

**Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет
имени Владимира Даля»**

**Институт управления и государственной службы
Кафедра управления персоналом и экономической теории**

УТВЕРЖДАЮ:

**Директор Института управления и
государственной службы
Р.Г. Харьковский**



(подпись)

25 апреля 2023 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«КОНФЛИКТОЛОГИЯ. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В
ОРГАНИЗАЦИИ»**

По направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом
Профиль: «Управление персоналом»

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Конфликтология. Управление конфликтами в организации» по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом – 31 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Конфликтология. Управление конфликтами в организации» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом (утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 августа 2020 г. № 955, с изменениями и дополнениями от 26 ноября 2020 г.).

СОСТАВИТЕЛЬ:

старший преподаватель кафедры управления персоналом и экономической теории
Кондратьев С.А.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры управления персоналом и экономической теории 21.03.2023 г., протокол № 13.

Заведующий кафедрой

управления персоналом и экономической теории _____ Чумаченко Г.В.

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института управления и государственной службы 12.04.2023 г., протокол №8.

Председатель учебно-методической

комиссии института управления и государственной службы _____ Резник А.А.

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Цель изучения дисциплины – формирование знаний, умений и навыков по профилактике, разрешению и урегулированию конфликтов в организации; развитие профессионально-личностных качеств, необходимых для осуществления бесконфликтного делового общения и взаимодействия.

Задачи:

ознакомить студентов с теоретическими и практическими аспектами конфликтологии;

раскрыть особенности конфликтов в организационной и управленческой деятельности;

содействовать формированию и развитию у студентов конфликтологической компетентности.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Конфликтология. Управление конфликтами в организации» относится к части дисциплин, формируемой участниками образовательных отношений (Б1.В.10).

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

знания:

основные конфликтологические понятия и концепции, а также стратегии поведения в конфликте.

умения:

осуществлять психологический анализ конфликта, находить эффективные варианты управленческих решений для предотвращения, смягчения и разрешения конфликтов.

навыки:

эффективного поведения и принятия оптимальных управленческих решений в конфликтной ситуации.

Содержание дисциплины является логическим продолжением дисциплин: «Управление персоналом», «Психология», «Организационное поведение в управлении персоналом», «Управление организационной культурой».

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
ПК-4 Способен к формированию и поддержанию эффективной организационной культуры, управлению организационным	ПК-4.1. Осуществляет анализ текущего поведения персонала, выявляет проблемные моменты и предлагает решения для их	Знать: основные конфликтологические понятия и концепции, а также стратегии поведения в конфликте Уметь: осуществлять

поведением и деловой коммуникацией	устранения	психологический анализ конфликта, находить эффективные варианты управленческих решений для предотвращения, смягчения и разрешения конфликтов Владеть: навыками эффективного поведения и принятия оптимальных управленческих решений в конфликтной ситуации
------------------------------------	------------	--

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)		
	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	144 (4 зач. ед)	144 (4 зач. ед)	144 (4 зач. ед)
Обязательная контактная работа (всего) в том числе:	48	40	12
Лекции	24	20	6
Семинарские занятия	-		
Практические занятия	24	20	6
Лабораторные работы	-		
Курсовая работа (курсовой проект)	-		
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i>)	-		
Самостоятельная работа студента (всего)	96	104	132
Форма аттестации	Экзамен	Экзамен	Экзамен

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Введение в дисциплину «Конфликтология. Управление конфликтами в организации».

Предмет, объект и методы конфликтологии. Классические исследования конфликтов. Структура конфликта. Динамика и функции конфликта. Классификация конфликтов. Методы изучения конфликтов.

Тема 2. Понятие и типология конфликтов.

Понятие конфликта. Объект и предмет конфликта. Проблема типологии конфликта.

Тема 3. Факторы и причины конфликтов.

Противоречие интересов как фундаментальная причина конфликтов. Объективные факторы возникновения конфликтов. Личностные факторы возникновения конфликтов.

Тема 4. Функции конфликтов.

Понятие функции конфликта. Конструктивные функции конфликта. Деструктивные функции конфликта.

Тема 5. Динамика конфликта.

Предконфликтная ситуация. Открытый конфликт. Послеконфликтный период.

Тема 6. Организационные конфликты.

Основные типы организационных конфликтов. Причины возникновения. Процесс возникновения и протекания конфликта в организации (модель конфликта). Последствия конфликтов в организации. Конфликтные личности.

Тема 7. Внутриличностный конфликт.

Понятие внутриличностного конфликта. Виды внутриличностных конфликтов. Причины внутриличностных конфликтов. Последствия внутриличностных конфликтов

Тема 8. Межличностный конфликт.

Сущность межличностного конфликта и его проявление в организации. Особенности межличностного конфликта. Причины межличностных конфликтов. Функции межличностного конфликта. Структура, динамика и способы разрешения межличностного конфликта.

Тема 9. Межгрупповой конфликт.

Особенности межгрупповых конфликтов. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов. Виды и пути урегулирования межгрупповых конфликтов в организации

Тема 10. Поведение личности в конфликтной ситуации. Агрессивное поведение личности в конфликте.

Конструктивное и деструктивное поведение. Типы поведения в конфликте по К. Томасу. Психологическая защита. Агрессия: понятие, виды. Природа агрессии. Приемы снижения и профилактика агрессии

Тема 11. Предупреждение конфликтов.

Трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения. Проблема конфликтных личностей. Современный менеджмент о

профилактике конфликтов. Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов. Роль юмора.

Тема 12. Управление конфликтами в организации.

Основные формы завершения конфликта. Способы разрешения внутриличностных конфликтов. Межличностные стили и методы разрешения конфликтов. Структурные методы управления конфликтами. Метод картографии конфликта. Роль руководителя в управлении конфликтами. Факторы, влияющие на успешность завершения конфликтов. Профилактика конфликтов.

Тема 13. Управление стрессами.

Сущность и виды стрессов. Поведенческие реакции на стресс. Классификация стрессов и их последствий. Методы нейтрализации стрессов.

Тема 14. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.

Цели, функции и разновидности переговоров. Основные этапы переговорного процесса. Основные методы ведения переговоров. Тактические приемы, применяемые на переговорах. Основные психологические элементы, применяемые при переговорах

Тема 15. Посредничество в разрешении организационных конфликтов.

Виды и роль медиаторов в конфликте. Тактики и техники медиативного процесса.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1.	Введение в дисциплину «Конфликтология. Управление конфликтами в организации»	2	1	1
2.	Понятие и типология конфликтов	2	1	
3.	Факторы и причины конфликтов	1	1	
4.	Функции конфликтов	1	1	
5.	Динамика конфликта	1	1	
6.	Организационные конфликты	2	2	1
7.	Внутриличностный конфликт	2	2	1
8.	Межличностный конфликт	2	2	1
9.	Межгрупповой конфликт	2	2	1
10.	Поведение личности в конфликтной ситуации. Агрессивное поведение личности в конфликте	1	1	
11.	Предупреждение конфликтов	1	1	
12.	Управление конфликтами в организации	2	2	1

13.	Управление стрессами	2	1	
14.	Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов	2	1	
15.	Посредничество в разрешении организационных конфликтов	1	1	
Итого:		24	20	6

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1.	Введение в дисциплину «Конфликтология. Управление конфликтами в организации»	2	1	1
2.	Понятие и типология конфликтов	2	1	
3.	Факторы и причины конфликтов	1	1	
4.	Функции конфликтов	1		
5.	Динамика конфликта	1	1	
6.	Организационные конфликты	2	1	1
7.	Внутриличностный конфликт	2	1	1
8.	Межличностный конфликт	2	1	1
9.	Межгрупповой конфликт	2	1	1
10.	Поведение личности в конфликтной ситуации. Агрессивное поведение личности в конфликте	1	1	
11.	Предупреждение конфликтов	1		
12.	Управление конфликтами в организации	2	1	1
13.	Управление стрессами	2	1	
14.	Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов	2	1	
15.	Посредничество в разрешении организационных конфликтов	1	1	
Итого:		24	20	6

4.5. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1.	Введение в дисциплину «Конфликтология. Управление конфликтами в организации»	6	6	8
2.	Понятие и типология конфликтов	6	7	8
3.	Факторы и причины конфликтов	6	7	8
4.	Функции конфликтов	6	7	8
5.	Динамика конфликта	6	7	8
6.	Организационные конфликты	8	7	8
7.	Внутриличностный конфликт	8	7	10
8.	Межличностный конфликт	6	7	10

9.	Межгрупповой конфликт	6	7	10
10.	Поведение личности в конфликтной ситуации. Агрессивное поведение личности в конфликте	6	7	10
11.	Предупреждение конфликтов	6	7	10
12.	Управление конфликтами в организации	8	7	10
13.	Управление стрессами	6	7	8
14.	Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов	6	7	8
15.	Посредничество в разрешении организационных конфликтов	6	7	8
Итого:		96	104	132

4.6. Курсовые работы/проекты по дисциплине не предполагаются учебным планом.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-

образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования;

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Чумак, П. В. Управление конфликтами: учебное пособие / П.В. Чумак. – Самара: Издательство Самарского университета, 2023 – 124 с.
2. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2023. – 222 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-16319-3. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/530803>
3. Конфликтология : управление конфликтами : Management of the conflicts : учебник для вузов / Ю.Ф. Лукин. – М.: Академический Проект; Гаудеамус, 2017 – 799 с.

б) дополнительная литература:

1. Большаков А. Г. Конфликтология организаций : учеб. пособ. / А. Г. Большаков, М. Ю. Несмелова. – М.: МЗ Пресс, 2021. – 182 с.
2. Дорохова А. В. Разрешение конфликтов : учеб. пособ. / А. В. Дорохова, Л. И. Игумнова, Т. И. Привалихина. – М.: Академия, 2018. – 190 с
3. Кильмашкина Т. Н. Конфликтология: социальные конфликты : учеб. пособ. / Т. Н. Кильмашкина. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2014. – 287 с.
4. Островская С.И. Управление конфликтами в организации: Учебное пособие. - Хабаровск: ДВГУПС, 2022. - 115 с.
5. Управление персоналом: теория и практика. Управление конфликтами и стрессами: Учебно-методическое пособие / Под ред. А.Я. Кибанова. - М.: Проспект, 2014. - 188 с.

в) интернет-ресурсы:

1. Научная электронная библиотека Elibrary – Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru/>
2. Справочная правовая система «Консультант Плюс» – Режим доступа: URL: <https://www.consultant.ru/sys/>
3. Научная библиотека имени А. Н. Коняева – Режим доступа: URL: <http://biblio.dahluniver.ru/>

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	Firefox Mozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	Far Manager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Конфликтология. Управление конфликтами в организации»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

Этап	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
Начальный	ПК-4 Способен к формированию и поддержанию эффективной организационной культуры, управлению организационным поведением и деловой коммуникацией	Пороговый	знать: основные конфликтологические понятия и концепции, а также стратегии поведения в конфликте
Основной		Базовый	уметь: осуществлять психологический анализ конфликта, находить эффективные варианты управленческих решений для предотвращения, смягчения и разрешения конфликтов
Заключительный		Высокий	владеть: навыками эффективного поведения и принятия оптимальных управленческих решений в конфликтной ситуации

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины

№ п/п	Код компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине)	Темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	ПУ-4	Способен к формированию и поддержанию эффективной организационной культуры, управлению	ПК-4.1 Осуществляет анализ текущего поведения персонала, выявляет проблемные	Тема 1. <i>Введение в дисциплину «Конфликтология. Управление конфликтами в организации»</i> Тема 2. <i>Понятие и типология</i>	8

		организационным поведением и деловой коммуникацией	моменты и предлагает решения для их устранения	конфликтов Тема 3. Факторы и причины конфликтов Тема 4. Функции конфликтов Тема 5. Динамика конфликта Тема 6. Организационные конфликты Тема 7. Внутриличностный конфликт Тема 8. Межличностный конфликт Тема 9 Межгрупповой конфликт Тема 10 Поведение личности в конфликтной ситуации. Агрессивное поведение личности в конфликте Тема 11 Предупреждение конфликтов Тема 12 Управление конфликтами в организации Тема 13 Управление стрессами Тема 14 Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов Тема 15 Посредничество в разрешении организационных конфликтов	
--	--	--	--	---	--

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код компетенции	Индикаторы достижений компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства

1.	ПК-4 Способен к формированию и поддержанию эффективной организационной культуры, управлению организационным поведением и деловой коммуникацией	ПК-4.1. Осуществляет анализ текущего поведения персонала, выявляет проблемные моменты и предлагает решения для их устранения	Знать основные конфликтологические понятия и концепции, а также стратегии поведения в конфликте; Уметь осуществлять психологический анализ конфликта, находить эффективные варианты управленческих решений для предотвращения, смягчения и разрешения конфликтов; Владеть навыками эффективного поведения и принятия оптимальных управленческих решений в конфликтной ситуации	Тема 1. Введение в дисциплину «Конфликтология. Управление конфликтами в организации» Тема 2. Понятие и типология конфликтов Тема 3. Факторы и причины конфликтов Тема 4. Функции конфликтов Тема 5. Динамика конфликта Тема 6. Организационные конфликты Тема 7. Внутриличностный конфликт Тема 8. Межличностный конфликт Тема 9 Межгрупповой конфликт Тема 10 Поведение личности в конфликтной ситуации. Агрессивное поведение личности в конфликте Тема 11 Предупреждение конфликтов Тема 12 Управление конфликтами в организации Тема 13 Управление стрессами Тема 14 Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов Тема 15 Посредничество в разрешении организационных конфликтов	тестовые задания, разноуровневые задания и задачи, практическое (прикладное) задание
----	--	--	--	--	--

1. Типовые тестовые задания

(пороговый уровень)

1. Конфликтология как наука зародилась в рамках
 - а) социологии
 - б) педагогики
 - в) психологии
 - г) медицины
2. Конфликтология как самостоятельная наука была признана за рубежом
 - а) в 19 веке
 - б) в начале 20 века
 - в) в середине 20 века
 - г) в конце 20 века
3. Впервые термин «Социология конфликта» появился в работах
 - а) Эпикура
 - б) Г.Зиммеля
 - в) Ф.Бэкона
 - г) К.Маркса
4. Впервые подверг основательному теоретическому анализу систему причин социальных конфликтов внутри страны, рассмотрел материальные, политические и психологические условия социальных беспорядков
 - а) Эпикур
 - б) Г.Зиммель
 - в) Ф.Бэкон
 - г) К.Маркс
5. Автор, который считал, что в основе конфликта лежат эмоциональные отношения между людьми, которые следует изучать с помощью социометрии, это
 - а) Я.Морено
 - б) Э.Берн
 - в) К.Томас
 - г) Т.Шибутани
6. Автор, который считал, что в основе конфликта лежат пересекающиеся трансакции, это
 - а) Я.Морено
 - б) Э.Берн
 - в) К.Томас
 - г) Т.Шибутани
7. Основы современной социологической Общей теории конфликта создал
 - а) Льюис Козер
 - б) Ральф Дарендорф
 - в) Кеннет Боулдинг

- г) Элтон Мэйо
8. Предметом исследования конфликтологии являются
- а) способы поведения людей в конфликтах
 - б) способы предупреждения конфликтов
 - в) закономерности и механизмы возникновения и развития конфликтов, а также принципы и технологии управления ими
 - г) источники возникновения конфликтов в социуме
9. Внутренней побудительной силой, подталкивающей субъектов социального взаимодействия к конфликту, является
- а) предмет конфликта
 - б) образ конфликтной ситуации
 - в) мотив конфликта
 - г) позиция конфликтующей стороны
10. Отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия называется
- а) предмет конфликта
 - б) образ конфликтной ситуации
 - в) мотив конфликта
 - г) позиция конфликтующей стороны
11. Первое столкновение сторон, являющееся поводом для начала открытого конфликта, называется
- а) конфликтная ситуация
 - б) предмет конфликта
 - в) инцидент
 - г) пик конфликта
12. По социальным последствиям выделяются следующие виды конфликта:
- а) деструктивные
 - б) реалистические
 - в) социально-бытовые
 - г) межгрупповые
13. По количеству субъектов конфликтного взаимодействия выделяются следующие виды конфликтов:
- а) деструктивные
 - б) реалистические
 - в) социально-бытовые
 - г) межгрупповые
14. Верны ли следующие суждения
- А. Конфликт явление противоречивое. Он имеет как конструктивные, так и деструктивные функции. Б. Одной из конструктивных функций конфликта является то, что он позволяет обнаружить и зафиксировать наличие противоречий и проблем в обществе, организации, группе.
- а) верно только А
 - б) верно только Б

- в) верны оба суждения
- г) оба суждения неверны

15. Ход развития, изменения конфликта под влиянием действующих на него факторов и условий называется

- а) динамикой конфликта
- б) границы конфликта
- в) диспозиция конфликта
- г) конфликтная тактика

16. Не является формой завершения конфликта

- а) насилие
- б) разъединение
- в) примирение
- г) компромисс

17. Психологическая концепция, в которой утверждается, что сущность внутриличностного конфликта состоит в преодолении противоречия между биологическими влечениями и социально-культурными нормами, между сознательным и бессознательным, принадлежит

- а) З.Фрейду
- б) А.Маслоу
- в) В.Франклу
- г) А.Леонтьеву

18. Психологическая концепция, в которой утверждается, что противоречивое взаимодействие «вершин» мотивационной сферы, различных мотивов личности образуют внутриличностный конфликт, принадлежит

- а) З.Фрейду
- б) А.Маслоу
- в) В.Франклу
- г) А.Леонтьеву

19. Стиль взаимодействия в конфликте, при котором субъекты конфликта ориентированы на определенные уступки, называется

- а) приспособление
- б) конкуренция
- в) компромисс
- г) сотрудничество

20. Стиль взаимодействия в конфликте, при котором интересы другой стороны предпочтительнее, чем собственные, называется

- а) приспособление
- б) конкуренция
- в) компромисс
- г) сотрудничество

21. Терпимость к чужому образу жизни, мнению, поведению, ценностям называется

- а) ригидность

- б) социализация
- в) установка
- г) толерантность

22. Психологическое состояние людей (индивидов или групп), возникающее из-за длительной неудовлетворенности существующим положением дел и приводящее к социальным конфликтам, называется

- а) конфликтная установка
- б) социальная напряженность
- в) управление конфликтом
- г) генерализация конфликта

23. Чрезмерное напряжение, понижающее возможности организма адекватно реагировать на требования внешней среды, называется

- а) стресс
- б) дистресс
- в) усталость
- г) заторможенность

24. Разновидностью конфликта в организации не является

- а) организационный конфликт
- б) трудовой конфликт
- в) инновационный конфликт
- г) невротический конфликт

25. Верны ли следующие суждения

А. Профилактика конфликта представляет собой такой вид управленческой деятельности, который состоит в заблаговременном распознавании, устранении или ослаблении конфликтогенных факторов и ограничении таким путем возможности их возникновения или деструктивного развития в будущем. Б. Поддержания сотрудничества может рассматриваться как универсальный способ предотвращения конфликтов.

- а) верно только А
- б) верно только Б
- в) верны оба суждения
- г) оба суждения неверны

26. Технология регулирования конфликта, которая состоит в работе с неформальными лидерами и микрогруппами, в снижении социальной напряженности и укреплении социально-психологического климата в группе

- а) информационная
- б) коммуникативная
- в) социально-психологическая
- г) организационная

27. Проведение переговоров с участием специально подготовленного посредника называется

- а) коллизия
- б) консенсус

в) медиация

г) арбитраж

28. Укажите пункт, который не является принципом медиации

а) добровольность

б) конфиденциальность

в) равноправие сторон

г) честность

29. Верны ли следующие суждения

А. В педагогической деятельности авторитарный стиль обеспечивает жесткий контроль деятельности учеников, тем самым позволяет предупреждать появления конфликтов. Б. Вертикальные и горизонтальные конфликты на линиях взаимодействия «администрация – учитель», «учитель – учитель» и «администрация – администрация» по представляют собой типичные организационные конфликты.

а) верно только А

б) верно только Б

в) верны оба суждения

г) оба суждения неверны

30. В конфликтной ситуации педагог обязан выбирать следующий стиль поведения:

а) сотрудничество

б) компромисс

в) приспособление

г) нет правильного ответа

31 Выберите основные стратегии поведения в конфликте:

а) Конфронтация, избегание, уступка, сотрудничество, соперничество;

б) Соперничество, сотрудничество, компромисс, уход, уступка;

в) Соперничество, компромисс, конформизм, уход;

г) Уступка, уход, сотрудничество, консенсус, соперничество

32 Характерные признаки деструктивной модели поведения личности в конфликте:

а) Склонность к уступкам, непоследовательность в оценке, уход от острых вопросов;

б) Поиск приемлемого решения, выдержка и самообладание, доброжелательное

отношение к сопернику;

в) Игнорирование соперника, равнодушие;

г) Стремление к расширению и обострению конфликта, принижение партнера,

негативная оценка личности партнера

33 К какой стратегии поведения личности в конфликте относится поиск третьего решения:

а) Сотрудничество;

б) Конфронтация;

в) Компромисс;

г) Уступка

34 В какой из стратегий перемирие может быть обеспечено пассивностью субъектов конфликтного взаимодействия:

а) Соперничество;

б) Конформизм;

в) Компромисс;

г) Уход

35 Низкий уровень направленности на личные интересы и интересы соперника в стратегии:

а) Уход;

б) Консенсус;

в) Сотрудничество;

г) Уступка

36 Какая стратегия характерна для конформистской личности:

а) Конформизм;

б) Уступка;

в) Сотрудничество;

г) Соперничество

37 В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – уход от конфликта, уступая оппоненту?

а) Проигрыш-выигрыш;

б) Выигрыш-выигрыш;

в) Проигрыш-проигрыш;

г) Выигрыш-проигрыш

38 В чем заключается различие консенсуса от компромисса:

а) принятие решения большинством;

б) нет различий;

в) принятие решения меньшинством;

г) направленность на ценности партнера

39 Направленность на личные интересы в этой стратегии низкая, а оценка интересов соперника высокая:

а) Сотрудничество;

б) Соперничество;

в) Нет такой стратегии;

г) Уступка

40 Что при соперничестве и сотрудничестве является необходимым условием выработки решения:

а) Конформизм;

б) Национализм;

в) Конфронтация;

г) Ригидность

Методические рекомендации:

При использовании формы текущего контроля «Тестирование» студентам могут предлагаться задания на бумажном носителе.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестирование»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	85-100% правильных ответов
4	71-85% правильных ответов
3	61-70% правильных ответов
2	60% правильных ответов и ниже

2. Разноуровневые задачи и задания *(базовый уровень)*

1. Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию. Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

Ответ обоснуйте.

2. В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы. Является ли описанная ситуация конфликтом?

Ответ обоснуйте.

3. Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

Ответ обоснуйте.

4. 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.

5. 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.

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

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

7. 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.

8. 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.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «разноуровневые задания и задачи»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
5	Обучающийся полностью и правильно выполнил задание. Показал отличные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Работа оформлена аккуратно в соответствии с предъявляемыми требованиями
4	Обучающийся выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении работы
3	Обучающийся выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач
2	Обучающийся выполнил задание неправильно. При выполнении обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими при решении задач в рамках усвоенного учебного материала

3. Практическое (прикладное) задание (высокий уровень)

Ситуация 1. 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?

Ситуация 2. 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 услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Ситуация 3. 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?

Ситуация 4. 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?

Ситуация 5. 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?

Ситуация 6. Вы приняли на работу молодого способного юриста, только что окончившего университет, 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?

Ситуация 7. 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?

Ситуация 8. 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?

Ситуация 9. 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 10. Вы начальник отдела. Получили задание и едете в командировку. В аэропорту случайно встречаете свою подчиненную - молодую сотрудницу, которая уже две недели не работает. Вам сказали, что она болеет. А вы видите ее не только в полном здравии, но отдохнувшей и даже, как вам показалось, похорошевшей. Она кого-то с большим нетерпением встречает в аэропорту. Во вверенном вам отделе полный завал, не хватает сотрудников, срываются сроки выполнения работ.

Что вы скажете своей сотруднице? С чего начнете разговор? Чем должен завершиться этот инцидент?

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «Практическое (прикладное) задание»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Практические задания выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
4	Практические задания выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
3	Практические задания выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
2	Практические задания выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

4. Оценочные средства для промежуточной аттестации (Экзамен)

- 1 Раскройте предпосылки конфликтологических идей.
- 2 Охарактеризуйте объект и предмет конфликтологии.
- 3 Раскройте содержание основных этапов эволюции конфликтов.
- 4 Охарактеризуйте системную концепцию конфликтов.
- 5 Раскройте содержание принципов исследования конфликтов.
- 6 Раскройте содержание методов исследования конфликтов.
- 7 Охарактеризуйте конфликт как тип трудных ситуаций.
- 8 Охарактеризуйте классификацию конфликтов.
- 9 Охарактеризуйте структуру конфликта.
- 10 Охарактеризуйте причины конфликта.
- 11 Охарактеризуйте функции конфликтов.
- 12 Охарактеризуйте динамику конфликта.
- 13 Охарактеризуйте внутриличностные конфликты.
- 14 Охарактеризуйте семейные конфликты.
- 15 Охарактеризуйте конфликты в диаде «руководитель - подчиненный».
- 16 Охарактеризуйте конфликты между социальными группами.
- 17 Охарактеризуйте политические и межгосударственные конфликты.
18. Раскройте содержание информационно-психологической войны в межгосударственных конфликтах.
- 19 Раскройте содержание управления конфликтом.
- 20 Раскройте содержание технологий предупреждения конфликта.
- 21 Охарактеризуйте компетентное управление как фактор предупреждения конфликта.
- 22 Раскройте критерии, формы, факторы завершения конфликтов.
- 23 Охарактеризуйте роль третьей стороны в завершении конфликтов.
- 24 Охарактеризуйте переговоры как способ завершения конфликтов.
25. Уровни межличностного конфликта по степени эмоциональной напряженности.
26. Личностное восприятие завершения конфликта.
27. Иллюзии, баланс сил и энергетика конфликта.
28. Стили поведения в межличностном конфликте.
29. Понятие организации и ее характеристики.
30. Понятие социальной напряженности в обществе.
31. Виды конфликтов в организации.
32. Инновационные конфликты.
33. Конфликты между руководителем и подчиненным.
34. Оптимальное управленческое решение как способ предотвращения конфликтов.

35. Компетентная оценка результатов деятельности как условие предупреждения конфликтов.
36. Прогнозирование и профилактика конфликтов.
37. Правила разрешения конфликта.
38. Переговоры как образ мышления и жизни.
39. Налаживание контакта и создание психологической атмосферы переговоров.
40. Особенности приема информации в переговорном процессе.
- 41 Конфликтология как наука, предмет, объект, метод, задачи.
- 42 Структура конфликта. Характеристика основных элементов.
- 43 Основные этапы эволюции конфликтологических идей в философских концепциях
- 44 Конфликтология в России.
- 45 Конфликтный функционализм Г. Зиммеля.
- 46 Теория «позитивно-функционального конфликта» Л. Козера.
- 47 Концепция конфликта Р. Дарендорфа.
- 48 Общая теория конфликта Р. Боулдинга.
- 49 Понятие конфликта. Позитивные и негативные проявления.
- 50 Структура конфликта. Основные элементы структуры конфликта.
- 51 Источники и причины конфликтов. Современные концепции конфликтов.
- 52 Взаимосвязь конфликта и стрессовых состояний. Мотивация конфликтного поведения.
- 53 Классификация социальных конфликтов. Понятие внутриличностного конфликта.
- 54 Классификации конфликтов по сферам жизнедеятельности, потребностям, предмету.
- 55 Динамика конфликта (фазы и стадии конфликта).
- 56 Социальные конфликты, их типы.
- 57 Причины и формы межнациональных конфликтов в России и СНГ
- 58 Стратегии поведения в конфликте (по К. Томасу и Р. Киллмену).
- 59 Тактики воздействия на оппонентов.
- 60 Управление конфликтом. Общая характеристика основных этапов.

Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации «экзамен»

Шкала оценивания (экзамен)	Критерий оценивания
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.

хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)