

Подписано цифровой подписью: АНОО ВО
"СИБИТ"

Причина: Я утвердил этот документ
DN: ИИН ЮЛ=7707329152, E=uc@tax.gov.ru,
ОГРН=1047707030513, C=RU, S=77 Москва, L=г.
Москва, STREET="ул. Неглинная, д. 23",
O=Федеральная налоговая служба, CN=Федеральная
налоговая служба

УТВЕРЖДЕНО:

Ректор

Родионов М. Г.

(протокол от 29.01.2025 № 5)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) «КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

Уровень высшего образования: бакалавриат

Направление подготовки: 37.03.01 Психология

Направленность (профиль) подготовки: Психология управления

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Формы обучения: очная, очно-заочная

Год набора (приема на обучение): 2025

Срок получения образования: Очная форма обучения – 4 года
Очно-заочная форма обучения – 4 года 6 месяца(-ев)

Объем: в зачетных единицах: 3 з.е.
в академических часах: 108 ак.ч.

г. Омск, 2025

Разработчики:

Старший преподаватель, департамент очного обучения
Ахметов В. Н.

**Рецензенты:**

Федяев Д.М, профессор кафедры философии ФГБОУ ВО «Омский государственный педагогический университет», д.филос., н., профессор

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 37.03.01 Психология, утвержденного приказом Минобрнауки от 29.07.2020 № 839, с учетом трудовых функций профессиональных стандартов: "Специалист по управлению персоналом", утвержден приказом Минтруда России от 09.03.2022 № 109н; "Специалист по подбору персонала (рекрутер)", утвержден приказом Минтруда России от 09.10.2015 № 717н; "Педагог-психолог (психолог в сфере образования)", утвержден приказом Минтруда России от 24.07.2015 № 514н; "Психолог в социальной сфере", утвержден приказом Минтруда России от 14.09.2023 № 716н.

Согласование и утверждение

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
1		Руководитель образовательной программы	Шамис В. А.	Согласовано	29.01.2025, № 5

Содержание

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)
2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы
3. Место дисциплины в структуре ОП
4. Объем дисциплины и виды учебной работы
5. Содержание дисциплины
 - 5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий
 - 5.2. Содержание разделов, тем дисциплины
6. Рекомендуемые образовательные технологии
7. Оценочные материалы текущего контроля
8. Оценочные материалы промежуточной аттестации
9. Порядок проведения промежуточной аттестации
10. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
 - 10.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы
 - 10.2. Профессиональные базы данных и ресурсы «Интернет», к которым обеспечивается доступ обучающихся
 - 10.3. Программное обеспечение и информационно-справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине
 - 10.4. Специальные помещения, лаборатории и лабораторное оборудование
11. Методические указания по освоению дисциплины (модуля)

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины - сформировать у обучающихся знания о природе, видах, основных характеристиках и функциях конфликтов, способах предупреждения, управления и разрешения конфликтных ситуаций в различных сферах жизнедеятельности индивидов, социальных групп и организаций, развить навыки командной работы, межличностной коммуникации и принятия решений

Задачи изучения дисциплины:

- получение знаний о причинах, содержании, основных характеристиках, типологии и функциях конфликтов; их позитивные и негативные проявления;
- изучение методов управления конфликтами, предупреждения, стимулирования и регулирования конфликтных ситуаций;
- анализ различных видов организационных и управленческих конфликтов, их структура, способы предупреждения и урегулирования ;
- формирование практических навыков анализа конфликтных ситуаций, предупреждения, управления и разрешения конфликтов в профессиональной и иных сферах жизнедеятельности.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенции, индикаторы и результаты обучения

ПК-2 Способен реализовать психологические технологии, ориентированные на развитие персонала организации, личностный рост сотрудников и охрану их здоровья

ПК-2.1 Знает технологии, методы определения и оценки личностных и профессиональных компетенций сотрудников, методы и формы работы для оказания консультаций по формированию здорового образа жизни

Знать:

ПК-2.1/Зн21 Основные психологические технологии и методы разрешения конфликтов в организационной среде, такие как переговоры, медиаторство, а также методы профилактики конфликтных ситуаций

ПК-2.1/Зн22 Теоретические основы конфликтологии, модели конфликтных процессов, типология конфликтов и их причины в рабочей среде

ПК-2.1/Зн23 Способы повышения личностной и групповой устойчивости к конфликтам, методы снижения напряжения и укрепления сотрудничества в коллективе

ПК-2.2 Умеет применять современные виды технологий и методов развития персонала организации, разрабатывать и реализовывать программы обучения сотрудников, разрабатывать и применять мероприятия психологического характера, направленные на повышение мотивации к здоровому образу жизни

Уметь:

ПК-2.2/Ум22 Анализировать конфликтные ситуации, выявлять их причины, участников и возможные сценарии развития

ПК-2.2/Ум23 Применять психологические технологии для эффективного разрешения конфликтов, проведения переговоров и фасилитации решений

ПК-2.2/Ум24 Руководить и модерировать конфликтные ситуации, организовывать переговорные процессы и работа с конфликтующими сторонами для достижения взаимопонимания и согласия

3. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) «Конфликтология» относится к формируемой участниками образовательных отношений части образовательной программы и изучается в семестре(ах):
Очная форма обучения - 7, Очно-заочная форма обучения - 8.

Предшествующие дисциплины (практики) по связям компетенций:

Практикум по психологии управления;

Психология управления персоналом;

Последующие дисциплины (практики) по связям компетенций:

Организационная психология;

Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы;

Практикум по психологии управления;

Преддипломная практика;

Психологическая коррекция;

Психология бизнеса;

Психология стресса;

Технологии психологического тренинга;

В процессе изучения дисциплины студент готовится к решению типов задач профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС ВО и образовательной программой.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Очная форма обучения

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Консультации (часы)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация (часы)
Седьмой семестр	108	3	74	2	36	36	25	Зачет (9)
Всего	108	3	74	2	36	36	25	9

Очно-заочная форма обучения

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Консультации (часы)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация (часы)
Восьмой семестр	108	3	50	2	24	24	54	Зачет (4)
Всего	108	3	50	2	24	24	54	4

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий (часы промежуточной аттестации не указываются)

Очная форма обучения

Наименование раздела, темы	Всего	Консультации	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения, соотношенные с результатами освоения программы
Раздел 1. Структура конфликтологии	18		6	6	6	ПК-2.1 ПК-2.2
Тема 1.1. Структура конфликтологии	18		6	6	6	
Раздел 2. Психология конфликта	30		12	12	6	ПК-2.1 ПК-2.2
Тема 2.1. Психология конфликта	30		12	12	6	
Раздел 3. Социология конфликта	36	2	14	14	6	ПК-2.1 ПК-2.2
Тема 3.1. Социология конфликта	36	2	14	14	6	
Раздел 4. Методы управления конфликтом	15		4	4	7	ПК-2.1 ПК-2.2
Тема 4.1. Методы управления конфликтом	15		4	4	7	
Итого	99	2	36	36	25	

Очно-заочная форма обучения

Наименование раздела, темы	Всего	Консультации	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения, соотношенные с результатами освоения программы
Раздел 1. Структура конфликтологии	24		6	6	12	ПК-2.1 ПК-2.2
Тема 1.1. Структура конфликтологии	24		6	6	12	
Раздел 2. Психология конфликта	26		6	6	14	ПК-2.1 ПК-2.2
Тема 2.1. Психология конфликта	26		6	6	14	
Раздел 3. Социология конфликта	26		6	6	14	ПК-2.1 ПК-2.2

Тема 3.1. Социология конфликта	26		6	6	14	
Раздел 4. Методы управления конфликтом	28	2	6	6	14	ПК-2.1 ПК-2.2
Тема 4.1. Методы управления конфликтом	28	2	6	6	14	
Итого	104	2	24	24	54	

5.2. Содержание разделов, тем дисциплин

Раздел 1. Структура конфликтологии

Тема 1.1. Структура конфликтологии

Античные взгляды на конфликт.

Средние века: Аврелий Августин, Фома Аквинский. Эпоха Возрождения: Николай Кузанский, Николай Коперник, Никколо Макиавелли.

Новое время и эпоха Просвещения: Фрэнсис Бэкон, Томас Гоббс, Жан-Жак Руссо, Адам Смит и др.

Первая половина XIX века: Иммануил Кант, Георг Гегель, Людвиг Фейербах и др.

Вторая половина XIX- начало XX века: Карл Маркс и Фридрих Энгельс, социология, ведущая свое начало с работ Огюста Конта; психология, у истоков которой стоял Вильгельм Вундт (1832-1920). Работы немецкого теоретика Карла Клаузевица «О войне», Георга Зиммеля, Питирима Сорокина в области социологии, работы Зигмунда Фрейда и его учеников в области психологии.

Определение конфликта. Необходимые и достаточные условия возникновения конфликта.

Противоборство субъектов социального взаимодействия. Структура конфликта. Основные структурные элементы конфликта: «стороны конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиции конфликтующих сторон».

Классификация конфликтов и их причин. Конфликтная ситуация, инцидент.

Динамика развития конфликта. Макродинамика, мезодинамика, микродинамика конфликтов. Функции и свойства конфликта.

Раздел 2. Психология конфликта

Тема 2.1. Психология конфликта

Межличностные конфликты и методика управления ими. Конфликты между партиями, внутри и межинституциональные конфликты, конфликты между секторами общественного развития труда, конфликты между государственными образованиями, конфликты между культурами или типами культур. Формы конфликтов – насильственные и ненасильственные.

Причинные факторы межличностных конфликтов по В. Линкольну. Групповые и межгрупповые конфликты. Особенности конфликта «личность – группа».

Психофизиологические особенности восприятия и их влияние на возникновение и развитие конфликтов. Темперамент и характер. Соционические типы личности.

Раздел 3. Социология конфликта

Тема 3.1. Социология конфликта

Социальные конфликты как конфликты в сфере всех общественных отношений (экономических, политических, социальных, идеологических, правовых, нравственных и этических). Классификация социальных конфликтов и их характеристика. Экономические конфликты. Политические конфликты. Конфликты в социальной сфере. Идеологические конфликты. Конфликты в сфере морали и права. Конфликты в сфере искусства. Война как самый острый социальный конфликт. Основные пути разрешения социальных конфликтов. Сущность управления и его структура. Предпосылки конфликтности процесса управления. Типы конфликтов в сфере управления. Конфликты между субъектом и объектом управления и его причины. Конфликты между различными уровнями управления и внутри них. Конфликты стиля управления. Способы предупреждения и разрешения конфликтов в сфере управления. Роль оптимизации управленческой структуры и научной организации труда в предупреждении управленческих конфликтов. Принцип гласности и социальной справедливости в управленческой деятельности как факторы предупреждения конфликтности. Подбор и расстановка кадров как средство предупреждения и разрешения конфликтов в сфере управления.

Раздел 4. Методы управления конфликтом

Тема 4.1. Методы управления конфликтом

Понятие управления конфликтом. Управление конструктивными и деструктивными конфликтами. Основное содержание управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение. Пути предупреждения конфликта. Вынужденные и превентивные формы предупреждения конфликта.

Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные. Предпосылки, формы и способы разрешения конфликтов. Алгоритмы деятельности руководителя (менеджера) по управлению конфликтами. Факторы принятия конструктивных решений по конфликту. Модель применения власти по разрешению конфликтов по Х. Корнелиус и Ш. Фэйр.

Переговорный процесс по разрешению конфликтов: функции и основное содержание. Модели поведения партнеров в переговорном процессе («Избегающий», «Уступающий», «Отрицающий», «Наступающий»).

Технологии общения в переговорном процессе. Технологии управления эмоциями в переговорном процессе. Д. Скотт и ее технологии управления эмоциями («заземление», «визуализация», «проецирование», «очищение ауры»).

Правила самоконтроля эмоций (эмоциональная выдержка; рационализация эмоций и поддержание высокой самооценки) и их применение в переговорном процессе. Манипулятивные технологии в переговорном процессе.

Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе. Типы стратегий: «выигрыш-выигрыш», «проигрыш-выигрыш», «проигрыш-проигрыш», «выигрыш-выигрыш». Тактики переговоров: «видимое сотрудничество», «дезориентация партнера», «провокация чувства жалости у партнера», «ультимативная тактика», «лавирование резервами уступок». Тактические приемы: «закрытая дверь», «визирование», «внешняя опасность» и др.

6. Рекомендуемые образовательные технологии

При преподавании дисциплины применяются разнообразные образовательные технологии в зависимости от вида и целей учебных занятий.

Теоретический материал излагается на лекционных занятиях в следующих формах:

- проблемные лекции;
- лекция-беседа;
- лекции с разбором практических ситуаций.

Семинарские занятия по дисциплине ориентированы на закрепление теоретического

материала, изложенного на лекционных занятиях, а также на приобретение дополнительных знаний, умений и практических навыков осуществления профессиональной деятельности посредством активизации и усиления самостоятельной деятельности обучающихся.

Большинство практических занятий проводятся с применением активных форм обучения, к которым относятся:

- 1) устный опрос студентов с элементами беседы и дискуссии по вопросам, выносимым на практические занятия;
- 2) групповая работа студентов, предполагающая совместное обсуждение какой-либо проблемы (вопроса) и выработку единого мнения (позиции) по ней (метод группового обсуждения, круглый стол);
- 3) контрольная работа по отдельным вопросам, целью которой является проверка знаний студентов и уровень подготовленности для усвоения нового материала по дисциплине.

На семинарских занятиях оцениваются и учитываются все виды активности студентов: устные ответы, дополнения к ответам других студентов, участие в дискуссиях, работа в группах, инициативный обзор проблемного вопроса, письменная работа.

7. Порядок проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация: Очная форма обучения, Зачет, Седьмой семестр.

1. Работа с тестовыми заданиями
2. Выполнение итоговой работы

Промежуточная аттестация: Очно-заочная форма обучения, Зачет, Восьмой семестр.

1. Работа с тестовыми заданиями
2. Выполнение итоговой работы

8. Оценочные материалы текущего контроля

Раздел 1. Структура конфликтологии

Контролируемые ИДК: ПК-2.1 ПК-2.2

Тема 1.1. Структура конфликтологии

Форма контроля/оценочное средство: Посещение и работа на лекционных и практических занятиях

Вопросы/Задания:

1. Посещение занятий:
 - а) посещение лекционных и практических занятий,
 - б) соблюдение дисциплины.
2. Работа на лекционных занятиях:
 - а) ведение конспекта лекций,
 - б) уровень освоения теоретического материала,
 - в) активность на лекции, умение формулировать вопросы лектору.

3. Работа на практических занятиях:

Практическое занятие 1.

Вопросы для обсуждения

1. Могла ли конфликтология возникнуть до XX века?
2. Почему конфликтологическая мысль развивалась в рамках философии?
3. Какие факторы лежали в основе эволюции конфликтологических взглядов в истории философии?

Практическое занятие 2.

Деловая игра «Жалоба»

Цель игры. Развитие у студентов умения анализировать конфликт на основе уяснения ими основных конфликтологических понятий; формирование навыков применения простейших методов изучения и оценки конфликтных ситуаций, развитие навыков командной работы.

Игровая ситуация. Руководство фирмы получило жалобу от одного из сотрудников. Генеральный директор фирмы назначает рабочую группу для изучения жалобы и выработки предложений для принятия решения. Состав рабочей группы: менеджер по кадрам — руководитель; специалист по связям с общественностью; юрист фирмы.

Порядок проведения игры Подготовительный этап. За одну-две недели студенты получают установку на проведение деловой игры. Им сообщают тему и цель занятия, а также тему деловой игры, ее цель и игровую ситуацию. Студенты получают указания по самостоятельному изучению литературы и уяснению основных понятий: «конфликт», «структура конфликта», «субъекты конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиция в конфликте». Кроме того, студентам напоминают, что они должны продемонстрировать в ходе деловой игры умение использовать различные методы изучения и анализа конфликтов: наблюдение, анализ результатов деятельности, беседа, экспертный опрос и др.

В ходе игры

1. Учебная группа разбивается на три команды.

Первая команда — руководство фирмы: генеральный директор, заместитель генерального директора по связям с общественностью, финансовый директор. Варианты содержания жалоб подбирает преподаватель в зависимости от специализации студентов. Вторая команда — рабочая группа по изучению жалобы (состав смотри в пункте «Игровая ситуация»). Третья команда — эксперты (3-5 человек).

Время на распределение ролей — 5 минут.

2. Всем командам выдается жалоба в письменном виде и задание на игру. Первая команда готовится к заслушиванию предложений для принятия решения, выработанных рабочей группой (вторая команда). Вторая команда готовит предложения для принятия решения по жалобе. Третья команда готовится к оценке содержания работы первой и второй команд.

Время на подготовку — 15 минут.

3. Заслушивание предложений для выработки решения по жалобе, принятие решения и оценка содержания работы.

Оценка содержания работы. После принятия решения члены экспертной группы выступают с оценкой работы первой и второй команд, а также исполнителей всех ролей. В ходе оценки возможны дискуссии (на оценку экспертов может быть отведено 15-20 минут).

4. Подведение преподавателем итогов игры.

Практическое занятие 3.

Цель: развитие у студентов умения анализировать конфликт на основе знаний о динамике конфликта, развитие навыка принятия решений.

Содержание задания:

Решение ситуационных задач:

Задача 1

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Задача 2

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную — молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Задача 3

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 4

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Задача 5

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Раздел 2. Психология конфликта

Контролируемые ИДК: ПК-2.1 ПК-2.2

Тема 2.1. Психология конфликта

Форма контроля/оценочное средство: Посещение и работа на лекционных и практических занятиях

Вопросы/Задания:

1. Посещение занятий:

- а) посещение лекционных и практических занятий,
- б) соблюдение дисциплины.

2. Работа на лекционных занятиях:

- а) ведение конспекта лекций,
- б) уровень освоения теоретического материала,
- в) активность на лекции, умение формулировать вопросы лектору.

3. Работа на практических занятиях:

Практическое занятие 1.

Тестирование и решение ситуационных задач.

Цель занятия. Развитие у студентов навыков оценки конфликтности между субъектами социального взаимодействия на основе трансактного анализа, а также поиска вариантов разрешения таких конфликтов.

Задача 1

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

Задача 2

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель спрашивает у своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?». Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу».

Задача 3

Проведите трансактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня

отвлекли семейные обстоятельства».

Задача 4

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

Практическое занятие 2.

Тестирование и решение ситуационных задач.

Цель занятия. Развитие у студентов навыков оценки конфликтности между субъектами социального взаимодействия на основе трансактного анализа, а также поиска вариантов разрешения таких конфликтов.

Задача 1

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

Задача 2

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель спрашивает у своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?». Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу».

Задача 3

Проведите трансактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».

Задача 4

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

Задача 2

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель спрашивает у своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?». Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу».

Задача 3

Проведите трансактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».

Задача 4

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

Практическое занятие 3.

Ситуация 1

В конструкторском бюро не сложились отношения начальника отдела с коллективом. Начальник отдела был назначен на должность два месяца назад. До этого он работал в другом отделе, имел хорошую репутацию как специалист. Имеет большое количество изобретений, один из научных проектов, руководителем которого он был как ведущий инженер по предыдущей должности в другом отделе, получил высшую оценку на международной выставке.

Проанализируйте, какие причины могли лечь в основу конфликта между новым начальником и коллективом?

Ситуация 2

На собрании творческого коллектива обсуждался вопрос о представлении к почетному званию «Заслуженный деятель науки» сотрудника А. Вопрос о представлении к такому званию по соответствующему Положению мог решаться либо открытым, либо тайным голосованием. После короткого обсуждения кандидатуры сотрудник Б. внес предложение: процедуру выдвижения произвести тайным голосованием. Понятно, в результате итоги голосования оказались не в пользу А.

Дополнительная информация:

- 1) инициатором представления А. к почетному званию выступил руководитель коллектива;
- 2) руководителю были известны негативные высказывания в адрес А. некоторых сотрудников коллектива по поводу якобы имевших место незаслуженных продвижений по работе (А. до смены руководителя коллектива, которое произошло за два года до представления его к почетному званию, несмотря на успехи в научно-исследовательской деятельности, не находил должной оценки со стороны бывшего руководителя М. С приходом нового руководителя С. А. был назначен на вышестоящую должность);
- 3) численность коллектива, в котором трудился соискатель почетного звания, была небольшая (10 человек); в их числе были четверо сотрудников, имевших почетное звание, и трое претендовавших на него.

Проанализируйте данную ситуацию на предмет ее конфликтности.

Ситуация 3

Бригада слесарей-лекальщиков (шесть человек) всегда держалась очень сплоченно.

Члены бригады, несмотря на существенную разницу в возрасте, часто проводили вместе и свободное время. Старшие к младшим относились покровительственно, младшие к старшим – с уважением. Когда один из членов бригады ушел на пенсию, в нее был принят молодой слесарь Акимов, года два или три назад окончивший ПТУ. Вначале к нему отнеслись настороженно. Но через месяц-два между ним и бригадой сложились вполне дружеские отношения, он был принят в коллектив, стал «своим».

Еще месяца через два положение изменилось. Акимову как молодому и не очень опытному работнику поручили изготовление крупной серии стандартных лекал. Используя традиционную технологию, он имел бы заработок на среднем для бригады уровне.

Однако Акимов быстро догадался, как можно рационализировать работу. Он брал десяток заготовок и приваривал их друг к другу. Получался пакет. Затем он вырезал нужную форму сразу же на всем пакете, шлифовал торцы, разъединял пакет и обрабатывал поверхность каждого лекала. Вскоре Акимов перекрыл нормы выработки в три-пять раз, заработок его стал быстро расти и в полтора раза превысил заработок бригадира. На Акимова в бригаде начали коситься и замечать в его поведении множество изъянов: то отлучился неизвестно куда, то навязался с непрошеным советом, то, наоборот, молчал, когда все старались подать полезные советы товарищу. Наконец, наступил полный разрыв отношений.

Акимов попросил начальника цеха перевести его в другую бригаду. Но оказалось, что и другие бригады слесарей не хотят его принимать к себе. Через месяц Акимов уволился с завода.

Проанализируйте данную ситуацию на предмет конфликтности.

Ситуация 4

Группа переводов отдела научно-технической информации опытно-конструкторского бюро

состояла из пяти женщин и начальника группы Миронова. Он старался не вмешиваться во взаимоотношения переводчиц, которые обычно самостоятельно распределяли работу между собой. Оснований для беспокойства не было: группа не только справлялась с работой, но и значительно перевыполняла норму выработки.

Отношения в группе были хорошие. Переводчицы – молодые женщины примерно одного возраста – помогали друг другу. Никаких трений, а тем более конфликтов, между ними не возникало. В конце каждой недели происходило традиционное совещание группы, на котором Миронов обычно отмечал хорошую работу всех переводчиц и сообщал о предстоящих переводах. Сами переводчицы предлагали для перевода дополнительный материал, интересный с их точки зрения.

В группе объектом всеобщей опеки была Зеброва, не имевшая достаточного опыта и квалификации. Эта опека ее немного раздражала, но она с благодарностью принимала помощь. Однажды на традиционном совещании Зеброва предложила для перевода большую историю статей, содержащих материал по устройству, разработка которого в данный момент в конструкторском бюро явно зашла в тупик. Миронов, убедившись в ценности материала, велел Зебровой отложить в сторону остальные переводы и немедленно приняться за эту серию. Зеброва взялась за работу всерьез, не жалея ни времени, ни сил, трудилась в субботы, воскресенья и вечерами. Первые же переводы помогли конструкторам существенно продвинуться в разработке устройства. Деятельность Зебровой была замечена руководством конструкторского бюро. Миронов на совещаниях несколько раз отмечал полезную инициативу Зебровой, указывая на высокое качество ее переводов. Объем работы, выполненный Зебровой, оказался значительно больше, чем у любой другой переводчицы.

По прошествии примерно двух месяцев обстановка в группе резко изменилась. Миронов, заходя в комнату переводчиц, часто видел, что Зеброва сидит с заплаканными глазами, а в комнате – тягостная тишина. Иногда его приход обрывал громкие споры. По всему стало видно, что переводчицы изменили свое отношение к Зебровой. Сначала они молча не одобряли ее рвение. Затем начали в ее присутствии обмениваться колкими замечаниями по поводу ее внешности. Потом открыто стали обвинять Зеброву в желании выделиться из коллектива, сделать карьеру. Обстановка все ухудшалась. Общий объем переводов в группе явно уменьшился. Если раньше кое-кто из переводчиц засиживался вечерами, то теперь все, кроме Зебровой, находились на работе строго положенное время и переводов домой не брали. Искания и инициатива на традиционных еженедельных совещаниях – все сидели молча и ждали указаний Миронова. Тот пытался было устыдить переводчиц, показать, что они несправедливо относятся к Зебровой, выразить неудовольствие понизившейся выработкой, но натолкнулся на глухое неодобрительное молчание.

Отношения в группе стали улучшаться, когда, договорившись с руководством группы технической информации, Миронов пересадил Зеброву в другую комнату. Теперь переводчицы стали довольно часто встречаться и во внерабочее время. Однако объем переводов продолжал снижаться и затем стабилизировался, хотя и на неплохом, но несравненно более низком уровне, чем раньше. Это было замечено начальником отдела.

Миронов на совещании группы поднимал вопрос о понизившейся выработке и ставил в пример Зеброву. Переводчицы апеллировали к существующим нормам перевода. Действительно, норма неукоснительно выполнялась всеми. Тогда Миронов добился введения премиальной системы, поставив премию в зависимость от перевыполнения нормы перевода и его качества. Оклады были изменены таким образом, что переменная часть заработной платы могла составить до 30 % ежемесячного заработка. Результат оказался неожиданным – все четыре переводчицы положили на стол Миронова заявления об увольнении. Уговоры не помогли: через две недели в группе переводов осталась одна Зеброва.

Проанализируйте мотивы и причины возникновения конфликта.

Практическое занятие 4.

Вопросы для обсуждения:

1. Темперамент человека и конфликтность.
2. Особенности поведения в конфликтной ситуации соционических типов.
3. Определение типа личности человека и выбор оптимальной стратегии поведения в

конфликтной ситуации.

Раздел 3. Социология конфликта

Контролируемые ИДК: ПК-2.1 ПК-2.2

Тема 3.1. Социология конфликта

Форма контроля/оценочное средство: Посещение и работа на лекционных и практических занятиях

Вопросы/Задания:

1. Посещение занятий:

- а) посещение лекционных и практических занятий,
- б) соблюдение дисциплины.

2. Работа на лекционных занятиях:

- а) ведение конспекта лекций,
- б) уровень освоения теоретического материала,
- в) активность на лекции, умение формулировать вопросы лектору.

3. Работа на практических занятиях:

Практическое занятие 1.

Цель: закрепить теоретические знания в области социологии конфликтов, развить навык межличностной коммуникации путем обсуждения вопросов, высказывания и отстаивания собственного мнения.

Вопросы для обсуждения:

- 1. Современные конфликты в обществе: сущность, содержание и формы проявления.
- 2. Движущие силы и мотивация конфликтов в обществе.
- 3. Уровни экономических конфликтов в современном обществе.
- 4. Война как конфликт.
- 5. Идеологические конфликты в современном российском обществе.
- 6. Конфликты в сфере искусства.
- 7. Религиозные конфликты и основные сферы их проявления: история и современность.
- 8. Государственная власть как основной предмет политических конфликтов.
- 9. Конфликт и власть.
- 10. Диссидентское движение в бывшем СССР в свете социологии конфликта.

Практическое занятие 2.

Понятие организации как основной ячейки в структуре современного общества.

Типы конфликтов в организации. Объективные и субъективные причины их возникновения.

Функции конфликтов в организации. Организационно-технические, социально-экономические и административно-управленческие предпосылки конфликтов в организации. Социально-психологические и социально-культурные источники конфликтов в организации. Основные способы управления конфликтами в организации.

Практическое занятие 3.

Деловая игра «Реформирование организации».

Цель игры. Развитие у студентов навыков анализа конфликтов в организации, развитие навыка межличностной коммуникации, умения вести деловую дискуссию по спорным вопросам.

Игровая ситуация. Внедрение новых технологий в производственный процесс предприятия привело к тому, что, по мнению главного технолога, существование одного из участков в сборочном цехе стало нецелесообразным. На одном из совещаний главный инженер выдвинул идею о слиянии этого участка с другим, смежным по технологической линии. Предложение главного инженера вызвало сопротивление со стороны начальника цеха и начальника подлежащего реорганизации участка.

Порядок проведения игры

Подготовительный этап. За одну-две недели студенты получают установку на проведение деловой игры и узнают тему и цель занятия, а также тему деловой игры, ее цель и игровую ситуацию.

В ходе игры

1. Распределить роли среди студентов: директор предприятия, главный технолог, начальник цеха, начальник участка. Студенты, не вошедшие в состав играющих, выполняют роль экспертов.

2. Играющим уточняют установку на игру и игровую ситуацию, а также их знакомят с игровым сценарием и дают время на подготовку к игре (до 10 минут).

3. Разыгрывание сценария (до 30 минут):

Директор предприятия проводит совещание по спорному вопросу, отраженному в игровой ситуации. На совещание приглашены главный технолог, начальник цеха и начальник участка.

Примечание. Игровой сценарий может быть проигран двумя или тремя составами участников, что позволит произвести сравнительный анализ работы студентов по каждой роли.

4. Анализ действий участников игры экспертами (до 30 минут).

5. Подведение итогов преподавателем.

Практическое занятие 4.

Деловая игра «Конфликт на промышленном предприятии».

Цель игры. Ознакомить студентов с конфликтными ситуациями, возникающими на промышленных предприятиях в период их реконструкции, научить распознавать причины и виды конфликтов, а также развивать навык принятий решения.

Игровая ситуация. Акционерное предприятие, выпускающее продукцию химического профиля (например, моющие средства), оказалось на грани банкротства. Продукция предприятия из-за низкого качества и высокой себестоимости не выдерживает конкуренции на рынке сбыта. Для рентабельной работы предприятия необходимо принять следующие меры:

- а) заменить устаревшее оборудование на новое;
- б) сократить примерно в два раза число работников;
- в) повысить квалификацию оставшихся работников;
- г) найти (привлечь) дополнительное финансирование;
- д) радикально перестроить всю структуру предприятия.

На предприятии работают 100-150 человек. Все работники подразделяются на следующие категории (это деление, разумеется, достаточно условно и для чистоты игры указанные категории не должны пересекаться):

- а) административно-управленческий аппарат;
- б) работники предпенсионного возраста;
- в) женщины, имеющие малолетних детей;
- г) все остальные работники.

Все работники являются акционерами своего предприятия. В игре могут принимать участие от 10 до 30 человек. Участники игры:

- 1. Генеральный директор предприятия.
- 2. Технический директор.
- 3. Менеджер по финансам.
- 4. Управляющий персоналом.
- 5. Председатель профсоюзного комитета.
- 6. Представители всех категорий работников (а, б, в, г).
- 7. Группа экспертов.

В ходе игры. Проходит общее собрание работников предприятия, на котором разворачивается дискуссия о путях и методах реконструкции предприятия.

1. Генеральный директор открывает собрание и в общих чертах докладывает о сложившейся ситуации.

2. Технический директор говорит о необходимости внедрения прогрессивной технологии, предлагает свои варианты реконструкции предприятия.

3. Менеджер по финансам предлагает возможные варианты привлечения дополнительного

финансирования, необходимого для проведения реконструкции предприятия и решения кадровых вопросов.

4. Управляющий персоналом высказывает свое мнение о путях решения кадровых проблем.

5. Председатель профкома отстаивает права работников предприятия и предлагает свои варианты решения проблемы.

6. Представители всех категорий работников стремятся защитить своих коллег и высказывают свою точку зрения по поводу реконструкции предприятия.

7. Генеральный директор подводит итоги прошедшей дискуссии.

Разбор проведенной игры. Высказывания экспертов по проблемам реформирования предприятия и о ходе прошедшей дискуссии. Общее обсуждение игры.

Практическое занятие 5.

Цель: Ознакомить студентов с конфликтными ситуациями, развить навык принятий решения.

Содержание занятия: Тестовое решение ситуационных задач.

Выбрать и обосновать наиболее приемлемый вариант решения. Рассмотреть, к каким последствиям может привести выбор других вариантов.

Ситуация 1

Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает срочное задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и ваш начальник считаете свои задания неотложными.

А. Не оспаривая задания начальника, буду строго придерживаться должностной субординации, предложу подчиненному отложить выполнение текущей работы.

Б. Все зависит от того, насколько для меня авторитетен начальник.

В. Выражу подчиненному свое несогласие с заданием начальника, предупрежу его, что впредь в подобных случаях буду отменять задания, порученные ему без согласования со мной.

Г. В интересах дела предложу подчиненному выполнить начатую работу.

Ситуация 2

Вы получили одновременно два срочных задания: от вашего непосредственного начальника и вашего вышестоящего начальника. Времени для согласования сроков выполнения заданий у вас нет, необходимо срочно начать работу.

А. В первую очередь начну выполнять задание того, кого больше уважаю.

Б. Сначала буду выполнять задание наиболее важное, на мой взгляд.

В. Сначала выполню задание вышестоящего начальника.

Г. Буду выполнять задание своего непосредственного начальника.

Ситуация 3

Между двумя вашими подчиненными возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к вам с просьбой, чтобы вы разобрались и поддержали его позицию.

А. Я должен пресечь конфликт на работе, а разрешать конфликтные ситуации – это их личное дело.

Б. Лучше всего попросить разобраться в конфликте представителей общественных организаций.

В. Прежде всего лично попытаться разобраться в мотивах конфликта и найти приемлемый для обоих способ примирения.

Г. Выяснить, кто из членов коллектива служит авторитетом для конфликтующих, и попытаться через него воздействовать на этих людей.

Ситуация 4

В самый напряженный период завершения производственного задания в бригаде совершен неблагоприятный поступок, нарушена трудовая дисциплина, в результате чего допущен брак. Бригадир неизвестен виновник, однако выявить и наказать его надо.

Как бы вы поступили на месте бригадира?

А. Оставлю выяснение фактов по этому инциденту до окончания выполнения производственного задания.

Б. Заподозренных в проступке вызову к себе, круто поговорю с каждым с глазу на глаз,

предложу назвать виновного.

В. Сообщу о случившемся тем из рабочих, которым наиболее доверяю, предложу им выяснить конкретных виновных и доложить.

Г. После смены проведу собрание бригады, публично потребую выявления виновных и их наказания.

Ситуация 5

Вам предоставлена возможность выбрать себе заместителя. Имеется несколько кандидатур. Претенденты отличаются следующими качествами.

А. Первый стремится прежде всего к тому, чтобы наладить доброжелательные товарищеские отношения в коллективе, создать на работе атмосферу взаимного доверия и дружеского расположения, предпочитает избегать конфликтов, что не всеми понимается правильно.

Б. Второй часто предпочитает в интересах дела идти на обострение отношений «невзирая на лица», отличается повышенным чувством ответственности за порученное дело.

В. Третий предпочитает работать строго по правилам, всегда аккуратен в выполнении своих должностных обязанностей, требователен к подчиненным.

Г. Четвертый отличается напористостью, личной заинтересованностью в работе, сосредоточен на достижении своей цели, всегда стремится довести дело до конца, не придает большого значения возможным осложнениям во взаимоотношениях с подчиненными.

Ситуация 6

Вам предлагается выбрать себе заместителя. Кандидаты отличаются друг от друга следующими особенностями взаимоотношений с вышестоящим начальником.

А. Первый быстро соглашается с мнением или распоряжением начальника, стремится четко, безоговорочно и в установленные сроки выполнить все его задания.

Б. Второй может быстро соглашаться с мнением начальника, заинтересованно и ответственно выполнять все его распоряжения и задания, но только в том случае, если начальник авторитетен для него.

В. Третий обладает богатым профессиональным опытом и знаниями, хороший специалист, умелый организатор, но бывает неуживчив, труден в контакте.

Г. Четвертый очень опытный и грамотный специалист, но всегда стремится к самостоятельности и независимости в работе, не любит, когда ему мешают.

Ситуация 7

Когда вам случается общаться с сотрудниками или подчиненными в неформальной обстановке, к чему вы более склонны?

А. Вести разговоры, близкие вам по деловым и профессиональным интересам.

Б. Задавать тон беседе, уточнять мнения по спорным вопросам, отстаивать свою точку зрения, стремиться в чем-то убедить других.

В. Разделять общую тему разговоров, не навязывать своего мнения, поддерживать общую точку зрения, стремиться не выделяться своей активностью, а только выслушивать собеседников.

Г. Стремиться не говорить о делах и работе, быть посредником в общении, быть непринужденным и внимательным к другим.

Ситуация 8

Подчиненный второй раз не выполнил вашего задания в срок, хотя обещал и давал слово, что подобного случая больше не повторится. Как бы вы поступили?

А. Дождаться выполнения задания, а затем сурово поговорить наедине, предупредив в последний раз.

Б. Не дожидаясь выполнения задания, поговорить с ним о причинах повторного срыва, добиться выполнения задания, наказать за срыв рублем.

В. Посоветоваться с опытным работником, авторитетным в коллективе, как поступить с нарушителем? Если такого работника нет, вынести вопрос о недисциплинированности подчиненного на собрание коллектива.

Г. Не дожидаясь выполнения задания, передать вопрос о наказании работника на решение

актива. В дальнейшем повысить требовательность и контроль за его работой.

Ситуация 9

Подчиненный игнорирует ваши советы и указания, делает все по-своему, не обращая внимания на замечания, не исправляя того, на что вы ему указываете. Как вы будете поступать с этим подчиненным в дальнейшем?

- А. Разобравшись в мотивах упорства и видя их несостоятельность, применю обычные административные меры наказания.
- Б. В интересах дела постараюсь вызвать его на откровенный разговор, попытаюсь найти с ним общий язык, настроить на деловой контакт.
- В. Обращусь к активу коллектива – пусть обратят внимание на его неправильное поведение и применят меры общественного воздействия.
- Г. Попытаюсь разобраться в том, не делаю ли я сам ошибок во взаимоотношениях с этим подчиненным, потом решу, как поступить.

Ситуация 10

В трудовой коллектив, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новшеств, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны. Каким образом, по вашему мнению, ему лучше действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?

- А. Прежде всего установить деловой контакт со сторонниками нового, не принимая всерьез доводы сторонников старого порядка, вести работу по внедрению новшеств, воздействуя на противников силой своего примера и примера других.
- Б. Прежде всего попытаться разубедить и привлечь на свою сторону сторонников прежнего стиля работы, противников перестройки, воздействовать на них убеждением в процессе дискуссии.
- В. Прежде всего выбрать актив, поручить ему разобраться и предложить меры нормализации обстановки в коллективе, опираться на актив, поддержку администрации и общественных организаций.
- Г. Изучить перспективы развития коллектива и улучшения качества выпускаемой продукции, поставить перед коллективом новые перспективные задачи совместной трудовой деятельности, опираться на лучшие достижения и трудовые традиции коллектива, не противопоставлять новое старому.

Ситуация 11

В самый напряженный период завершения производственной программы один из сотрудников вашего коллектива заболел. Каждый из подчиненных занят выполнением своей работы. Работа отсутствующего также должна быть выполнена в срок. Как поступить в этой ситуации?

- А. Посмотрю, кто из сотрудников меньше загружен и распоряжусь: «Вы возьмете эту работу, а вы поможете доделать это».
- Б. Предложу коллективу: «Давайте вместе подумаем, как выйти из создавшегося положения».
- В. Попрошу членов актива коллектива высказать свои предложения, предварительно обсудив их с членами коллектива, затем приму решение.
- Г. Вызову к себе самого опытного и надежного работника и попрошу его выручить коллектив, выполнив работу отсутствующего.

Ситуация 12

У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого вам не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо, чтобы не страдала работа. Что бы вы предприняли в первую очередь?

- А. Открыто вызову коллегу на откровенный разговор, чтобы выяснить истинные причины натянутых взаимоотношений.
- Б. Прежде всего попытаюсь разобраться в собственном поведении по отношению к нему.
- В. Обращусь к коллеге со словами: «От наших натянутых взаимоотношений страдает дело. Пора договориться, как работать дальше».

Г. Обращусь к другим коллегам, которые в курсе наших взаимоотношений и могут быть посредниками в их нормализации.

Ситуация 13

Вас недавно выбрали руководителем трудового коллектива, в котором вы несколько лет работали рядовым сотрудником. На 8 часов 15 минут вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 минут. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас.

Как вы начнете беседу при встрече?

А. Независимо от своего опоздания сразу же потребую объяснений об опозданиях на работу.

Б. Извинюсь перед подчиненным и начну беседу.

В. Поздороваясь, объясню причину своего опоздания и спрошу его: «Как вы думаете, чего можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?».

Г. Забота об интересах дела, отменю беседу и перенесу ее на другое время.

Ситуация 14

Вы работаете бригадиром уже второй год. Молодой рабочий обращается к вам с просьбой отпустить его с работы на четыре дня за свой счет в связи с бракосочетанием.

- Почему же на четыре? – спрашиваете вы.

- А когда женился Иванов, вы ему разрешили на четыре, - невозмутимо отвечает рабочий и подает заявление. Вы подписываете на три дня, согласно действующему положению. Однако подчиненный выходит на работу спустя четыре дня. Как вы поступите?

А. Сообщу о нарушении дисциплины вышестоящему начальнику, пусть он решит.

Б. Предложу подчиненному отработать четвертый день в выходной. Скажу «Иванов тоже отработал».

В. Ввиду исключительности случая (ведь люди женятся нечасто) ограничусь публичным замечанием.

Г. Возьму ответственность за его прогул на себя. Просто скажу: «Так поступать не следовало». Поздравлю, пожелаю счастья.

Ситуация 15

Вы руководитель производственного коллектива. В период ночного дежурства один из ваших рабочих в состоянии алкогольного опьянения испортил дорогостоящее оборудование. Другой, пытаясь его отремонтировать, получил травму. Виновник звонит вам домой по телефону и с тревогой спрашивает, что же им теперь делать? Как вы ответите на звонок?

А. «Действуйте согласно инструкции. Прочтите ее, она у меня на столе, и сделайте все, что требуется».

Б. «Доложите о случившемся вахтеру. Составьте акт на поломку оборудования, пострадавший пусть идет к дежурной медсестре. Завтра разберемся».

В. «Без меня ничего не предпринимайте. Сейчас я приеду и разберусь».

Г. «В каком состоянии пострадавший? Если необходимо, срочно вызывайте врача».

Ситуация 16

Однажды вы оказались участником дискуссии нескольких руководителей производства о том, как лучше обращаться с подчиненными. Одна из точек зрения вам понравилась больше всего. Какая?

А. Первый: «Чтобы подчиненный хорошо работал, нужно подходить к нему индивидуально, учитывать особенности его личности».

Б. Второй: «Все это мелочи. Главное в оценке людей – это их деловые качества, исполнительность. Каждый должен делать то, что ему положено».

В. Третий: «Я считаю, что успеха в руководстве можно добиться лишь в том случае, если подчиненные доверяют своему руководителю, уважают его».

Г. Четвертый: «Это правильно, но все же лучшими стимулами в работе являются четкий приказ, приличная зарплата, заслуженная премия».

Ситуация 17

Вы – начальник цеха. После реорганизации вам срочно необходимо перекомплектовать несколько бригад согласно новому штатному расписанию. По какому пути вы пойдете?

А. Возьмусь за дело сам, изучу все списки и личные дела работников цеха, предложу свой проект на собрании коллектива.

Б. Предложу решить этот вопрос отделу кадров. Ведь это их работа.

В. Во избежание конфликтов предложу высказать свои пожелания всем заинтересованным лицам, создам комиссию по комплектованию новых бригад.

Г. Сначала определю, кто будет возглавлять новые бригады и участки, затем поручу этим людям подать свои предложения по составу бригад.

Ситуация 18

В вашем коллективе имеется работник, который скорее числится, чем работает. Его это положение устраивает, а вас нет. Как вы поступите в данном случае?

А. Поговорю с этим человеком с глазу на глаз. Дам ему понять, что ему лучше уволиться по собственному желанию.

Б. Напишу докладную вышестоящему начальнику с предложением «сократить» эту единицу.

В. Предложу коллективу обсудить эту ситуацию и подготовить свои предложения о том, как поступать с этим человеком.

Г. Найду для этого человека подходящее дело, прикреплю наставника, усилю контроль за его работой.

Ситуация 19

При распределении коэффициента трудового участия (КТУ) некоторые члены бригады посчитали, что их незаслуженно обошли, это явилось поводом их жалоб начальнику цеха. Как бы вы отреагировали на эти жалобы на его месте?

А. Отвечу жалобщикам примерно так: «КТУ утверждает и распределяет ваша бригада, я тут ни при чем».

Б. «Хорошо, я учту ваши жалобы и постараюсь разобраться в этом вопросе с вашим бригадиром».

В. «Не волнуйтесь, вы получите свои деньги. Изложите свои претензии на мое имя в письменной форме».

Г. Пообещав помочь установить истину, сразу же пойду на участок и побеседую с бригадиром, мастером и другими членами актива бригады. В случае подтверждения обоснованности жалоб предложу бригадиру перераспределить КТУ в следующем месяце.

Ситуация 20

Вы недавно начали работать руководителем современного цеха на крупном промышленном предприятии, придя на эту должность с другого завода. Идя по коридору, вы видите трех рабочих вашего цеха, которые о чем-то оживленно беседуют и не обращают на вас внимания. Возвращаясь через 20 минут, вы видите ту же картину. Как вы себя поведете?

А. Остановлюсь, дам понять рабочим, что я новый начальник цеха. Вскользь замечу, что беседа их затянулась и пора браться за дело.

Б. Спрошу, кто их непосредственный начальник. Вызову его к себе в кабинет.

В. Сначала поинтересуюсь, о чем идет разговор. Затем представлюсь и спрошу, нет ли у них каких-либо претензий к администрации. После этого предложу пройти в цех на рабочее место.

Г. Прежде всего представлюсь, поинтересуюсь, как обстоят дела в их бригаде, как загружены работой, что мешает работать ритмично? Возьму этих рабочих на заметку.

Раздел 4. Методы управления конфликтом

Контролируемые ИДК: ПК-2.1 ПК-2.2

Тема 4.1. Методы управления конфликтом

Форма контроля/оценочное средство: Посещение и работа на лекционных и практических занятиях

Вопросы/Задания:

1. Посещение занятий:

- а) посещение лекционных и практических занятий,
- б) соблюдение дисциплины.

2. Работа на лекционных занятиях:

- а) ведение конспекта лекций,
- б) уровень освоения теоретического материала,
- в) активность на лекции, умение формулировать вопросы лектору.

3. Работа на практических занятиях:

Практическое занятие 1-2.

Ролевая игра «Оценка глубины конфликта».

Цель занятия. Развитие у студентов навыков оценки глубины конфликтной ситуации с использованием специальных методик и формирование у них умений принимать адекватные решения по поводу поведения субъектов конфликта в конфликтном взаимодействии.

Порядок проведения игры.

Подготовительный этап. За одну-две недели студентам выдают задание и установку на подготовку к игре. Суть задания состоит в следующем.

- 1. Студенты получают тест «Оценка глубины конфликта» для изучения его содержания.
- 2. Для апробации теста обучаемые самостоятельно должны проанализировать конфликтные ситуации, которые происходили с их участием или которые они наблюдали, на предмет оценки выраженности каждого из 8 факторов, представленных в тесте, и быть готовыми к докладу по этому вопросу на занятии.

Тест «Оценка глубины конфликта»

Задача состоит в том, чтобы оценить выраженность каждого фактора по пятибалльной шкале. Сильная выраженность факторов левой стороны теста оценивается 1 баллом, а правой — 5 баллами. После оценки каждой позиции в тесте следует подсчитать общую сумму баллов, которая будет свидетельствовать о глубине конфликта.

Стороны осознают причину конфликта

12345 Стороны не осознают 1 причину конфликта. Причина конфликта имеет эмоциональный характер

12345 Причина конфликта имеет материальный характер. Цель конфликтующих — устремленность к социальной справедливости

12345 Цель конфликтующих — получение привилегий. Есть общая цель, к которой стремятся все.

12345 Общей цели нет Сферы сближения выражены

12345 Сферы сближения не выражены Сферы сближения касаются эмоциональных проблем

12345 Сферы сближения касаются материальных (служебных) проблем. Лидеры мнений не выделяются

12345 Замечено влияние лидеров мнений. В процессе общения оппоненты придерживаются норм поведения

12345 В процессе общения оппоненты не придерживаются норм поведения.

Оценка результатов

Сумма баллов, равная 35-40, свидетельствует о том, что конфликтующие заняли по отношению друг к другу жесткую позицию.

Сумма баллов, равная 25-34, указывает на колебания в отношениях конфликтующих сторон, улаживающим конфликт:

а) если вы руководитель, то:

- при сумме баллов 35-40 вы должны выступать в роли обвинителя и для разрешения конфликтной ситуации в основном следует прибегать к административным мерам;
- при сумме баллов 25-34 вы должны выступать в роли консультанта и для разрешения конфликтной ситуации в основном следует прибегать к психологическим мерам;

- при сумме баллов менее 24 — вы должны выступать в роли воспитателя и в этом случае для разрешения конфликтной ситуации целесообразно использовать педагогические меры.

б) если вы являетесь медиатором, то:

- при сумме баллов 35-40 — следует предпринять меры по разъединению конфликтующих сторон и приступить к переговорам с ними диджитальным способом (см. с.136) до снижения накала борьбы между ними;

- при сумме баллов 25-34 — можно попытаться на очередной встрече в переговорном процессе перевести конфликт в конструктивную фазу;

- при сумме баллов менее 24 — можно активизировать усилия по подготовке конструктивного решения.

В ходе занятия.

1. Проводится игровая разминка. В течение 10-15 минут заслушиваются и анализируются задания студентов, выполненные ими на подготовительном этапе.

2. Создаются и анализируются игровые ситуации.

Игровая ситуация. Студенты разбиваются на игровые группы по 4 человека. В каждой игровой группе 2 человека играют роль конфликтующих, 1 – роль менеджера и 1 медиатора (в ходе игры студенты меняются ролями). Далее преподаватель дает игровую установку:

- конфликтующим – определяется предмет конфликта и направление конфликтного взаимодействия, которое они должны разыграть (направление взаимодействия не должно быть известно другим участникам игры);

- менеджеру и медиатору – сообщаются предмет конфликта и дается ролевая установка на оценку глубины конфликта между условными конфликтантами методом беседы с ними, наблюдения за их поведением, опираясь на тестовые позиции, и принятия решения на разрешение конфликта.

На подготовку к ролевому взаимодействию участникам дается 10 минут. На ролевое взаимодействие отводится 10-15 минут. Каждый игровой сюжет обсуждается.

Практическое занятие 3-4.

Ситуационно-ролевая игра «Переговоры».

Цель занятия. Отработка навыков делового общения в переговорах; урегулирование конфликта; достижение соглашения, развитие навыка межличностной коммуникации.

Роли для участия в игре:

1. Специалисты, ведущие переговоры, не менее трех человек. Обычно это лица, облеченные властью, полномочиями и доверием той стороны, которую они представляют. Кроме того, они должны быть людьми, принимающими решения, в том числе и в изменившихся обстоятельствах.

2. Группа экспертов, их задача – дать оценочную экспозицию конфликта. Экспертные решения и оценки должны носить предметный характер. Оценивая решения, принятые в процессе переговоров, эксперты должны подсчитать конкретные убытки и потери и выявить ошибки и их негативные последствия, предложить варианты действий. (Не менее трех человек.)

3. Группа аналитиков, их задача – осуществить прогнозирование на перспективу, проанализировать предлагаемые экспертами и переговорщиками решения с точки зрения их эффективности, появления потенциальных проблем. (Не менее трех человек.)

1 этап. Подготовка

- Создание игровых команд: специалисты по переговорам – по три человека от каждой из сторон; эксперты, аналитики. Описание сложившейся ситуации, конфликта между сторонами. Примечание. Ситуацию можно предложить из реальной практики или дать слушателям возможность придумать ее самим.

- Создать документ — ПАКЕТ ПРЕДЛОЖЕНИЙ. В него входит несколько статей. Одна из них — описание конфликта в терминах, принятых обеими сторонами. Это уже первый шаг к будущей договоренности. Далее описываются взаимные претензии. Список претензий должен быть достаточным для выражения собственной позиции, аргументированным и не чрезмерным. Пакет предложений включает в себя:

1. Преамбула — в ней оговариваются цели, интерес и отношение к спорному положению.

2. Детализация преамбулы в формулировке собственной позиции по всем аспектам спорного

положения.

3. Претензии к партнерам. Необходимо выделить принципиальные претензии и второстепенные. Первые описываются в категорических выражениях, а вторые по типу: «к тому же...», «следует добавить, что...» и т. п.

4. Экспертные оценки, характеризующие те или иные положения.

Группы экспертов и аналитиков готовят встречные предложения, описывая их значимость, эффективность и прогнозируя возможные последствия.

Примечание. Группе экспертов можно предложить вместо разработки новых предложений выработать систему оценки результатов деятельности специалистов по переговорам и аналитиков, принимаемых решений, выбираемых стратегии и тактики.

II этап. Регламент

Регламент должен определять: место, время, характер и упорядоченность переговоров. Регламент состоит из следующих частей.

1. Преамбула регламента — констатация общей цели переговоров, их характера, содержания и оснований. Цели переговоров должны определяться взаимным соглашением.

2. Формулирование характера переговоров связано с ориентацией на взаимосогласование, рассмотрение претензий, разбор конфликта, двусторонние или многосторонние переговоры, обращение к третьим лицам, предварительные раунды консультаций и т. п.

3. Соглашение относительно участников переговорного процесса, их полномочий, представительности.

4. Формулирование санкций, которые определяются как меры наказания, следующие за нарушение регламента.

5. Диспозиция — согласование места и времени проведения самих переговоров, консультаций, встреч посредников и пр.

Примечание. Выработка той или иной формулы регламента проводится на закрытых совещаниях каждой команды. Эксперты и аналитики могут вносить свои предложения каждой из сторон. Кроме того, проводятся предварительные раунды консультаций команд.

По итогам II этапа принимается согласованный регламент.

III этап. Решения.

Началом данного этапа служит принятие взаимосогласованного пакета предложений. Реализация данного этапа будет продуктивной, если предыдущие этапы дали соответственно конструктивные результаты. Решение выражается в намерении обеих сторон действовать в направлении формулирования общих соглашений.

IV этап. Соглашения.

Это последний этап переговоров. Он предполагает, что участники игры совершают несколько последовательных шагов:

1. Формулирование достигнутых договоренностей в виде соглашений.

2. Формулирование заключительного протокола.

Выработка СОГЛАШЕНИЯ и ПРОТОКОЛА тоже предполагает свою тактику, маневры, уступки и твердость позиции.

Заключительные документы переговоров оформляются в виде соответствующих соглашений.

ДОГОВОР — правовой акт, который устанавливает права и обязанности договаривающихся сторон. Договор формулируется (в зависимости от содержания переговорного процесса) как экономический, дипломатический, коммерческий, военный и т. п.

Это может быть договор о гарантиях, договор о дружбе и сотрудничестве, договор о взаимной помощи, о нейтралитете, о разделении сфер влияния.

ПАКТ — договор, имеющий в своем названии указание на содержание договора.

КОНВЕНЦИЯ — договор по отдельному вопросу.

СОГЛАШЕНИЕ — договор по вопросу сравнительно небольшого значения или временного характера, заключаемый на непродолжительный срок.

ПРОТОКОЛ — фиксация в кратко изложенном соглашении договоренности по определенному вопросу. Протокол может также служить пояснением к той или иной статье основного договора.

ПРОТОКОЛ О НАМЕРЕНИЯХ — соглашение сторон, не носящее юридического характера. Его статус — лишь прояснить и в определенной степени согласовать намерения сторон на

основе установления в процессе переговоров общих интересов.

ДЕКЛАРАЦИЯ И МЕМОРАНДУМ – торжественные заявления сторон о том, что они будут придерживаться одинаковой линии поведения по спорному вопросу.

ДЖЕНТЛЬМЕНСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ – договор, заключаемый в устной форме между договаривающимися сторонами.

Примечание. Участники переговоров принимают тот вид соглашения, который адекватен обсуждаемой ситуации. По итогам игры проводится оценка принятых соглашений со стороны экспертов, а затем в коллективной дискуссии анализируются сами переговоры, достижения и потери участников, просчеты и ошибки, которые допущены из-за неэффективной подготовки к переговорам. Организатор игры подводит итоги, резюмируя все позитивное и конструктивное.

9. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Очная форма обучения, Седьмой семестр, Зачет

Контролируемые ИДК: ПК-2.1 ПК-2.2

Вопросы/Задания:

1. Работа с тестовыми заданиями

Тестовые задания представлены в приложении 6

2. Выполнение итоговой работы

Примерные вопросы к зачету и практико-ориентированные задачи представлены в приложении 5

Очно-заочная форма обучения, Восьмой семестр, Зачет

Контролируемые ИДК: ПК-2.1 ПК-2.2

Вопросы/Задания:

1. Работа с тестовыми заданиями

Тестовые задания представлены в приложении 6

2. Выполнение итоговой работы

Примерные вопросы к зачету и практико-ориентированные задачи представлены в приложении 5

10. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

10.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Табачникова, А. А. Конфликтология: методическое пособие / А. А. Табачникова. - Москва: Дело, 2024. - 80 с. - 978-5-85006-567-6. - Текст: электронный // Директ-Медиа: [сайт]. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=715016> (дата обращения: 30.01.2025). - Режим доступа: по подписке

2. Гилязова, О. С. Конфликтология: практикум / О. С. Гилязова. - Екатеринбург: Издательство Уральского университета, 2019. - 119 с. - 978-5-7996-2559-7. - Текст: электронный // Директ-Медиа: [сайт]. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=696641> (дата обращения: 30.01.2025). - Режим доступа: по подписке

Дополнительная литература

1. Белашева, И. В. Коммуникативный конфликт-менеджмент: учебное пособие (курс лекций) : направление подготовки 37.03.02 Конфликтология: курс лекций / И. В. Белашева, Л. И. Макадей, Э. В. Терещенко. - Ставрополь: Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2020. - 128 с. - Текст: электронный // Директ-Медиа: [сайт]. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=712324> (дата обращения: 30.01.2025). - Режим доступа: по подписке

2. Конфликтология: психологические теории, системы, технологии: монография / И. В. Белашева, И. В. Бакунова, В. И. Горовая, Д. А. Ершова, М. Л. Есаян. - Ставрополь: Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2018. - 208 с. - 978-5-9296-0951-0. - Текст: электронный // Директ-Медиа: [сайт]. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=563064> (дата обращения: 30.01.2025). - Режим доступа: по подписке

3. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология: учебник / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский. - 5-е изд., стер. - Москва: Дашков и К°, 2023. - 236 с. - 978-5-394-05310-8. - Текст: электронный // Директ-Медиа: [сайт]. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=710098> (дата обращения: 30.01.2025). - Режим доступа: по подписке

10.2. Профессиональные базы данных и ресурсы «Интернет», к которым обеспечивается доступ обучающихся

Профессиональные базы данных

Не используются.

Ресурсы «Интернет»

1. <http://www.sibit.sano.ru> - Официальный сайт образовательной организации
2. <http://do.sano.ru> - Система дистанционного обучения Moodle (СДО Moodle)
3. <http://www.gov.ru> - Федеральные органы власти
4. <http://www.ksrf.ru> - Сайт Конституционного Суда Российской Федерации
5. <http://www.supcourt.ru> - Сайт Верховного Суда РФ
6. <http://президент.рф> - Сайт Президента Российской Федерации
7. <http://www.duma.gov.ru> - Сайт Государственной Думы Федерального Собрания РФ

10.3. Программное обеспечение и информационно-справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

При подготовке и проведении учебных занятий по дисциплине студентами и преподавателями используются следующие современные профессиональные базы данных и информационно-справочные системы:

1. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» (<http://www.biblioclub.ru>).
2. Интегрированная библиотечно-информационная система ИРБИС64 (<http://lib.sano.ru>).
3. Справочно-правовая система КонсультантПлюс.
4. Электронная справочная система ГИС Омск.

10.4. Специальные помещения, лаборатории и лабораторное оборудование

Институт располагает материально-технической базой, соответствующей действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных учебным планом.

Для проведения учебных занятий по дисциплине используются следующие помещения, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения:

Для лекций, семинаров (практических), групповых, индивидуальных консультаций, текущего

контроля, промежуточной аттестации, ГИА
Мультимедийная учебная аудитория № 303

Перечень оборудования

Доска маркерная - 1 шт.
Стол - 15 шт.
Стол преподавателя - 30 шт.
Стул - 1 шт.
Стул преподавателя - 1 шт.
Тематические иллюстрации - 0 шт.
Трибуна - 1 шт.
Учебно-наглядные пособия - 0 шт.

Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

Не используется.

Перечень информационно-справочных систем

(обновление выполняется еженедельно)

Не используется.

Для лекций, семинаров (практических), групповых и индивидуальных консультаций,
текущего контроля, промежуточной аттестации
Мультимедийная учебная аудитория № 305

Перечень оборудования

Аудиоколонка - 2 шт.
Доска маркерная - 1 шт.
Информационная доска - 1 шт.
Компьютер с выходом в Интернет - 1 шт.
Круглый стол - 3 шт.
Ноутбук DELL - 8 шт.
Ноутбук HP - 2 шт.
Персональный компьютер - 1 шт.
Проектор - 1 шт.
Стеллаж - 2 шт.
Стол одноместный - 10 шт.
Стол преподавателя - 1 шт.
Стул - 27 шт.
Стул преподавателя - 1 шт.
Трибуна - 1 шт.
Экран - 1 шт.

Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

MariaDB 10.11 (x64)
Microsoft Office 2016 standart Win64 Russian
Adobe Acrobat Reader
Kaspersky Endpoint Security для Windows

Перечень информационно-справочных систем

(обновление выполняется еженедельно)

Consultant Plus
2GIS

Информационно-библиотечный центр, помещение для самостоятельной работы обучающихся, НИР обучающихся, курсового проектирования
Аудитория для самостоятельной работы студентов № 413

Перечень оборудования

Мягкая зона - 1 шт.
Персональный компьютер - 11 шт.
Стол - 9 шт.
Стул - 23 шт.

Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

Adobe Acrobat Reader
Microsoft Windows 8.1 Pro Russian
Microsoft Windows 10 Pro
Microsoft Office 2007 standart Win32 Russian

Перечень информационно-справочных систем

(обновление выполняется еженедельно)

Не используется.

11. Методические указания по освоению дисциплины (модуля)

ВИДЫ И ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Успешное освоение теоретического материала по дисциплине требует самостоятельной работы, нацеленной на усвоение лекционного теоретического материала, расширение и конкретизацию знаний по разнообразным вопросам дисциплины. Самостоятельная работа студентов предусматривает следующие виды:

1. Аудиторная самостоятельная работа студентов – выполнение на практических занятиях и лабораторных работах заданий, закрепляющих полученные теоретические знания либо расширяющие их, а также выполнение разнообразных контрольных заданий индивидуального или группового характера (подготовка устных докладов или сообщений о результатах выполнения заданий, выполнение самостоятельных проверочных работ по итогам изучения отдельных вопросов и тем дисциплины);
2. Внеаудиторная самостоятельная работа студентов – подготовка к лекционным, практическим занятиям, лабораторным работам, повторение и закрепление ранее изученного теоретического материала, конспектирование учебных пособий и периодических изданий, изучение проблем, не выносимых на лекции, написание тематических рефератов, выполнение индивидуальных практических заданий, подготовка к тестированию по дисциплине, выполнение итоговой работы.

Большое значение в преподавании дисциплины отводится самостоятельному поиску студентами информации по отдельным теоретическим и практическим вопросам и проблемам.

При планировании и организации времени для изучения дисциплины необходимо руководствоваться п. 5.1 или 5.2 рабочей программы дисциплины и обеспечить последовательное освоение теоретического материала по отдельным вопросам и темам (Приложение 2).

Наиболее целесообразен следующий порядок изучения теоретических вопросов по дисциплине:

1. Изучение справочников (словарей, энциклопедий) с целью уяснения значения основных терминов, понятий, определений;
2. Изучение учебно-методических материалов для лекционных, практических занятий, лабораторных работ;
3. Изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы и электронных информационных источников;

4. Изучение дополнительной литературы и электронных информационных источников, определенных в результате самостоятельного поиска информации;
5. Самостоятельная проверка степени усвоения знаний по контрольным вопросам и/или заданиям;
6. Повторное и дополнительное (углубленное) изучение рассмотренного вопроса (при необходимости).

В процессе самостоятельной работы над учебным материалом рекомендуется составить конспект, где кратко записать основные положения изучаемой темы. Переходить к следующему разделу можно после того, когда предшествующий материал понят и усвоен. В затруднительных случаях, встречающихся при изучении курса, необходимо обратиться за консультацией к преподавателю.

При изучении дисциплины не рекомендуется использовать материалы, подготовленные неизвестными авторами, размещенные на неофициальных сайтах неделового содержания. Желательно, чтобы используемые библиографические источники были изданы в последние 3-5 лет.

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

Оценка компетенций на различных этапах их формирования осуществляется в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации, Положением о балльной и рейтинговой системах оценивания и технологической картой дисциплины (Приложение 1). Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе текущего и промежуточного контроля представлены в Приложении 3.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена/зачета в виде выполнения тестирования и/или итоговой работы.

Итоговые задания разрабатываются по основным вопросам теоретического материала и позволяют осуществлять промежуточный контроль знаний и степени усвоения материала.

При проведении промежуточной аттестации студентов по дисциплине могут формироваться варианты тестов, относящихся ко всем темам дисциплины (Приложение 6)

Оценка знаний студентов осуществляется в соответствии с Положением о балльной и рейтинговой системах оценивания, принятой в Институте, и технологической картой дисциплины

ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ НА ЭТАПЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

1) Посещение и работа на лекционных и практических занятиях (собеседование, контрольная работа, круглый стол и дискуссия)

Формируемые компетенции: ПК-2

При преподавании дисциплины «Конфликтология» применяются разнообразные образовательные технологии в зависимости от вида и целей учебных занятий.

Теоретический материал излагается на лекционных занятиях в следующих формах:

- проблемные лекции;
- лекция-беседа;
- лекции с разбором практических ситуаций.

Семинарские занятия по дисциплине «Конфликтология» ориентированы на закрепление теоретического материала, изложенного на лекционных занятиях, а также на приобретение дополнительных знаний, умений и практических навыков осуществления профессиональной деятельности посредством активизации и усиления самостоятельной деятельности обучающихся.

Большинство практических занятий проводятся с применением активных форм обучения, к которым относятся:

- 1) устный опрос студентов с элементами беседы и дискуссии по вопросам, выносимым на

практические занятия;

2) групповая работа студентов, предполагающая совместное обсуждение какой-либо проблемы (вопроса) и выработку единого мнения (позиции) по ней (метод группового обсуждения);

3) контрольная работа по отдельным вопросам, целью которой является проверка знаний студентов и уровень подготовленности для усвоения нового материала по дисциплине. На семинарских занятиях оцениваются и учитываются все виды активности студентов: устные ответы, дополнения к ответам других студентов, участие в дискуссиях, работа в группах, инициативный обзор проблемного вопроса, письменная работа.

2) Письменное задание

Формируемые компетенции: ПК-2

Цели и задачи реферата.

Целью работы является обобщение и систематизация теоретического материала в рамках исследуемой проблемы.

В процессе выполнения работы решаются следующие задачи:

1. Формирование информационной базы:

- анализ точек зрения зарубежных и отечественных специалистов в области конфликтологии;
- конспектирование и реферирование первоисточников в качестве базы для сравнения, противопоставления, обобщения;
- анализ и обоснование степени изученности исследуемой проблемы;
- подготовка библиографического списка исследования.

2. Формулировка актуальности темы:

- отражение степени важности исследуемой проблемы в современной теории и практике;
- выявление соответствия задачам теории и практики, решаемым в настоящее время;
- определение места выбранной для исследования проблемы в конфликтологии.

3. Формулировка цели и задач работы:

- изложение того, какой конечный результат предполагается получить при проведении теоретического исследования;
- четкая формулировка цели и разделение процесса ее достижения на этапы;
- выявление особенностей решения задач (задачи - это те действия, которые необходимо предпринять для достижения поставленной в работе цели).

В результате написания реферата студент изучает и анализирует информационную базу с целью установления теоретических зависимостей, формулирует понятийный аппарат, определяет актуальность, цель и задачи работы.

Обязательными составляющими элементами реферата являются:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основное содержание, разделенное на разделы (параграфы, пункты, подпункты), расположенные и поименованные согласно плану; в них аргументировано и логично раскрывается избранная тема в соответствии с поставленной целью; обзор литературы; описание применяемых методов, инструментов, методик, процедур в рамках темы исследования; анализ примеров российского и зарубежного опыта, отражающих тему исследования и т.д.
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

Требования к оформлению письменных работ представлены в Методических указаниях к содержанию, оформлению и критериям оценивания письменных, практических и курсовых работ, утвержденных решением Научно-методического совета (протокол №8 от 07.06.2018 г.). Реферат выполняется на листах формата А4 в компьютерном варианте. Поля: верхнее, нижнее – 2 см, правое – 3 см, левое – 1,5 см, шрифт Times New Roman, размер шрифта – 14, интервал – 1,5, абзац – 1,25, выравнивание по ширине. Объем реферата 15-20 листов. Графики, рисунки, таблицы обязательно подписываются (графики и рисунки снизу, таблицы сверху) и

располагаются в приложениях в конце работы, в основном тексте на них делается ссылка. Номер темы для выполнения реферата смотри в Приложении 4.

3) Практическое задание

Формируемые компетенции: ПК-2

Кейс - описание реальных экономических, социальных и бизнес-ситуаций.

Обучающиеся должны исследовать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы основываются на реальном фактическом материале или же приближены к реальной ситуации.

Цель кейса - научить обучающихся анализировать проблемную ситуацию, возникшую при конкретном положении дел, и выработать решение; научить работать с информационными источниками, перерабатывать ее из одной формы в другую.

В процессе выполнения кейса решаются следующие задачи:

- Формирование и развитие информационной компетентности;
- Развитие умений искать новые знания, анализировать ситуации;
- Развитие навыков самоорганизации, самостоятельности, инициативности;
- Развитие умений принимать решения, аргументировать свою позицию.

Обязательными составляющими элементами кейса являются:

- титульный лист;
- основная часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения

Требования к оформлению практических работ представлены в Методических указаниях к содержанию, оформлению и критериям оценивания письменных, практических и курсовых работ, утвержденных решением Научно-методического совета (протокол №8 от 07.06.2018 г.).

Кейсы представлены в приложении 7.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся по дисциплине основана на использовании Положения о балльной и рейтинговой системах оценивания, принятой в институте, и технологической карты дисциплины.

Текущий контроль:

- посещение и работа на лекционных и практических занятиях (собеседование, контрольная работа, круглый стол и дискуссия) - 0-35 баллов;
- письменное задание (реферат) - 0-25 баллов;
- практическое задание (кейс) - 0-50 баллов.

Промежуточная аттестация:

- итоговая работа - 25 баллов.

Максимальное количество баллов по дисциплине – 100.

Максимальное количество баллов по результатам текущего контроля – 75.

Максимальное количество баллов на экзамене – 25.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебный план курса «Конфликтология» предполагает в основе изучения предмета использовать лекционный материал и основные источники литературы, а в дополнение -семинарские занятия.

Кроме традиционных лекций и семинарских занятий (перечень и объем которых указаны) целесообразно в процессе обучения использовать и активные формы обучения.

Примерный перечень активных форм обучения:

- 1) беседы и дискуссии;
- 2) кейсы и практические ситуации;
- 3) индивидуальные творческие задания;

4) творческие задания в группах;

5) практические работы.

На лекциях студенты должны получить систематизированный материал по теме занятия: основные понятия и положения, классификации изучаемых явлений и процессов, алгоритмы и методики организации конфликтологии и т.д.

Семинарские занятия предполагают более детальную проработку темы по каждой изучаемой проблеме, анализ теоретических и практических аспектов конфликтологии.

Для этого разработаны подробные вопросы, обсуждаемые на семинарских занятиях, практические задания, темы рефератов и тесты. При подготовке к семинарским занятиям следует акцентировать внимание на значительную часть самостоятельной практической работы студентов.

Для более успешного изучения курса преподавателю следует постоянно отсылать студентов к учебникам, периодической печати. Освоение всех разделов курса предполагает приобретение студентами навыков самостоятельного анализа инструментов и механизмов конфликтологии, умение работать с научной литературой.

При изучении курса наряду с овладением студентами теоретическими положениями курса уделяется внимание приобретению практических навыков с тем, чтобы они смогли успешно применять их в своей профессиональной деятельности. Большое значение при проверке знаний и умений придается тестированию и подготовке рефератов по темам курса.

Активные формы семинаров открывают большие возможности для проверки усвоения теоретического и практического материала.

Основная учебная литература, представленная учебниками и учебными пособиями, охватывает все разделы программы по дисциплине «Конфликтологии». Она изучается студентами в процессе подготовки к семинарским и практическим занятиям, зачету. Дополнительная учебная литература рекомендуется для самостоятельной работы по подготовке к семинарским и практическим занятиям, при написании рефератов.

Технологическая карта дисциплины

Наименование дисциплины	Конфликтология
Количество зачетных единиц	3
Форма промежуточной аттестации	Зачет

№	Виды учебной деятельности студентов	Форма отчетности	Баллы (максимум)
Текущий контроль			
1	Посещение и работа на лекционных и практических занятиях (собеседование, контрольная работа, круглый стол и		
2	Выполнение письменного задания (реферат)	Письменная работа	
3	Выполнение практического задания (кейс)	Письменная работа	
Промежуточная аттестация			
4	Выполнение итоговой работы	Итоговая работа, тест	
Итого по дисциплине:			100

« ____ » _____ 20 ____ г.

Преподаватель _____ / _____
 (уч. степень, уч. звание, должность, ФИО преподавателя) Подпись

Тематическое планирование самостоятельной работы студентов

Тема, раздел	Очная форма	Очно-заочная форма	Задания для самостоятельной работы	Форма контроля
1. Структура конфликтологии	6	12	Составление конспекта	Проверка конспекта. Опрос.
2. Психология конфликта	6	14	Подготовка к опросу	Опрос
3. Социология конфликта	6	14	Чтение рекомендованной литературы	Опрос
4. Методы управления конфликтом	7	14	Чтение рекомендованной литературы	Опрос
ИТОГО	25	54		

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе текущего контроля

№ п/п	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Шкала оценивания
1	Посещение и работа на лекционных и практических занятиях (собеседование, контрольная работа, круглый стол и дискуссия)	1. Посещение занятий: а) посещение лекционных и практических занятий, б) соблюдение дисциплины. 2. Работа на лекционных занятиях: а) ведение конспекта лекций, б) уровень освоения теоретического материала, в) активность на лекции, умение формулировать вопросы лектору. 3. Работа на практических занятиях: а) уровень знания учебно-программного материала, б) умение выполнять задания, предусмотренные программой курса, в) практические навыки работы с освоенным материалом.	0-35
2	Письменное задание	1. Новизна текста: а) актуальность темы исследования; б) новизна и самостоятельность в постановке проблемы, формулирование нового аспекта известной проблемы в установлении новых связей (межпредметных, внутрипредметных, интеграционных); в) умение работать с исследованиями, критической литературой, систематизировать и структурировать материал; г) явленность авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений; д) стилевое единство текста, единство жанровых черт. 2. Степень раскрытия сущности вопроса: а) соответствие плана теме письменного задания; б) соответствие содержания теме и плану письменного задания; в) полнота и глубина знаний по теме; г) обоснованность способов и методов работы с материалом; д) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме). 3. Обоснованность выбора источников: а) оценка использованной литературы: привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.). 4. Соблюдение требований к оформлению: а) насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; б) оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией; в) соблюдение требований к объёму письменного задания.	0-25
3	Практическое задание	1. Анализ проблемы: а) умение верно, комплексно и в соответствии с действительностью выделить причины возникновения проблемы, описанной в практическом задании. 2. Структурирование проблем: а) насколько четко, логично, последовательно были изложены проблемы, участники проблемы, последствия проблемы, риски для объекта. 3. Предложение стратегических альтернатив: а) количество вариантов решения проблемы, б) умение связать теорию с практикой при решении проблем. 4. Обоснование решения: а) насколько аргументирована позиция относительно предложенного решения практического задания; б) уровень владения профессиональной терминологией. 5. Логичность изложения материала: а) насколько соблюдены общепринятые нормы логики в предложенном решении, б) насколько предложенный план может быть реализован в текущих условиях.	0-50

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе промежуточной аттестации

№ п/п	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Шкала оценивания
1	Итоговая работа	Количество баллов за тест пропорционально количеству правильных ответов на тестовые задания. После прохождения теста суммируются результаты выполнения всех заданий для выставления общей оценки за тест.	0-25

Номер темы для выполнения реферата определяется по таблице:

Первая буква фамилии студента	№ темы реферата
А	1 или 29
Б	2 или 28
В	3 или 27
Г	4 или 26
Д	5 или 25
Е	6 или 24
Ё	7 или 23
Ж	8 или 22
З	9 или 21
И	10 или 20
К	11 или 19
Л	12 или 18
М	13 или 17
Н	14 или 16
О	15 или 14
П	16 или 15
Р	17 или 13
С	18 или 12
Т	19 или 11
У	20 или 10
Ф	21 или 9
Х	22 или 8
Ц	23 или 7
Ч	24 или 6
Ш	25 или 5
Щ	26 или 4
Э	27 или 3
Ю	28 или 2
Я	29 или 1

Примерная тематика рефератов:

1. Конфликт как психологическая категория.
2. Конфликт как политологическая категория.
3. Конфликт как социологическая категория.
4. Особенности экономических конфликтов.
5. Воззрения античных мыслителей на природу конфликта.
6. Главные составляющие элементы конфликта.
7. Конфликт и конфликтная ситуация.
8. Стратегии поведения в конфликте.
9. Методика ведения переговоров.
10. Сущность конфликтологического консультирования.
11. Медиация как стратегия разрешения конфликтов.
12. Специфические особенности религиозных конфликтов.)
13. Утопия как бесконфликтное общество (Т. Мор, Т. Кампанелла, Ф. Фукуяма и др.).
14. Конфликты на почве природных ресурсов.
15. Конфликтогенность информационного общества.
16. Конфликты, сформированные потребительской культурой.

17. Условия, причины и виды протеста.
18. Диагностика конфликтов в коллективе
19. Профилактика конфликтов в коллективе
20. Производственные конфликты
21. Трудовые споры как конфликт
22. Забастовка как трудовой конфликт: виды, формы, способы регулирования
23. Способы регулирования конфликтов в организации
24. Социальная технология регулирования конфликтов в организации
25. Диагностика социальной напряженности в организации
26. Предупреждение организационных конфликтов
27. Последствия конфликтов в организации
28. Корпоративная этика и ее значение в работе с внешними организациями
29. Нормы профессиональной этики для работы в коллективе

Примеры практико-ориентированных заданий для зачета

Задание 1.

Описание ситуации. В торговой компании «Зеленый город» сложилась неблагоприятная ситуация. Сотрудница, которая считается «звездой продаж», постоянно опаздывает на работу. Руководство фирмы ценит её заслуги, поэтому официально позволили ей приходить на 1 час позже, чем остальным. Но сотрудница все равно продолжила опаздывать на 15-20 минут. Руководство решило не замечать данную проблему, так как лучше этой сотрудницы никто не работает, и в принципе компания от её опозданий ничего не теряет. Но, глядя на её поведение и безнаказанность со стороны руководства, остальные сотрудники компании начали также позволять себе опоздания, оправдываясь «кому-то можно, а нам что нельзя», таким образом в коллективе сложилась негативная ситуация, оказывающая влияние как на социально-психологический климат, так и на результаты труда персонала.

Задание:

1. Опишите причины возникшей ситуации и дайте оценку поведению руководства.
2. Охарактеризуйте возникший конфликт согласно типологии конфликтов.
3. Что можно предпринять руководству, чтобы решить ситуацию с пользой для компании?

Задание 2.

Описание ситуации. В крупной российской компании «Русская зима», специализирующейся на производстве замороженных полуфабрикатов, в отделе маркетинга возникли проблемы: люди там надолго не задерживаются, а те, кто остается, постоянно жалуются друг на друга, избегают работы и, если есть возможность, как можно дольше бывают на больничном. Вас как специалиста по работе с персоналом пригласили решить существующую проблему.

Вы пришли в компанию и начали присматриваться к происходящему вокруг. Начальником проблемного отдела является Рубинштейн Семён Маркович, спокойный и воспитанный человек. Он считается профессионалом в своей области. Но руководить отделом получается не так хорошо. Придя в отдел, Вы застали его в некотором раздражении, потому что ежегодно присуждаемое звание «Суперстар» получил его коллега из соседнего отдела. Соперничество отделов Семён Маркович снова проиграл и был огорчен от того, что у сотрудников его нет ни хороших идей, ни стремления, ни исполнительности. Он жаловался Вам на сложности управления отделом и безынициативность сотрудников.

Во время беседы с начальником отдела к нему пришел новый сотрудник Андрей, по словам Семёна Марковича, он недавно закончил университет, фантазий у него было много, но опыт работы, увы, отсутствовал... Он принес какой-то проект по совершенствованию товарного ассортимента, и еще у него было несколько идей по продвижению уже имеющихся товаров... Но Семён Маркович отклонил предложения Андрея, даже не выслушав их, т.к., во-первых, он был не в настроении, а во-вторых, он не мог серьёзно воспринимать новичка. Вечером коллега Андрея Илья Скворцов и рассказал, что только что получил от Семёна Марковича выговор за то, что не предлагает новых проектов.

Задание.

1. Предложите способы диагностики и профилактики конфликтов в коллективе.

Задание 3.

Описание ситуации. В одну из бригад пришел новый человек. Он и раньше работал в цехе, но на другом участке. Его знали в коллективе как грамотного работника. Бригаде, в которую он перешел, приходилось постоянно напряженно работать в конце месяца, часто без выходных, сверхурочно. Это давало возможность хорошо зарабатывать. В первый же выходной, который для бригады оказался рабочим днем, новичок не вышел на работу. Он

объяснил свой невыход неотложными семейными делами. То же самое произошло и в следующий раз.

Бригадир вынес свое решение коротко и ясно: «Еще раз не выйдешь на работу, когда это потребуется, вылетишь из бригады». С этого дня новенький всегда выходил на сверхурочные работы, но вел себя нервно, напряженно. В любой «подходящий» момент он выражал недовольство стилем работы бригадира.

В один из рабочих дней начала месяца, когда бригада сидела без работы, так как не было деталей, новичок стал обвинять в этом бригадира. Бригадир его резко одернул: «Ты здесь без году неделя, сиди и молчи». Между ними возник спор, в котором приняли участие и другие. Разговор шел на самых высоких тонах.

С этого момента отношения новичка и бригадира приняли открыто конфликтный характер. На одном собрании по инициативе и под нажимом бригадира новичка исключили из бригады за нарушение трудовой дисциплины (опоздал на рабочее место). Не все члены бригады голосовали за это решение, но высказать свое мнение не решились.

Задание.

1. Предложите способы урегулирования возникших разногласий.

Примерный перечень вопросов к зачету по дисциплине "Конфликтология":

1. Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения конфликтологии.
2. Теоретико-методологические основы конфликтологии.
3. Определение конфликта. Классификация конфликтов.
4. Структура конфликта: «стороны конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиции конфликтующих сторон».
5. Определение причин конфликта. Классификация причин конфликта.
6. Типы конфликтных ситуаций.
7. Основные стратегии поведения в конфликте по К. Томасу и Р. Киллмену.
8. Типы конфликтных личностей.
9. Основные правила эффективного общения в конфликте.
10. Внутриличностные, межличностные конфликты.
11. Групповые и межгрупповые конфликты.
12. Основные группы конфликтов в обществе: экономические, политические, социальные, духовные.
13. Характеристика социальных конфликтов. Война как острый социальный конфликт.
14. Основные типы конфликтов в организации.
15. Способы диагностики конфликтов в коллективе
16. Формы управленческих конфликтов.
17. Технологии регулирования конфликта.
18. Основные модели поведения в переговорном процессе.
19. Стратегии переговорного процесса.
20. Приемы тактики «выжимания уступок».
21. Прямые и косвенные участники конфликта.
22. Предмет конфликта.
23. Различные подходы к типологии конфликтов.
24. Человеческий фактор в конфликте. Типы конфликтных личностей.
25. Феномены восприятия в условиях конфликта. Их роль в конфликте и его урегулировании.
26. Основные стили поведения в конфликте.
27. Соперничество (борьба за победу) как стиль поведения в конфликте. Основные тактики соперничества.
28. Эскалация конфликта. Основные закономерности. Модели эскалации конфликта.

29. "Мертвая точка" и деэскалация конфликта. Переход к переговорам. Понятия переговорного пространства.

30. Функции третьей стороны в конфликте. Основные задачи посредника.

31. Различные типы посредников.

32. Фактор нейтральности и беспристрастности посредника.

33. Способы профилактики конфликтов в коллективе

34. Процедура разрешения трудовых споров

Итоговый тест

- 1) **Наука о закономерностях возникновения, развития и завершения конфликтов, а также принципах, способах и приемах их конструктивного регулирования - это**
 - a) Социальная психология
 - b) Практическая психология
 - c) Теория социальной работы
 - d) Конфликтология
- 2) **Совокупность устойчивых связей между компонентами конфликта, опосредующих его целостность, тождественность самому себе и отличие от других явлений социальной жизни, называется**
 - a) Эволюцией конфликта
 - b) Универсальной понятийной схемой описания конфликта
 - c) Динамикой конфликта
 - d) Структурой конфликта
- 3) **Наиболее острый способ развития и завершения значимых противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и сопровождающийся их негативными эмоциями по отношению друг к другу, есть**
 - a) Социальный конфликт
 - b) Внутриличностный конфликт
 - c) Инцидент
 - d) Эскалация
- 4) **Ключевая функция конфликта как универсального механизма равновесия между индивидами и группами обосновывается в работе Герберта Спенсера (1820-1903)**
 - a) «Новая социология»
 - b) «Основы политологии»
 - c) «Основы социологии»
 - d) «Социология труда»
- 5) **Выраженное негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой структур внутреннего мира личности, отражающее противоречивые связи с социальной средой и задерживающее принятие решения, принято считать**
 - a) Внутриличностным конфликтом
 - b) Психологической защитой
 - c) Регрессией
 - d) Рефлексией
- 6) **Структурный фрагмент конфликта, отражающий цельный эпизод его развития в определенный момент времени - это**
 - a) Инцидент
 - b) Конфликтная ситуация
 - c) Предконфликт
 - d) Социальный контекст конфликта
- 7) **Объективно существующая или воображаемая проблема, лежащая в основе конфликта -это**
 - a) Предмет конфликта
 - b) Субъект конфликта
 - c) Повод конфликта
 - d) Прецедент
- 8) **Материальный ресурс, социальная или духовная ценность (власть, роль, норма) к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента, есть**
 - a) Потенциал конфликта
 - b) Функция конфликта
 - c) Повод к конфликту
 - d) Объект конфликта

9) Побуждения к вступлению в конфликт, связанные с удовлетворением потребностей оппонента, совокупность внешних и внутренних условий, вызывающих конфликтную активность субъекта, называются

- a) Мотивами конфликта
- b) Функциями конфликта
- c) Информационной моделью конфликта
- d) Психологической структурой конфликта

10) Мотивы, устремления сторон, стратегии и тактики их поведения, а также образы их восприятия конфликтной ситуации, т. е. информационные модели конфликта - это

- a) Исход конфликта
- b) Функции конфликта
- c) Психологические компоненты конфликта
- d) Структура конфликта

11) В завершённом виде конфликтология появилась к _____ века

- a) середине XX
- b) началу XIX
- c) концу XIX
- d) середине XVIII

12) Философское учение о всеобщих категориях и законах развития природы, общества и человеческого мышления

- a) диалектика
- b) этика
- c) онтология
- d) гносеология

13) По Марксу, конфликты свойственны таким уровням социальной жизни как:

- a) экономике и культуре
- b) политике и экономике
- c) политике, экономике, культуре
- d) исключительно культуре

14) Согласно В.И. Ленину, острые социальные противоречия _____ уже при социализме, на первой, низшей фазе коммунизма

- a) исчезнут
- b) усилятся
- c) сохранятся
- d) перейдут в другую форму

15) Главный источник революционного конфликта в марксизме _____ противоречия

- a) культурные
- b) национальные
- c) антагонистические
- d) территориальные

16) Считали насилие и агрессию природными и естественными сторонниками философского

- a) иррационализма
- b) рационализма
- c) агностицизма
- d) дуализма

17) В качестве самостоятельной дисциплины конфликтология выделилась из двух фундаментальных наук: _____ и _____

- a) социологии и культурологии
- b) социологии и психологии
- c) философии и культурологии
- d) психоанализа и философии

18) Автор теории трансактного анализа

- a) Д. Мид
- b) Э. Бёрн
- c) Д. Морено
- d) М. Дойч

19) Концентрация и координация сил; нанесение ударов по наиболее уязвимым пунктам в позиции оппонента; экономия сил и времени - это

- a) Тактики поведения в межличностных конфликтах
- b) Стратегии конфликтного взаимодействия
- c) Приемы противодействия в конфликте
- d) Основные принципы конфликтного противоборства

20) Ориентация личности (группы) по отношению к конфликту, установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта - это

- a) Стратегия поведения в конфликте
- b) Объект конфликта
- c) Предмет конфликта
- d) Модель конфликта

21) Противоборство («борьба»), отстаивание своей позиции на основе норм и правил («право»), манипуляция другим («хитрость») и открытый разговор (переговоры), являются

- a) целями конфликтующих сторон
- b) приемами манипулирования в конфликте
- c) стратегиями поведения в конфликте
- d) способами урегулирования конфликта

22) Совокупность приемов воздействия на оппонента и условие реализации стратегии поведения в конфликте - это

- a) Исход конфликта
- b) Тактика поведения в конфликте
- c) Условие урегулирования конфликта
- d) Сущность конфликтного противодействия оппонентов

23) Захват и удержание объекта конфликта, физическое и психологическое насилие (ущерб), давление (шантаж, угроза) - это

- a) Условия конструктивного завершения конфликта
- b) Способы завершения конфликта
- c) Жесткие тактики поведения в конфликте
- d) Цели оппонентов в межгрупповых конфликтах

24) Демонстрация дружелюбия, активные сделки с оппонентом, фиксация собственной позиции - это

- a) Мотивы в конфликте
- b) Способы манипулирования оппонентом
- c) Стратегии поведения в конфликте
- d) Мягкие тактики поведения в конфликте

25) Демонстрация действий, санкционирование, вхождение в коалиции - это

- a) Принципы управления конфликтами
- b) Критерии конструктивного завершения конфликта
- c) Нейтральные тактики поведения в конфликте
- d) Формы посредничества в конфликте

26) Субъективная картина, складывающаяся в психике каждого участника конфликта, является

- a) Предметом конфликта
- b) Объектом конфликта
- c) Образом конфликтной ситуации
- d) Причиной конфликта

27) Стресс, высокий уровень негативных эмоций, недостаточный уровень информированности участников друг о друге, особенности восприятия социальных

событий личностью, неумение предвидеть последствия, доминирование в сознании оппонента «агрессивной концепции среды», негативная установка на оппонента - это

- a) Формы протекания внутриличностного конфликта
- b) Исходы межличностного конфликта
- c) Факторы, искажающие восприятие конфликтной ситуации
- d) Функции конфликта

28) Тип удовлетворяемой потребности, глубина противоречий, интенсивность и время протекания, функциональные последствия, сферы жизнедеятельности, участники-субъекты конфликта, выступают

- a) Структурой конфликта
- b) Причинами социальных конфликтов
- c) Разновидностями объектов конфликта
- d) Основаниями классификации конфликта

29) Ход развития, изменение ситуации под воздействием внутренних механизмов конфликта, а также внешних факторов и условий - это

- a) Динамика конфликта
- b) Способ завершения конфликта
- c) Эволюция конфликта
- d) Этап конфликта

30) Прогрессирующее во времени обострение противоборства, при котором последующие разрушительные воздействия оппонентов друг против друга выше по интенсивности, чем предыдущие, характеризует

- a) Устранение конфликта
- b) Динамику конфликта
- c) Этап урегулирования конфликта
- d) Эскалацию конфликта

31) Сужение интеллектуальной сферы в регуляции поведения и деятельности; вытеснение адекватного восприятия другого образом «врага»; рост эмоционального напряжения; переход от аргументов к претензиям и личным выпадам; применение насилия; потеря первоначального предмета разногласий; расширение границ конфликта; увеличение числа участников - это

- a) Периоды развития конфликта
- b) Этапы динамики конфликта
- c) Признаки эскалации конфликта
- d) Неконструктивные способы поведения в конфликте

32) Социально-психологическая характеристика личности, содержанием которой выступают понимание природы противоречий и конфликтов между людьми, установки на конструктивное разрешение конфликтов, обладание навыками неконфликтного поведения в трудных ситуациях взаимодействия, и др., есть

- a) Конфликтоустойчивость
- b) Конфликтологическая компетентность
- c) Конфликтогенность
- d) Компромисс

33) Способность человека оптимально организовать свое поведение в трудных ситуациях социального взаимодействия, бесконфликтно решать возникающие проблемы в отношениях с другими людьми, называется

- a) Конфликтоустойчивостью
- b) Конфликтогенностью
- c) Сотрудничеством
- d) Адаптивностью

34) Основоположителем функциональной теории конфликта в социологической науке принято считать

- a) Т. Парсонса
- b) Г. Спенсера

с) Г. Зиммеля

д) Л. Козера

35) Первенство создания научной психологической концепции о человеческой конфликтности принадлежит

а) К. Хорни

б) Г. Спенсеру

с) З. Фрейду

д) Э. Фромму

36) Основателем современного теоретико-игрового подхода в исследовании социальных конфликтов является

а) М. Дойч

б) А. Анцупов

с) Э. Берн

д) Д. Морено

37) Сущность рассмотрения конфликта как процесса или следствия определенных рассогласований в функционировании организации, нарушении связей, обеспечивающих ее стабильность, отражает исследовательскую специфику

а) Организационного подхода в отечественной психологии

б) Деятельностного подхода

с) Личностного подхода

д) Междисциплинарного подхода

38) Центральным объектом психологии конфликта являются

а) Межгрупповые конфликты

б) Организационные конфликты

с) Внутриличностные конфликты

д) Социальные конфликты

39) Причины конфликтов как результат несоответствия структуры организации требованиям деятельности, которой она занимается, называются

а) Технологическими

б) Функциональными

с) Объективными

д) Структурно-организационными

40) Причины конфликтов, содержанием которых является неупорядоченность функциональных связей организации с внешней средой, между структурными элементами организации и между отдельными исполнителями задач, называются

а) Функционально-организационными

б) Структурно-организационными

с) Внутренними

д) Внешними

41) Причины, связанные с несоответствием работника по профессиональным, нравственным и другим качествам требованиям занимаемой должности, называются

а) Субъективными

б) Личностно-функциональными

с) Функционально-организационными

д) Психологическими

42) Причины как результат серьезных ошибок, допускаемых руководителями и подчиненными в процессе решения функциональных задач, называются

а) Личностно-функциональными

б) Функционально-организационными

с) Структурно-организационными

д) Ситуативно-управленческими

43) Неэффективная внутригрупповая и межличностная коммуникация; несбалансированное ролевое взаимодействие; различия индивидуальных подходов к анализу проблем; выбор субъектами управления разных способов оценки результатов

деятельности и личности друг друга; напряженные межличностные отношения; психологическая несовместимость; внутригрупповой «фаворитизм» – это

- a) Структурно-организационные причины
- b) Определяющие индивидуально-личностные причины
- c) Основные социально-психологические причины конфликтов
- d) Объективные причины

44) Совокупность специальных методик обследования групповых явлений и психологических методов сбора информации составляют основу

- a) Диагностического инструментария в изучении конфликтов
- b) Методических принципов в конфликтологии
- c) Методологии междисциплинарного принципа в конфликтологии
- d) Технологии исследования конкретного конфликта

45) Хронология развития отечественной конфликтологии в нашей стране разделяется на:

- a) Два периода
- b) Три периода
- c) Четыре периода
- d) Пять периодов

46) Ведущую позицию в исследованиях конфликтологической проблематики в России занимает:

- a) Психология
- b) Социология
- c) Политология
- d) Юриспруденция

47) Функция медиатора в конфликте заключается в:

- a) Планировании конфликта
- b) Организации столкновения сторон
- c) Посредничестве в урегулировании
- d) Подстрекательству участников

48) Организационные конфликты по своей функциональности преимущественно носят:

- a) Амбивалентный характер
- b) Деструктивный характер
- c) Конструктивный характер
- d) Антагонистический характер

49) Социальный конфликт в развитии проходит, как правило:

- a) Четыре периода
- b) Два периода
- c) Три периода
- d) Пять периодов

50) Открытый или основной период конфликта включает:

- a) Три этапа
- b) Один этап
- c) Два этапа
- d) Четыре этапа

КЕЙС

Задача 1

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Задача 2

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную — молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Задача 3

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Задача 4

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Задача 5

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию и пути выхода из нее

Задача 6

Определите природу конфликта в следующей ситуации. Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

Задача 7

Определите природу конфликта в следующей ситуации. При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

Задача 8

Определите природу конфликта в следующей ситуации. Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности. Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

Задача 9

Определите природу конфликта в следующей ситуации. Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

Задача 10

Определите природу конфликта в следующей ситуации. Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

Задача 11

Определите природу конфликта в следующей ситуации. Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

Задача 12

Определите природу конфликта в следующей ситуации. На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полушутливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».

Задача 13

Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как себя вести?

Задача 14

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он слышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Задача 15

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что же можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Задача 16

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний — она расплакалась. Как довести до нее свои соображения?

Задача 17

У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Задача 18

Вы приняли на работу молодого способного юриста (только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права), который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Задача 19

Во время деловой встречи с вами ваш сотрудник из отдела рекламы «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь он подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

Задача 20

Ваш заместитель очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявления об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним обсудить это, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?