

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Кубанский государственный университет»
Факультет управления и психологии
кафедра социальной психологии и социологии управления

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор

Иванов А.Г.

подпись

« 2017 »

2017г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) Б1.Б.31 «КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

(код и наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки/специальность «38.03.03 Управление персоналом
(уровень бакалавриата)»

(код и наименование направления подготовки/специальности)

Направленность (профиль) / специализация

Общий профиль

(наименование направленности (профиля) специализации)

Программа подготовки

прикладная

(академическая /прикладная)

Форма обучения

заочная

(очная, очно-заочная, заочная)

Квалификация (степень) выпускника

бакалавр

(бакалавр, магистр, специалист)

Краснодар 2017

Рабочая программа дисциплины «КОНФЛИКТОЛОГИЯ» составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки «38.03.03 Управление персоналом» (уровень бакалавриата), профиль Общий, Управление профессиональным развитием персонала, Управление мотивацией и стимулированием персонала

Программу составила:

Елена Васильевна Улько, доцент кафедры социальной психологии и социологии управления, кандидат психологических наук, доцент
И.О. Фамилия, должность, ученая степень, ученое звание


подпись

Рабочая программа дисциплины Психология конфликта и переговоров утверждена на заседании кафедры социальной психологии и социологии управления

протокол № 9 « 4 » мая 2017г.

Заведующий кафедрой (разработчик) Дёмин А.Н.


подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры управления персоналом и организационной психологии

протокол № 12 « 3 » мая 2017г.

Заведующий кафедрой (выпускающей) Лузаков А.А.
фамилия, инициалы


подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета управления и психологии

протокол № 6 « 4 » мая 2017г.

Председатель УМК факультета Кемберг А.Н.
фамилия, инициалы


подпись

Рецензенты:

Верстова М.В., кандидат психологических наук, доцент кафедры социальной работы, психологии и педагогики высшего образования КубГУ.

Кох М.Н., кандидат психологических наук, доцент кафедры педагогики и психологии КубГАУ

1 Цели и задачи изучения дисциплины (модуля).

1.1 Цель освоения дисциплины.

Дисциплина «Конфликтология» предназначена для студентов бакалавриата «Управление персоналом» заочной формы обучения. Профессиональная подготовка специалиста в сфере управления персоналом включает в себя компетентность будущего менеджера в сфере решения различного рода конфликтных ситуаций, которые являются неизбежными при работе с людьми в организации. Менеджер по персоналу должен быть вооружен знаниями по предупреждению и эффективному разрешению конфликтов в организации, он должен обладать умением конструктивно урегулировать конфликтные ситуации, вести конфликтные переговоры. Существенный акцент в данном курсе сделан на психологических моментах в рассмотрении конфликтного взаимодействия. Очень важным является сформировать у специалиста умение творчески подходить к вопросам работы с людьми с учетом общих психологических закономерностей и индивидуальных особенностей.

Целью освоения дисциплины является усвоение студентами основных знаний о сущности конфликта как социально-психологического явления, основных причин возникновения трудовых споров и конфликтов в организации; знание закономерностей анализа конфликта, структуры и развития; знание эффективных способов предотвращения и разрешения конфликтов и умение применять на практике полученные знания в связи с профессиональными задачами в сфере управления персоналом.

1.2 Задачи дисциплины.

1. Усвоение студентами основных понятий конфликтологии; знание видов и причин возникновения трудовых споров и конфликтов в организации; усвоение знаний закономерностей анализа конфликта с точки зрения его структуры и динамики; психологических основ поведения человека в конфликте.

2. Овладение студентами знаний об основных методах профилактики конфликтов в организации, примирительных процедур при трудовых конфликтах, основных способах и технологиях эффективного разрешения конфликтов в организации

3. Овладение студентами навыком анализа конфликтов в организации, навыками применением диагностических процедур для исследования конфликтов в организации, определения индивидуально-психологических особенностей субъектов конфликтного взаимодействия, выявления конфликтных личностей.

4. Развитие способности к применению полученных знаний в профессиональной деятельности: умения на основе анализа конфликта определять эффективные способы его урегулирования, умения разработать программу по профилактике и урегулированию конфликтов в связи со спецификой конкретной организации.

1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.

Дисциплина Б1.Б.31 «Конфликтология» относится к базовой части Блока 1 программы обучения студентов бакалавриата «Управления персоналом». Дисциплина связана с предварительным изучением дисциплин: «Психология», «Социальная психология», «Саморегуляция и профилактика профессионального выгорания», параллельно изучаемыми «Организационная культура», «Психология управления», «Этика деловых отношений» и является необходимой для использования в учебной и производственной практиках.

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций: **ОК-6, ПК-30, ПК-32**

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	Владеть
1.	ПК-30	Знание основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владение навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умение применять их на практике	на уровне представлений основные классические и современные философские, социологическое и психологическое концепции сущности конфликта; - основные понятия и категориальный аппарат из области конфликтологии; - определение понятия «трудовой спор»; - основные виды и основные причины возникновения трудовых конфликтов; - методы анализа (структурный и динамический) конфликтов в организации; знать основные направления работы менеджера по управлению конфликтами (прогнозирование, профилактике и	Применять методы анализа конфликтных ситуаций (картография, структурно-динамический анализ); - проводить диагностику стилей поведения в конфликте; - выявлять психологические особенности конфликтных личностей в организации; - подобрать и реализовать техники регуляции эмоционального состояния участников конфликтного взаимодействия;	Навыком анализа реальных конфликтных ситуаций в организации; способность на основе анализа формулировать направления работы для урегулирования конфликта, определять эффективные способы разрешения; - навыком диагностики конфликтов в организации и психологических аспектов конфликтного взаимодействия людей; - способность подготовить и провести переговоры с целью урегулирования конфликта.

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	Владеть
			предупреждение, управление, урегулирование конфликтов), способы урегулирования конфликтов); знать особенности поведения человека в конфликте (стили конфликтного поведения; типы конфликтных личностей, особенности эмоционального реагирования и способы снижения эмоционального напряжения в конфликте). Знать структуру и содержание основных этапов конфликтных переговоров, способы эффективного ведения конфликтных переговоров.		
2	ПК-32	Умение обеспечивать соблюдение этических норм взаимодействия в организации	- этические нормы деловых отношений, основы делового общения, принципы и методы организации	- реализовывать технологии и методы эффективного поведения в конфликтном взаимодействии и проведения переговорного	- способность подготовить и провести с учетом соблюдения этических норм

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	Владеть
			деловых коммуникаций в ходе конфликтного взаимодействия	процесса (техники установления контакта, предъявления позиций, эффективной аргументации, техники приведения к согласию, техники эффективного слушания)	переговоры с целью урегулирования конфликтных отношений участников взаимодействия
3	ОК-6	Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Основные источники проблемы непонимания между участниками конфликта, вызванные различиями субъективного восприятия ситуации.	Проводить анализ субъективных представлений участников конфликта	способность учитывать специфику субъективных представлений участников конфликта в организации конструктивного поведения и урегулирования конфликта

2. Структура и содержание дисциплины.

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ.

Общая трудоёмкость дисциплины составляет: 2 зачетные единицы (72 часа), их распределение по видам работ представлено в таблице (для студентов 4 курса ЗФО).

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры (сессии) (часы)			
		1	2		
Контактная работа, в том числе:	8,2	6	2,2		
Аудиторные занятия (всего):	8	6	2		
Занятия лекционного типа	4	4	-		
Лабораторные занятия	-	-	-		
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)	4	2	2		
Иная контактная работа:					

Промежуточная аттестация (ИКР)		0,2	-	0,2		
Самостоятельная работа, в том числе:		60	30	30		
Курсовая работа		-	-			
Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий)		12	6	6		
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений к семинарским занятиям, докладов)		2	-	2		
Творческие виды самостоятельной работы (подготовка письменных практических заданий, эссе)		46	24	22		
Контроль:		3,8	-	3,8		
Подготовка к экзамену						
Общая трудоемкость	час.	72	36	36		
	в том числе контактная работа	8,2	6	2,2		
	зач. ед	2				

2.2 Структура дисциплины:

Разделы дисциплины, изучаемые на 4 курсе в сессии 1 и 2 (всего) *(для студентов ЗФО)*

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов					
		Всего	Контакт			Контроль	Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	ИКР		
1	2	3	4	5	6	7	8
	Введение в «Конфликтологию». Основные понятия конфликтологии	12	2	-		-	10
	Анализ конфликта	24	2	2		-	20
	Особенности поведения человека в конфликте	18	-	2		-	16
	Работа с конфликтами в организации	17,8	-	-		3,8	14
	ИКР	0,2			0,2		
	Итого:	72	4	4	0,2	3,8	60

Распределение структуры дисциплины по сессиям.

Разделы дисциплины, изучаемые 4 курсе сессии 1 *(для студентов ЗФО)*

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов					
		Всего	Контакт			Контроль	Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	ИКР		
1	2	3	4	5	6	7	8
	Введение в «Конфликтологию». Основные понятия конфликтологии	12	2	-		-	10
	Анализ конфликта	24	2	2		-	20
	Итого:	36	4	2	-	-	30

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов					
		Всего	Контакт			Конт роль	Самостоятел ьная работа
			Л	ПЗ	ИКР	К-ль	СРС
1	2	3	4	5	6	7	8
	Особенности поведения человека в конфликте	18	-	2		-	16
	Работа с конфликтами в организации	17,8	-	-		3,8	14
	ИКР	0,2			0,2		
	Итого:	36	-	2	0,2	3,8	30

2.3 Содержание разделов дисциплины:

2.3.1 Занятия лекционного типа.

№	Наименование раздела	Содержание лекций	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Введение в «Конфликтологию». Основные понятия конфликтологии	<p>Тема: Введение в «Конфликтологию». Общие характерные черты конфликта как нормального проявления социальных связей, способа взаимоотношения людей при столкновении и осознании несовместимости взглядов, позиций и интересов, противоборства взаимосвязанных двух или более сторон. Функции конфликта. Объективно-субъективная природа конфликта. Конфликтология как наука. Предмет конфликтологии. Основные вопросы конфликтологии. Методы исследования конфликтов. Связь конфликтологии с другими науками. Конфликтология как практика управления конфликтами.</p>	<p>Дискуссия по теме «Функции конфликтов в организации»; Обсуждение результатов работы в микрогруппах</p>
2.	Анализ конфликта	<p>Тема: Анализ конфликта.</p> <p>1. Общая характеристика типологического, структурного и динамического подходов к анализу конфликта. Разнообразие конфликтов. Виды конфликтов по сфере проявления. Трудовые споры.</p> <p>2. Структурный анализ. Стороны конфликта. Предмет конфликта. Позиции конфликтующих сторон. Представления о конфликтной ситуации. Условия протекания конфликта. Мотивы участников</p>	<p>Анализ конкретного случая конфликтной ситуации в организации (ситуация предлагается студентами); Дискуссия</p>

		<p>конфликта. Действия участников конфликта. Исходы конфликтных действий.</p> <p>Понятие конфликтной ситуации, инцидента. Конфликтогены, виды конфликтогенов.</p> <p>3. Динамика конфликта. Разнообразие моделей анализа динамики конфликта. Фазы конфликта, этапы конфликта. Понятия цена конфликта, цена выхода из конфликта.</p>	
3.	Особенности поведения человека в конфликте	<p>Тема: Личность как субъект конфликтного взаимодействия.</p> <p>1. Личность как источник конфликта.</p> <p>Понятия психологическая несовместимость, конфликтологическая компетентность.</p> <p>Практическое задание: Самооценка конфликтологической компетентности.</p> <p>2. Эмоциональный аспект конфликтного взаимодействия.</p> <p>Положительные конструктивные и отрицательные деструктивные эмоциональные проявления в конфликтном взаимодействии.</p> <p>3. Общая характеристика техник управления эмоциональными проявлениями в конфликтном взаимодействии.</p> <p>Элементы проблемной лекции: Проблемы регуляции и саморегуляции эмоционального состояния в конфликтном взаимодействии.</p>	<p>Обсуждение итогов самооценивания конфликтологической компетентности</p> <p>Дискуссия по вопросу</p>
4.	Работа с конфликтами в организации	<p>Тема: Общая характеристика направлений работы менеджера по УП с конфликтами в организации. Профилактика и предупреждение конфликтов в организации. Диагностика конфликтов в организации.</p>	

2.3.2 Занятия семинарского типа.

№	Наименование раздела	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1	2	3	4
2	Анализ конфликта	<p>Тема 1. Практическое занятие. Картография конфликта. Доклад «Картография как метод анализа конфликта».</p>	Доклад обсуждение результатов работы в

		Практическое задание: анализ конкретного случая методом картографии	микрогруппах по анализу конфликтной ситуации методом картографии.
3	Особенности поведения человека в конфликте	Тема 2. Практическое занятие. Способы поведения человека в конфликте Доклад «Стратегии поведения в конфликте (модель У. Томаса)». Практическая работа: проведение диагностики стратегии поведения в конфликте (тест Томаса-Киллмена)	Доклад, Обсуждение результатов проведения диагностики стратегии конфликтного поведения

2.3.3 Лабораторные занятия.

Лабораторные занятия - не предусмотрены

2.3.4 Примерная тематика курсовых работ (проектов)

Курсовые работы - не предусмотрены

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1	Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к текущему контролю (тесту))	Методические указания по организации самостоятельной работы по дисциплине «Конфликтология», утвержденные кафедрой социальной психологии и социологии управления», протокол № 8 от 28.03.2017 г. 1. Кашапов М.М. Основы конфликтологии. 2-е изд. Уч. пособие для бакал. – М.: Юрайт, 2017. Электронная библиотечная система издательства «Юрайт» https://biblio-online.ru 2. Конфликтология: учебник / Под ред. Ратникова В.П. – М.: Юнити-Дана, 2015. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» www.biblioclub.ru
2	Выполнение заданий (подготовка докладов, поиск литературы по теме)	Методические указания по организации самостоятельной работы по дисциплине «Конфликтология», утвержденные кафедрой социальной психологии и социологии управления», протокол № 8 от 28.03.2017 г. 1. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2008. 2. Емельянов С.М. Управление конфликтами в организации. 2-изд. Учебник и практикум для бакал. – М.: Юрайт, 2017.

		<p>Электронная библиотечная система издательства «Юрайт» https://biblio-online.ru</p> <p>3. Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Конфликтология: учебник для студентов вузов. Изд. 2-е перераб и доп. М.: ИНФРА-М, 2011.</p> <p>4. Лукин Ю.Ф. Конфликтология: Управление конфликтами: Management of conflict: учебник для вузов. М.: Академический проект; Трикста, 2007.</p> <p>5. Почебут Л.Г., Чикер А.А. Организационная социальная психология. 2-е изд. – М.: Юрайт, 2017.</p> <p>Электронная библиотечная система издательства «Юрайт» https://biblio-online.ru</p> <p>6. Решетникова К.В. Организационная конфликтология: уч. пособие для студентов вузов.- М.:ИНФРА-М, 2010.</p>
3	Творческие виды самостоятельной работы (выполнение письменных контрольных заданий)	Методические указания по организации самостоятельной работы по дисциплине «Конфликтология», утвержденные кафедрой социальной психологии и социологии управления», протокол № 8 от 28.03.2017 г.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

3. Образовательные технологии.

При реализации различных видов учебной работы используются следующие активные и интерактивные образовательные технологии: дискуссии, работа в малых группах, разбор конкретных конфликтов, моделирование ситуаций, комментирование и обратная связь.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля.

Дискуссия по теме функции конфликтов в организации

Задание для обсуждения в микрогруппах:

1. Позитивная направленность конфликтов в организации с приведением конкретных примеров.
2. Негативная направленность конфликтов в организации с приведением конкретных примеров.
Обсуждение итогов работы в группе. Формирование общего списка функций конфликтов в организации.

Темы докладов

1. Картография как метод структурного анализа конфликта.
2. Этические нормы делового общения как основа взаимодействия в конфликте.
3. Способы поведения человека в конфликте: модель Томаса.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация по дисциплине – зачет. Зачет состоит из двух частей.

Первая - проводится в форме итогового теста на основе контрольных вопросов.

Вторая - защита творческих письменных заданий (всего 11 заданий).

Критерий прохождения промежуточной аттестации:

1. Зачет всех 11 творческих письменных заданий.

Творческие практические задания оцениваются *зачтено/не зачтено*

Критерии оценивания.

Для получения зачета за задание студент должен продемонстрировать:

- Высокий уровень самостоятельности выполнения заданий;
- Умение использовать теоретические знания, модели, понятия при выполнении практических и ситуационных задач;
- Обоснованно, четко и аргументировано формулировать ответы;

Не зачтенные работы возвращаются студенту на доработку.

2. Итоговый тест промежуточной аттестации (не менее 11 баллов).

4.2.1 Контрольные вопросы к дисциплине «Конфликтология»

1. Дайте представление о конфликтологии как науке и практике. Раскройте предмет конфликтологии, методы, основные задачи конфликтологии. Какова роль конфликтологической компетенции в работе менеджера по персоналу?
2. Дайте определение понятия «конфликт». Охарактеризуйте его основные черты. В чем позитивная и негативная функциональная направленность конфликтов в организации?
3. Опишите историю возникновения и развития конфликтологии. Остановитесь подробнее на теориях: социал-дарвинизма; функциональной (равновесной) модели общества; «конфликтной» модели общества; социологии конфликта К.Маркса и Г.Зиммеля; развитие конфликтологических идей Р.Дарендорфом и Л.Козером.
4. Охарактеризуйте возможности анализа конфликта с точки зрения его структуры на конкретном примере конфликта в организации.
5. Охарактеризуйте возможности анализа конфликта с точки зрения его динамики, опишите содержание основных стадий и фаз конфликта. Соотнесите понятия «завершение конфликта», «разрешение конфликта», «урегулирование конфликта».
6. Дайте общую характеристику основных типов и причин возникновения конфликтов в организации. Ответ иллюстрируйте примерами.
7. Опишите сущность внутриличностных противоречий и конфликтов (мотивационные, когнитивные, ролевые и др.) в аспекте их проявления в работе с персоналом.
8. Раскройте специфику межличностных конфликтов, их основные причины и источники в организации.
9. Раскройте возможности трансактного подхода к анализу конфликтного взаимодействия.
10. Раскройте основные характеристики конфликтов в больших группах. Какую роль имеет знание механизмов данного рода конфликтов в деятельности специалиста по персоналу.
11. Охарактеризуйте стратегии конфликтного взаимодействия Томаса-Киллмена с точки

- зрения недостатков и достоинств в различных ситуациях на примерах поведения в конфликтном взаимодействии в организации.
12. Опишите типы конфликтных личностей и основные способы конструктивного взаимодействия с ними.
 13. Раскройте сущность манипулятивного воздействия и способы противостояния ему в ходе конфликтного взаимодействия.
 14. Охарактеризуйте связь межличностных конфликтов и стрессового состояния участников. Опишите основные приемы управления стрессами.
 15. Дайте определение понятию управление конфликтом в организации. Раскройте основные направления деятельности по управлению конфликтами в организации.
 16. Опишите основные направления и методы диагностики конфликтов в организации.
 17. Опишите примерную программу по работе с конфликтами в организации.
 18. Охарактеризуйте работу специалиста по персоналу в направлении профилактики конфликтов в организации.
 19. Опишите примирительные процедуры на разных этапах улаживания конфликтов в организации.
 20. Дайте общую характеристику переговорам как основному способу урегулирования конфликтов, раскройте их функцию. Назовите основные положения метода принципиального ведения переговоров (Фишер, Юри).
 21. Опишите стили ведения конфликтных переговоров. Ответ иллюстрируйте примерами.
 22. Дайте общую характеристику этапам ведения конфликтных переговоров.
 23. Охарактеризуйте основные задачи этапа подготовки к конфликтным переговорам.
 24. Охарактеризуйте основные задачи начальной стадии переговорного процесса. Опишите способы налаживания контакта в начале конфликтных переговоров.
 25. Охарактеризуйте особенности приема и передачи информации в ходе переговоров в конфликтном взаимодействии.
 26. Опишите основные техники и приемы эффективной аргументации в ходе конфликтных переговоров.
 27. Охарактеризуйте этап завершения конфликтных переговоров.

4.2.2 Творческие письменные задания

Задание 1. История возникновения и развития конфликтологии

Заполнить предлагаемую таблицу 1, сформулировав *краткое* описание основных классических теоретических идей относительно сущности конфликта, соотнести теоретическое направление с реальными феноменами из различных сфер жизнедеятельности человека.

1. Социальный дарвинизм.
2. Модели конфликта в социологии:
Функциональная («равновесная») модель (Смелзер, Т. Парсонсон).
Конфликтная модель (Р. Дарендорф), диалектический подход (К. Маркс), конфликтный функционализм (Л.Козер).
3. Психологические модели конфликта:
Конфликт как интрапсихическое явление (З.Фрейд, К.Хорни, Э.Эриксон).
Ситуационный подход (М.Дойч, М.Шериф и др.).
Когнитивистский подход (К.Левин, теории когнитивного соответствия, У.Клар). Роль субъективной оценки ситуации (В.Н.Мясищев, В.С.Мерлин).

Таблица 1

Основные классические теоретические идеи относительно сущности конфликтов

	Название направления, персоналии	Основные идеи	Примеры феноменов конфликтных отношений, проблем.

1	Социальный дарвинизм		
2	Модели конфликта в социологии		
2.1			
2.2			
...			
3	Психологические модели конфликта		
3.1			
3.2			
3.3			
...			

Выполнение задания оценивается *зачет/не зачет*

Критерием зачета является:

- Полное и содержательное заполнение всех полей таблицы;
- Самостоятельное формулирование основных идей теоретических подходов;
- Обязательное заполнение столбца 3 с самостоятельным и оригинальным подбором примеров.

Задание 2.

Проанализируйте публикации в психологических периодических изданиях на выбор (Вопросы психологии, Психологический журнал, Мир психологии и др.) за период не менее пяти лет.

Заполните таблицу 2:

Автор, название статьи, источник	Основные виды конфликтов, противоречий, исследуемы в работе	Базовые психологические проблемы, выделяемые автором

Выполнение задания оценивается *зачтено/не зачтено* в зависимости от полноты соответствия указанным требованиям, логичности и глубины изложения, степени самостоятельности и творческого подхода.

Задание 3. Анализ межличностного конфликта.

1. Ознакомьтесь с методом анализа конфликта – картография конфликта (список рекомендованных источников прилагается в конце задания).
2. Проведите анализ собственного межличностного конфликта с использованием составления «Карты конфликта». Результаты анализа представьте по пунктам:

1) Заполните текстом ячейки схемы-таблицы 3:

Интересы		Опасения	
Оппонент 1 (Я)			
Требования к оппоненту 2			
		Предмет конфликта	
		Требования к оппоненту 1	
Интересы		Оппонент 2 (Он)	
		Опасения	

2) Обобщите результаты анализа конфликта.

- 3) Сформулируйте предложения по конструктивному урегулированию данного конфликта.
- 4) Дайте оценку метода картографии с точки зрения инструмента анализа и разрешения конфликта, ситуаций и целей применения, его достоинств и ограничений.

Литература:

Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов. СПб., 2002. С. 99–104.

Конфликтология / Под ред. А.С. Кармина. СПб., 1999. С. 35–41.

Выполнение задания оценивается *зачтено/не зачтено* в зависимости от полноты соответствия указанным требованиям, логичности и глубины изложения, степени самостоятельности и творческого подхода.

Задание 4. Структурно-динамический анализ реальной конфликтной ситуации

I. Кратко опишите реальную конфликтную ситуацию.

II Проведите анализ конфликта по предлагаемой схеме.

1. Анализ структуры конфликта:

- стороны конфликта и их значимые характеристики;
- предмет конфликта;
- условия протекания конфликта;
- субъективные представления сторон о конфликте, позиции сторон;
- мотивы, интересы и опасения сторон конфликта;
- характер действий конфликтантов.

2. Анализ динамики конфликта:

- предконфликтная ситуация;
- осознание конфликтной ситуации;
- переход к конфликтным действиям (эскалация конфликта);
- развитие открытого конфликта (кульминация конфликта);
- разрешение конфликта;
- послеконфликтная стадия.

III Сформулируйте и обоснуйте предложения по оптимальной стратегии завершения конфликта.

Выполнение задания оценивается *зачтено/не зачтено* в зависимости от полноты соответствия указанным требованиям, логичности и глубины изложения, степени самостоятельности и творческого подхода.

Задание 5. Заполните таблицу 4:

Манипулятивные техники в конфликтном взаимодействии

Вид манипулятивной техники	Общая характеристика механизма психологического воздействия	Виды и способы противостояния

Выполнение задания оценивается *зачтено/не зачтено* в зависимости от полноты соответствия указанным требованиям, логичности и глубины изложения, заполнения всех полей таблицы, степени самостоятельности и творческого подхода.

Задание 6. Заполните таблицу 5:

Конфликтные личности: психологические типологии и способы эффективного взаимодействия

Тип конфликтной личности	Психологическая характеристика	Способы эффективного взаимодействия

Выполнение задания оценивается *зачтено/не зачтено* в зависимости от полноты соответствия указанным требованиям, логичности и глубины изложения, заполнения всех полей таблицы, степени самостоятельности и творческого подхода.

Задание 7. Выберите и охарактеризуйте одну из техник регуляции эмоционального состояния, которую уместно применять относительно конфликтного взаимодействия.

Обязательно укажите психологический механизм, лежащий в основе данной техники.

Выполнение задания оценивается *зачтено/не зачтено* в зависимости от полноты соответствия указанным требованиям, логичности и глубины изложения, степени самостоятельности и творческого подхода.

Задание 8. Заполните таблицу 6:

Типы и техники эффективной аргументации в конфликтных переговорах

Тип аргументации	Способы аргументации	Пример
Универсальная (логическая)		
	...	
Контекстуальная (психологическая, Этическая)		
	...	

Выполнение задания оценивается *зачтено/не зачтено* в зависимости от полноты соответствия указанным требованиям, логичности и глубины изложения, заполнения всех полей таблицы, степени самостоятельности и творческого подхода.

Задание 9.

1. Ознакомьтесь с основными стилями и соответствующие им техниками ведения конфликтных переговоров.
2. Заполните таблицу 6:

Стили и техники ведения конфликтных переговоров

Стиль ведения конфликтных переговоров	Техники переговоров, соответствующие стилю	Достоинства, ситуации уместного использования	Недостатки, ограничения применения

Выполнение задания оценивается *зачтено/не зачтено* в зависимости от полноты соответствия указанным требованиям, логичности и глубины изложения, заполнения всех полей таблицы, степени самостоятельности и творческого подхода.

Задание 10.

Составьте список психологической литературы для работы с конфликтами при решении конкретных прикладных профессиональных задач психолога (укажите конкретную задачу, для решения которой вы подбираете литературу). Для каждого источника кратко обозначьте представленные в нем основные темы и проблемы.

Выполнение задания оценивается *зачтено/не зачтено* в зависимости от полноты соответствия указанным требованиям, логичности и глубины изложения, степени самостоятельности и творческого подхода.

Задание 11. Примените методику «Шкала глубины конфликта» для диагностики реальной конфликтной ситуации в конкретной организации.

Методика «Шкала глубины конфликта» (А.М.Бандарчук, С.П.Бочаров, Е.В.Землянская)

Оцените в каждом из 8 заданий теста по 5-ти балльной системе степень выраженности в данном случае факторов, расположенных слева и справа. Подсчитайте общую сумму баллов.

Шкала глубины конфликта			
1	Стороны осознают причину конфликта	1 2 3 4 5	Стороны не осознают причину конфликта
2	Причина конфликта имеет эмоциональный характер	1 2 3 4 5	Причина конфликта имеет материальный (служебный) характер
3	Цель конфликта – устремленность к социальной справедливости	1 2 3 4 5	Цель конфликта - получение привилегий
4	Есть общая цель, к которой стремятся все	1 2 3 4 5	Общей цели нет
5	Сферы сближения выражены	1 2 3 4 5	Сферы сближения не выражены
6	Сферы сближения касаются эмоциональных проблем	1 2 3 4 5	Сферы сближения касаются материальных (служебных) проблем
7	Лидеры мнений выделяются	1 2 3 4 5	Лидеры мнений не выделяются
8	В процессе общения оппоненты придерживаются норм поведения	1 2 3 4 5	В процессе общения оппоненты не придерживаются норм поведения

Если сумма находится в интервале *35-40 баллов*, то это свидетельствует, что конфликтующие стороны находятся в жесткой конфронтации друг к другу. Руководитель может в таком случае принять на себя роль обвинителя и прибегнуть к административным мерам воздействия.

25-34 балла. Наличие колебаний в отношениях конфликтующих сторон. Руководитель может выступить в роли консультанта и прибегнуть, главным образом, к психологическим мерам.

Меньше 24 балла. Случайность возникновения конфликта. Руководителю достаточно выступить в роли воспитателя.

- Проанализируйте полученные результаты.
- Сформулируйте рекомендации по урегулированию конкретного конфликта.

Сформулируйте программу профилактики конфликтов для данной организации

Выполнение задания оценивается *зачтено/не зачтено* в зависимости от полноты соответствия указанным требованиям, логичности и глубины изложения, степени самостоятельности и творческого подхода.

4.2.3 Итоговый тест промежуточной аттестации по дисциплине «Конфликтология»

1. Дайте определение понятия. Конфликт – это ...
2. Назовите основные структурные составляющие конфликта
3. Продолжите предложение.
Фазы развития конфликта – завязка, ...
4. Назовите основные типы конфликтных личностей
5. Назовите стили поведения человека в конфликте (модель Томаса-Колменна)
6. Сформулируйте основные направления деятельности менеджера УП по работе с конфликтами в организации
7. Завершите предложение. *Основная цель переговоров в конфликтном взаимодействии ...*
8. Основными задачами начальной стадии ведения переговоров являются:
 - 1)
 - 2)
 - 3)
 - 4)
9. Вставьте пропущенные термины.

Основные тактики ...
ультимативная и ...

стиля ведения переговоров являются

Торговый стиль ведения переговоров реализуется тактиками ...

Мягкий стиль ведения переговоров в конфликте реализуется техниками ...

10. Метод принципиальных переговоров (Фишер, Юри) основан на следующих принципах:

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)

Система оценивания: 0 баллов – отсутствие либо неверно выполненное задание; 1 балл – частично верно выполненное задание; 2 балла – полный развернутый ответ. Для прохождения теста необходимо набрать не менее 11 баллов.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).

5.1 Основная литература:

1. Конфликтология: уч. пособие для бакалавров / Отв. ред. А.Я. Гуськов – М.: Проспект, 2013. -171с.
2. Кашапов М.М. Основы конфликтологии. 2-е изд. Уч. пособие для бакал. – М.: Юрайт, 2017.

Электронная библиотечная система издательства «Юрайт»

<https://biblio-online.ru>

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечной системе «Юрайт» <https://www.biblio-online.ru>, Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» www.biblioclub.ru

1. Кашапов М.М. Основы конфликтологии. 2-е изд. Уч. пособие для бакал. – М.: Юрайт, 2017.
Электронная библиотечная система издательства «Юрайт»
<https://biblio-online.ru>
2. Конфликтология: учебник / Под ред. Ратникова В.П. – М.: Юнити-Дана, 2015.
Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE»
www.biblioclub.ru

5.2 Дополнительная литература:

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебн. Для вузов. – 2-е изд., перераб. и доп. М., 2004.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2008.
3. Емельянов С.М. Управление конфликтами в организации. 2-изд. Учебник и практикум для бакал. – М.: Юрайт, 2017.
Электронная библиотечная система издательства «Юрайт»
<https://biblio-online.ru>
4. Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Конфликтология: учебник для студентов вузов. Изд. 2-е перераб и доп. М.: ИНФРА-М, 2011.
5. Лукин Ю.Ф. Конфликтология: Управление конфликтами: Management of conflict: учебник для вузов. М.: Академический проект; Трикста, 2007.
6. Почебут Л.Г., Чикер А.А. Организационная социальная психология. 2-е изд. – М.: Юрайт, 2017.
Электронная библиотечная система издательства «Юрайт»
<https://biblio-online.ru>
7. Решетникова К.В. Организационная конфликтология: уч. пособие для студентов вузов.- М.:ИНФРА-М, 2010.
8. Стацевич Е.Е., Гуленков К., Сорокина И. Манипуляции в деловых переговорах: практика противодействия. М.: Альпина Бизнес Букс, 2007.
9. Хасан Б.И., Сергоманов П.А. Психология конфликтов и переговоры, 4-е изд., стер., М., 2008.

5.3. Периодические издания:

Директор по персоналу
Управление персоналом
Проблемы теории и практики управления

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).

1. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE»
www.biblioclub.ru
2. Электронная библиотечная система издательства «Юрайт»
<https://biblio-online.ru>
3. Электронный журнал «HR Magazine» <http://www.hrm.ua>
4. Электронная версия журнала «Управление персоналом» <http://top-personal.ru>

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).

По дисциплине «Конфликтология» предусмотрено проведение лекционных занятий, на которых дается основной систематизированный материал по предметной области конфликтологии и общая ориентация студентов ЗФО по дисциплине и

требованиям к выполнению заданий для промежуточной аттестации. Лекции формируют основы знания и способности студентов анализировать конфликт и поведение человека в конфликте, знакомит с основными моделями, объясняющими суть данного процесса. На лекциях студенты получают возможность не только сформировать необходимый уровень знаний, но и обсудить возможности применения получаемых в ходе обучения теоретических знаний к постановке и решению профессиональных задач в будущей деятельности. Особое внимание уделяется вопросам конструктивного решения конфликтов в организациях.

Семинарские занятия служат для закрепления и расширения рассмотрения основных вопросов, обсуждаемых на лекциях. Основная работа проходит по подготовке и обсуждению докладов и проведению практических заданий, направленные на формирования умения обучающегося применять диагностические процедуры анализа конфликта и поведения личности в конфликте. Проходящие на занятиях дискуссии и обсуждения выполнения предлагаемых практических заданий и проведения диагностических процедур развивают способность обучающихся формулировать мысли, творчески подходить к изучению закономерностей и механизмов возникновения и развития конфликта, находить проекцию получаемым теоретическим знаниям в прикладной плоскости, использовать изучаемые понятия и модели для анализа для практической работы менеджера по персоналу по анализу и урегулированию конфликтов. Также семинарские занятия способствуют повышению собственной конфликтологической компетентности обучающихся.

Важнейшим этапом обучения является **самостоятельная работа студентов ЗФО**. Самостоятельная работа студентов – это процесс активного, целенаправленного приобретения студентом новых для него знаний и умений без непосредственного участия преподавателей. Она направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие аналитических навыков по проблематике учебной дисциплины «Конфликтология». Самостоятельная работа обеспечивает подготовку студента к промежуточной аттестации. Центральное значение в самостоятельной работе по «Конфликтологии» является выполнение студентом творческих практических заданий в письменном виде. Выполнение данной работы должно способствовать углублённому пониманию изучаемых закономерностей возникновения, развития и урегулирования конфликта в организации, освоению конструктивных способов поведения в конфликте, возможности организовывать и эффективно проводить переговоры.

Виды самостоятельной работы студентов при освоении дисциплины «Конфликтология»

1.Репродуктивная самостоятельная работа (самоподготовка)

Репродуктивная самостоятельная работа направлена на закрепление теоретических знаний, формирования умений и навыков.

Виды репродуктивной самостоятельной работы студента:

- Изучение лекционного материала конспектов
- Изучение и запоминание материала учебников, учебных пособий, включая электронные учебники и учебные пособия
- Повторение учебного материала при подготовке к текущему контролю и промежуточной аттестации

2.Реконструктивная самостоятельная работа студента (выполнение заданий)

Реконструктивная самостоятельная работа студента направлена на аналитическое и практическое преобразование информации.

Виды реконструктивной самостоятельной работы студента:

- Поиск и обзор литературы по теме
- Подготовка докладов и выступлений на семинарских занятиях

3. Творческая самостоятельная работа студента

Творческая самостоятельная работа студента направлена на развитие творческого мышления студента.

Виды творческой самостоятельной работы студента:

- Проведение творческих практических заданий и подготовка письменных отчетов.

Для выполнения конкретного задания студентам необходимо провести сбор информации, а также анализ полученных данных.

Результаты самостоятельных работ оформляются в письменном виде и сдаются преподавателю. Для промежуточной аттестации необходимо сдать и защитить одиннадцать творческих письменных работ. Работы оцениваются на уровне *зачтено/не зачтено* в зависимости от полноты и логичности анализа, а также от умения студента защитить свою точку зрения.

В качестве форм и методов контроля самостоятельной работы студентов используются обсуждения и дискуссии на семинарских занятиях, итоговое тестирование, защиты выполнения творческих практических письменных заданий.

В таблице предоставлен обзор видов и форм самостоятельной работы студентов по разделам, сроки и формы контроля.

	Название раздела	Виды/формы СР	Сроки	Формы контроля
	Введение в «Конфликтологию»	Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий. Подготовка к итоговому контролю)	Межсессионный период	Итоговое тестирование вопрос 1 Вопросы к дисциплине 1-3
		Творческие виды самостоятельной работы (творческие задания)	Межсессионный период	Письменные творческие задания 1,2
	Анализ конфликта	Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к итоговому контролю)	Межсессионный период	Итоговый тест вопросы 2-3 Вопросы к дисциплине 4-11
		Выполнение заданий (подготовка докладов, поиск литературы по теме)	1-2 недели сессии	Обсуждение докладов
		Творческие виды самостоятельной работы (подготовка творческих письменных практических заданий)	Межсессионный период	Письменные творческие задания 3,4
	Особенности поведение человека	Самоподготовка (проработка и повторение	Межсессионный период	Итоговый тест вопросы 4-5 Вопросы к

конфликте	лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к итоговому тесту)		дисциплине 13-16
	Выполнение заданий (подготовка докладов, поиск литературы по теме)	2-3 недели	Обсуждение докладов
	Творческие виды самостоятельной работы (подготовка творческого письменного задания)	Межсессионный период	Письменные творческие практические задания 5-7
Работа с конфликтами организации	Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к итоговому тесту)	Межсессионный период	Итоговый тест вопросы 6-10 Вопросы к дисциплине 12, 17-23
	Творческие виды самостоятельной работы (подготовка творческого письменного задания)	Межсессионный период	Творческие письменные задания 8-11

Промежуточная аттестация: зачет. Промежуточная аттестация включает две части.

Первая – защита 11 письменных творческих контрольных заданий. Задания оцениваются *зачет/не зачет* в зависимости от полноты раскрытия темы, меры самостоятельности и оригинальности.

Вторая – итоговый тест на основе контрольных вопросов к дисциплине. Для зачета необходимо набрать не менее 11 баллов.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю).

8.1 Перечень информационных технологий.

Консультирование посредством электронной почты инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

8.2 Перечень необходимого программного обеспечения.

Программное обеспечение - не предусмотрено

8.3 Перечень информационных справочных систем:

Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (<http://www.elibrary.ru/>)

Электронный каталог НБ КубГУ <http://212.192.134.46/MegaPro/Web>

Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE»
www.biblioclub.ru

Электронная библиотечная система издательства «Юрайт»
<https://biblio-online.ru>

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и оснащенность
1.	Лекционные занятия	Лекционная аудитория (Ауд. 409А) Проекционный экран и мультимедийный проектор с выходом в интернет
2.	Семинарские занятия	Аудитория для семинарско-практических занятий (Ауд.409А): Проекционный экран и мультимедийный проектор с выходом в интернет Ауд. 411А: доска обычная Раздаточный материал для проведения практических занятий (раздаточный материал - тест «Стили поведения в конфликте (Томас), подсобный материал - картография конфликта)
3.	Групповые (индивидуальные) консультации	Аудитория для консультаций (Ауд. 436): обычная доска
4.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации. Ауд.409А, Ауд.411А, 405Н.
5.	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета. Ауд.401Н, 402Н, 403Н, 218А