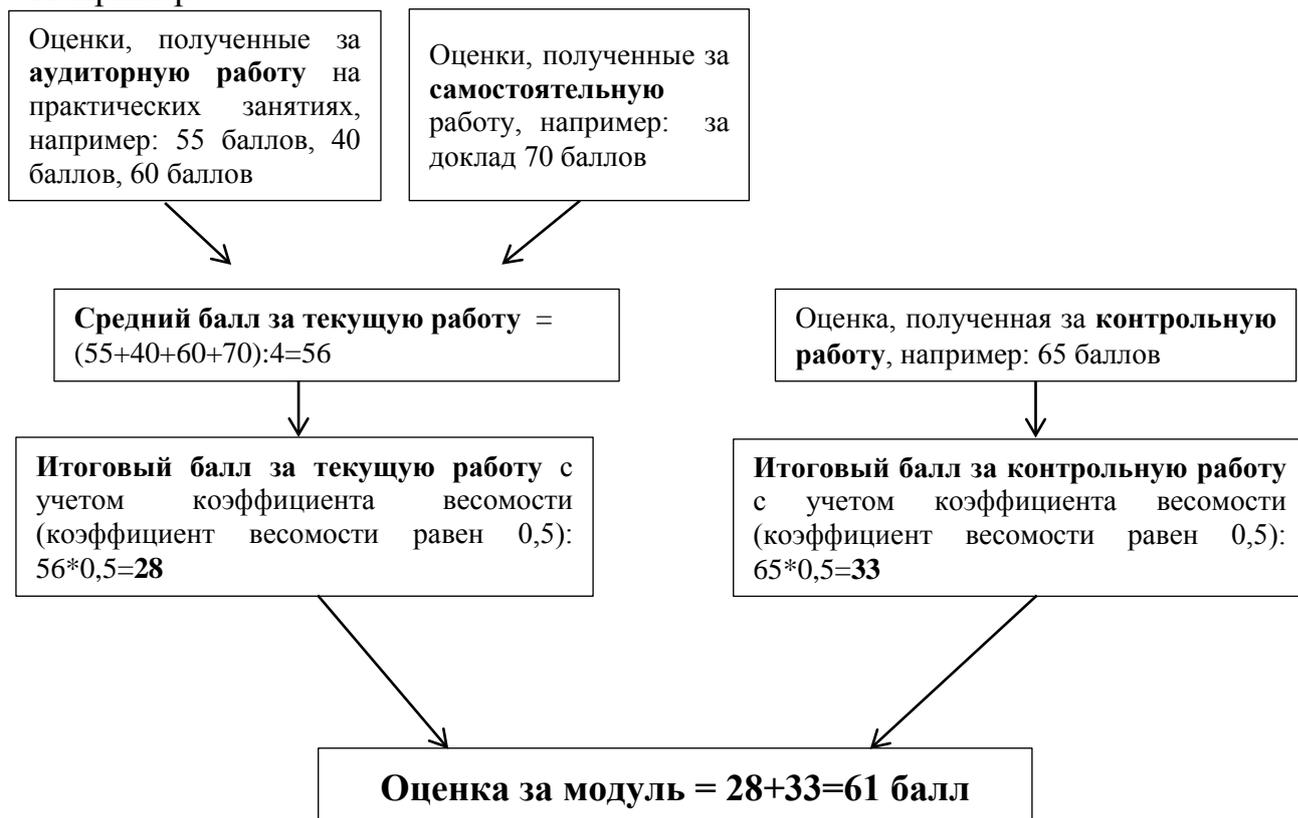
«66-85 баллов» - студент дает почти полные ответы на поставленные вопросы с небольшими проблемами в изложении. Делает самостоятельные выводы, имеет собственные суждения.

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

Таблица перевода рейтингового балла в «5»-балльную шкалу

Итоговая сумма баллов по дисциплине по 100-балльной шкале	Оценка по 5-балльной шкале
0-50	Неудовлетворительно
51-65	Удовлетворительно
66-85	Хорошо
86-100	Отлично

Например:



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

а) основная литература:

1. Зеленков М.Ю. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник / М.Ю. Зеленков. — Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, 2015. — 324 с. — 978-5-394-01918-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10934.html> (дата обращения: 4.06.2018)

2. 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. - ISBN 5-16-002275-8

3. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие /. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. — 176 с. — 978-5-9296-0776-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62947.html> (дата обращения: 4.06.2018)

4. Метлякова Л.А. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Л.А. Метлякова. — Электрон. текстовые данные. — Пермь: Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2016. — 210 с. — 978-5-85218-812-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70630.html> (дата обращения: 4.06.2018)

б) дополнительная литература:

1. Алексеев С., Говядкин И., Гуськов А., Меркурьев В., Сундиев И., Шишкарёв С. Конфликтология: Учебное пособие – М.: Проспект, 2013. – 167 с.

2. Анцупов, Анатолий Яковлевич. Конфликтология в схемах и комментариях : [учеб. пособие для вузов по направлению и специальностям психологии] / Анцупов, Анатолий Яковлевич, С. В. Баклановский. - СПб. [и др.] : Питер: Питер Принт, 2006. - 288 с. - (Учебное пособие).

3. Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – СПб.: Питер, 2006. – 464 с.

4. Конфликтология: учебник: [по специальностям "Менеджмент орг.", "Упр. персоналом", "Гос. и муницип. упр."] / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова; М-во образования и науки Рос. Федерации, Гос. ун-т упр. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2006. - 301 с.: - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 297-301. - Допущено МО РФ. - ISBN 5-16-002275-9

5. Шарков Ф.И. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский. — Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, 2016. — 240 с. — 978-5-394-02402-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60458.html> (дата обращения: 4.06.2018)

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

1. eLibrary.ru [Электронный ресурс]: электронная библиотека/научн.электронная библиотека //http://www.elibrary.ru/
2. Moodle [Электронный ресурс]: система виртуального обучения: [база данных]: / Даг. Гос. Ун-т. – Махачкала – Доступ из сети ДГУ или после регистрации из сети ун-та, из любой точки, имеющей доступ в Интернет. – URL: / http://www.moodle.dgu.ru (дата обращения: 4.06.2018)
3. Электронный каталог НБ ДГУ [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах лит., поступающих в фонд НБ ДГУ/ Дагестанский гос. Ун-т. – Махачкала, 2010. – Режим доступа: <http://elib.dgu.ru/>, свободный (дата обращения: 4.06.2018)
4. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» / http://www.biblioclub.ru/ (дата обращения: 4.06.2018)

<b>Адрес ресурса</b>	<b>Полное название ресурса</b>
<a href="http://www.ecsocman.edu.ru">http://www.ecsocman.edu.ru</a>	Федеральный образовательный портал ЭСМ
<a href="http://spb.org.ru/">http://spb.org.ru/</a>	Практическая конфликтология в России
<a href="http://www.uniyar.ac.ru/">http://www.uniyar.ac.ru/</a>	Политика в зеркале конфликтологии
<a href="http://www.humanities.edu.ru">www.humanities.edu.ru</a>	Вишневская А.В. Курс лекций
<a href="http://aguarun.ru/psih/Konflikt/default.htm">http://aguarun.ru/psih/Konflikt/default.htm</a>	
<a href="http://www.conflictology.spb.ru/index_ru">www.conflictology.spb.ru/index_ru</a>	

## **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.**

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

Овладение дисциплины поможет студентам получить современные представления о теории социального конфликта и систематизировать их соответствующие представления; изучить новейшие тенденции развития конфликтологического знания, как в России, так и в мире.

Изучение дисциплины сводится к подготовке специалистов, обладающих знаниями, необходимыми для выполнения своей профессиональной деятельности, и, прежде всего, знанием моделировать развитие конфликтной ситуации и поведение партнеров по общению и прогнозировать результаты межличностных взаимодействий.

Преподавание товароведения должно формировать у студентов навыки разрешения и предупреждения социальных конфликтов и успешного ведения переговоров.

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

Основной целью практических занятий является контроль за степенью усвоения пройденного материала, ходом выполнения студентами самостоятельной работы и рассмотрение наиболее сложных и спорных вопросов в рамках темы практического занятия. Выполнение практических заданий способствует более глубокому изучению проблем, связанных с формированием и оценкой потребительских свойств, ассортимента товаров, приобретению навыков сравнительной характеристики их потребительной ценности. К каждому занятию студенты должны изучить соответствующий теоретический материал по учебникам и конспектам лекций. Ряд вопросов дисциплины, требующих авторского подхода к их рассмотрению (например, вопросы, связанные с организацией технического регулирования в Республике Дагестан), заслушиваются на практических занятиях в форме подготовленных студентами сообщений (10-15 минут) с последующей их оценкой всеми студентами группы. Для успешной подготовки устных сообщений на практических занятиях студенты в обязательном порядке, кроме рекомендуемой к изучению литературы, должны использовать публикации по изучаемой теме в научных журналах.

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

Для проведения индивидуальных консультаций может использоваться электронная почта и образовательный блог преподавателя (<http://alievap.blogspot.ru/>). Разработан учебный курс на электронной платформе Moodle.

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

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

На факультете управления Дагестанского государственного университета имеются аудитории (405 ауд., 407 ауд., 408 ауд., 438 ауд.), оборудованные интерактивными, мультимедийными досками, проекторами,

что позволяет читать лекции в формате презентаций, разработанных с помощью пакета прикладных программ MS Power Point, использовать наглядные, иллюстрированные материалы, обширную информацию в табличной и графической формах, пакет прикладных обучающих программ, а также электронные ресурсы сети Интернет.