

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

« 28 »

2015 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.ДВ.11.02 «УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В
ОРГАНИЗАЦИЯХ»

Направление подготовки	39.03.02 Социальная работа
Направленность (профиль)	«Социальная работа на предприятиях и фирмах различных видов деятельности, организационно-правовых форм и форм собственности»
Программа подготовки	академическая
Форма обучения	очная
Квалификация (степень) выпускника	Бакалавр

Краснодар 2015

Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДВ.11.02 «Управление конфликтами в организациях» составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа (уровень бакалавриата).

Программу составили:

Киреева О.В. канд. психол. наук, доцент кафедры социальной психологии и социологии управления



Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДВ.11.02 «Управление конфликтами в организациях» утверждена на заседании кафедры социальной психологии и социологии управления

протокол № 14 «28» апреля 2015 г.

Заведующий кафедрой Кимберг А.Н.



Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры социальной работы, психологии и педагогики высшего образования

«21» апреля 2015 г. протокол № 9

Заведующий кафедрой (выпускающей) социальной работы, психологии и педагогики высшего образования Чепелева Л.М.



Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета управления и психологии

протокол №6 от 30 апреля 2015г.

Председатель УМК факультета Кимберг А.Н.


подпись

Рецензенты:

Балясников В.А., директор по управлению персоналом ООО «Трансация Лоджистик».

Удачина П.Ю., кандидат психологических наук, доцент кафедры психологии личности и общей психологии КубГУ.

1 Цели и задачи изучения дисциплины (модуля).

1.1 Цель освоения дисциплины.

В соответствии с общими целями ООП ВО целью освоения дисциплины (или модуля) Б1.В.ДВ.11.02 «Управление конфликтами в организациях» является усвоение студентами основных понятий и основ конфликтологии, развитие навыков разрешения конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности и умений применять на практике полученные знания для обеспечения организационно-управленческой деятельности в организациях или подразделениях, реализующих меры социальной защиты граждан.

1.2 Задачи дисциплины.

На основе требований ФГОС ВО к формированию компетенций, которыми должны обладать студенты задачами изучения дисциплины Б1.В.ДВ.11.02 «Управление конфликтами в организациях» являются:

1. ознакомление студентов с особенностями и детерминантами конфликта в организации, развитие способности работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

2. развитие способности обеспечивать высокий уровень социальной культуры профессиональной деятельности и соблюдать профессионально-этические требования в процессе ее осуществления, формирование навыков предупреждать конфликты в практике социальной работы и управлять конфликтами в профессиональной сфере.

Дисциплина ориентирована на развитие в ходе лекционных и практических занятий у студентов знаний и навыков разрешения конфликтов в сфере профессиональной деятельности. Овладение системой знаний, предусмотренной данной дисциплиной является обязательным условием подготовки бакалавра по направлению «Социальная работа», так как профессиональная компетентность специалистов данной области во многом зависит от умения конструктивно разрешать конфликты в различных сферах профессиональной деятельности: с коллегами, руководством, клиентами, вышестоящими органами управления и контроля деятельности специалистов, работающих в социальной сфере.

1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.

Дисциплина Б1.В.ДВ.11.02 «Управление конфликтами в организациях» относится к вариативной части Блока 1 "Дисциплины (модули)" учебного плана.

Требования к «входным» знаниям, умениям, готовностям обучающегося

Входные знания, умения и компетенции, необходимые для изучения данного курса, формируются в процессе изучения предшествующих дисциплин, с которыми он логически и структурно связан: «Теория социальной работы», «Психология», «Социология», «Социальная психология». В рамках данного курса представлены практические методы работы в конфликтных ситуациях в различных сферах.

При освоении данной дисциплины необходимы следующие знания, приобретенные в результате освоения предшествующих дисциплин (модулей): психологические и социологические основы формирования и развития малых групп, содержание и механизмы процесса социализации, подходы и методы групповой дискуссии, коррекционной работы с личностью и с группой.

При освоении данной дисциплины необходимы следующие умения обучающегося, приобретенные в результате освоения предшествующих дисциплин (модулей): диагностировать фазы и стадии развития группы и оценивать личностные характеристики.

При освоении данной дисциплины необходимы следующие готовности обучающегося, приобретенные в результате освоения предшествующих дисциплин (модулей): к владению навыками анализа своей деятельности и умению применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции (для оптимизации) собственной

деятельности и психического состояния; к восприятию личности другого, эмпатии, установлению доверительного контакта и диалога, убеждению и поддержке людей; к выявлению специфики психического функционирования человека с учётом особенностей возрастных этапов, кризисов развития и факторов риска, его принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам.

Теоретическими дисциплинами и практиками, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее, являются «Управление в социальной работе», «Мотивационный менеджмент», «Конфликтология в социальной работе».

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

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся компетенции: ПК-8.

№ п. п	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1	ПК-8	способностью к организационно-управленческой работе в подразделениях организаций, реализующих меры социальной защиты граждан	основы организационно-управленческой работы в подразделениях организаций, реализующих меры социальной защиты граждан в конфликтных ситуациях	подбирать приемы работы в подразделениях организаций, реализующих меры социальной защиты граждан в конфликтных ситуациях	приемами работы в подразделениях организаций, реализующих меры социальной защиты граждан в конфликтных ситуациях

2. Структура и содержание дисциплины.

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ.

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зач.ед. (108 часов, из них – 58,2 ч. аудиторной нагрузки: лекционных 18 ч., практических 36 ч.; КСР – 4 ч., ИКР – 0,2, 49,8 часов самостоятельной работы), их распределение по видам работ представлено в таблице (для студентов ОФО).

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры (часы)			
		7	—		
Контактная работа, в том числе:	58,2	58,2			
Аудиторные занятия (всего):	58	58			
Занятия лекционного типа	18	18	-	-	-
Лабораторные занятия	-	-	-	-	-
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)	36	36	-	-	-
	-	-	-	-	-
Иная контактная работа:					
Контроль самостоятельной работы (КСР)	4	4			
Промежуточная аттестация (ИКР)	0,2	0,2			
Самостоятельная работа, в том числе:	49,8	49,8			
Проработка учебного (теоретического) материала	28	28	-	-	-

Реферат		2	2	-	-	-
Подготовка к текущему контролю		19,8	19,8	-	-	-
Контроль:						
Подготовка к экзамену		-	-			
Общая трудоемкость	час.	108	108	-	-	-
	в том числе контактная работа	58,2	58,2			
	зач. ед	3	3			

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Разделы дисциплины, изучаемые в 7 семестре (очная форма)

№	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	СРС
1	2	3	4	5	6	7
1.	Специфика конфликтов в организациях	44	8	16	-	20
1.1	«Организационный конфликт» как социальный феномен: функции, структура, детерминанты, динамика	22	4	8	-	10
1.2	Типы конфликтов в организациях	11	2	4	-	5
1.3	Поведение личности в ситуации конфликта в организации	11	2	4	-	5
2.	Профессиональная деятельность специалистов по социальной работе в ситуации конфликта в организации	60	10	20	-	30
2.1	Профилактика конфликтов в организации	8,8	1	2	-	5,8
2.2	Управление стрессами для предупреждения конфликтов	9	1	2	-	6
2.3	Управление конфликтами в организации	2	4	8	-	9
2.4	Технологии разрешения конфликтов в организациях. Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов	21	4	8	-	9
	<i>Итого по дисциплине:</i>		18	36	-	49,8

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, ЛР – лабораторные занятия, СРС – самостоятельная работа студента

2.3 Содержание разделов дисциплины:

2.3.1 Занятия лекционного типа.

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Специфика конфликтов в организациях		
1.1	«Организационный конфликт» как социальный	Понятие конфликта, подходы к его определению и изучению. Понятие организационного конфликта, классификация и причины	Р

	феномен: функции, структура, детерминанты, динамика	возникновения организационных конфликтов. Объективные и субъективные элементы конфликта в организации. Специфика конфликта в организации. Формальная и неформальная структура организации и конфликты. Конфликты между руководителем и лидером. Структура конфликта. Стороны конфликта. Предмет конфликта. Позиции конфликтующих сторон. Представления о конфликтной ситуации. Условия протекания конфликта. Мотивы участников конфликта. Действия участников конфликта. Исходы конфликтных действий. Динамические аспекты конфликта в организации. Этапы и фазы развития конфликта в организации. Понятие «конфликтоген», типология конфликтогенов. Эскалация конфликта.	
1.2	Типы конфликтов в организациях	Типы конфликтов в организации. Внутриличностные конфликты и их последствия для социального окружения в организации. Виды внутриличностных конфликтов. Межличностные конфликты в практике социальной работы. Понятия и признаки межличностного конфликта. Межгрупповой конфликт в практике социальной работы. Понятие межгруппового конфликта, механизм возникновения. Основные типы межличностных конфликтов в социальной работе.	Р
1.3	Поведение личности в ситуации конфликта в организации	Классификация причин возникновения конфликтов. Личностные особенности, влияющие на возникновение конфликтов: черты характера, установки личности. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Общая характеристика концепции стратегии поведения человека в конфликте Томаса – Киллмена, динамика соотношения ориентации на собственные интересы и интересы партнера в ходе конфликтного взаимодействия. Психологическая характеристика основных выделенных стратегий: избегание, соперничество, приспособление, компромисс, сотрудничество. Условия оптимальности применения стратегий в зависимости от конкретных условий возникновения и развития конфликта. Типы конфликтных личностей. Эффекты социальной перцепции и конфликт. Акцентуации характера и конфликт.	Т
2.	Профессиональная деятельность специалистов по социальной работе в ситуации конфликта в организации		
2.1	Профилактика конфликтов в	Профилактика конфликтов в организации. Предупреждения конфликта в организации.	Р

	организации	Диагностика социального конфликта. Организация и способы диагностики конфликта в социальной работе.	
2.2	Управление стрессами для предупреждения конфликтов	Связь конфликтного взаимодействия и эмоционального состояния человека. Фрустрация потребностей и стресс. Особенности оценки и реакции на ситуацию человека в состоянии стресса, эмоционального напряжения. Проблема психологической регуляции эмоционального состояния в связи с конфликтным взаимодействием. Основные группы методов устранения нежелательного эмоционального состояния: регуляция посредством другой эмоции, когнитивная регуляция, моторная регуляция. Способы саморегуляции эмоционального состояния и деструктивных способов реагирования в конфликтных ситуациях. Техники и приемы снижения эмоционального напряжения в ходе конфликтного взаимодействия: подчеркивание общности с партнером, подчеркивание значимости партнера, вербализация эмоционального состояния, проявление интереса к проблемам партнера, предоставление партнеру выговориться, обращение к фактам, предложение конкретного выхода, невербальные приемы снижения эмоционального напряжения. Действия участников конфликтного взаимодействия, способствующие повышению напряжения.	Р
2.3	Управление конфликтами в организации	Понятие управления конфликтом в организации. Содержание управления конфликтами. Понятия управление конфликтом, урегулирования конфликта, разрешения конфликта. Отношение руководителя к деловым конфликтам. Стилль руководства и поведение в конфликте. Меры по профилактики конфликтов «руководитель – подчиненный». Характеристика основных технологий решения конфликтов «руководитель - подчиненный». Понятия индивидуального и коллективного трудового конфликта. Примирительные процедуры в улаживании трудовых конфликтов в организации. Общая характеристика направлений работы специалиста по социальной работе с конфликтами в организации. Организационные и структурные механизмы управления конфликтом в организации.	Р
2.4	Технологии разрешения конфликтов в	Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов. Общее понятие переговорного процесса. Функции переговоров.	Р

организациях. Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов	Общая стратегия и модели переговоров. Метод принципиального ведения переговоров (Р. Фишер, У. Юри). Модели переговорного процесса: модель «взаимных выгод», модель «уступок-сближения». Этапы переговоров: общая характеристика. Подготовка переговоров. Организационные содержательные вопросы на этапе подготовки. Этап непосредственного ведения переговоров. Стадия взаимного уточнения интересов, позиций. Стадия аргументации взглядов и предложений. Стадия согласования позиций и выработки договоренности. Завершение переговоров. Этап анализа переговорного процесса. Модели поведения партнеров в переговорном процессе. Общие принципы конструктивных переговоров. Приемы регуляции психологической атмосферы в конфликтных переговорах. Приемы налаживания контакта в ходе ведения конфликтных переговоров. Медиация в организационных конфликтах. Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе. Общее понятие переговорных стилей. Характеристика стиля и техник его проведения. Жесткий стиль. Мягкий стиль. Торговый стиль. Сотруднический стиль. Способы противодействия тактике жесткого стиля.	
---	---	--

2.3.2 Занятия семинарского типа.

№	Наименование раздела	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Специфика конфликтов в организациях		
1.1	«Организационный конфликт» как социальный феномен: функции, структура, детерминанты, динамика	1. Функции конфликта в организации. 2. Структурный анализ конфликта в организации. 3. Анализ динамики конфликта в организации.	Решение задач
1.2	Типы конфликтов в организациях	1. Внутриличностные конфликты и их последствия для социального окружения. 2. Межличностные конфликты в организации. 3. Межгрупповые конфликты в организации.	Решение задач
1.3	Поведение личности в	1. Личностные и ситуационные причины конфликтов в организации.	РГЗ

	ситуации конфликта в организации	2. Стратегии поведения в организационном конфликте. Диагностика стратегий поведения в конфликте К.Томаса	
2.	Профессиональная деятельность специалистов по социальной работе в ситуации конфликта в организации		
2.1	Профилактика конфликтов в организации	1. Диагностика конфликтов в организации. 2. Профилактика конфликтов в организации	РГЗ
2.2	Управление стрессами для предупреждения конфликтов	Развитие навыков управления эмоциональным состоянием в межличностном конфликте	РГЗ
2.3	Управление конфликтами в организации	Способы управления конфликтами в организации	Решение задач
2.4	Технологии разрешения конфликтов в организациях. Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов	1. Отработка тренинговых упражнений по применению техник эффективного ведения конфликтных переговоров. 2. Манипуляции в конфликтной ситуации и способы противодействия им.	Решение задач

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
1.1	Выполнение заданий по теме «Организационный конфликт» как социальный феномен: функции, структура, детерминанты, динамика	1. Ворожейкин И.Е. Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология. М., 2001. С.5-54. 2. Гришина Н.В. Психология конфликта. М., 2000. С.7-18, 20-40. 3. Конфликтология / Под ред. А.С.Кармина. СПб, 1999. С.10-28. 4. Невлева И.М., Трунова А.А. Конфликтология в социальной работе: Учеб.пособие. – Белгород: Кооперативное образование, 2005. 5. Скалабан И.А. Теории конфликта в контексте социальной работы. // Теория социальной работы: Учебное пособие. Под ред. М.В. Ромма. – Новосибирск: НГТУ, 2000. – Ч.2., гл.4. С.48-60.

		6. Сорокина Е.Г., Вдовина М.В. Конфликтология в социальной работе: Учебник для бакалавров. – М.: Академия, 2013. – Гл.1, 4, 5 «Комплект методических материалов по видам самостоятельной работы студентов» (утверждён на заседании кафедры социальной психологии и социологии управления 28.03.2017)
1.2	Выполнение заданий по теме Типы конфликтов в организациях	1. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание, конфликт! – Новосибирск: Наука, 1984. 2. Вересов Н.Н. Формула противостояния или как устранить конфликт в коллективе. – М.: Флинта, 1998. 3. Гришина Н.В. Психология конфликта. М., 2000. С.88-93, 97-99. 4. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб, 2000. С.199-205. 5. Конфликтология / Под ред. А.С.Кармина. СПб, 1999. С.125-142. 6. Сорокина Е.Г., Вдовина М.В. Конфликтология в социальной работе: Учебник для бакалавров. – М.: Академия, 2013. – Гл.4.6. 7. Шаленко В.Н. Конфликты в трудовых коллективах. М., Изд-во МГУ. 1992 8. «Комплект методических материалов по видам самостоятельной работы студентов» (утверждён на заседании кафедры социальной психологии и социологии управления 28.03.2017)
1.3	Выполнение заданий по теме Поведение личности в ситуации конфликта в организации	1. Берн Э. Игры, в которые играют люди. СПб, 1992. 2. Богданов Е.Н., Зазыкин В.Г. Психология личности в конфликте. СПб, Питер, 2004. С.55-89, 89-95. 3. Ворожейкин И.Е. Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология. М., 2001. С.183-187. 4. Гришина Н.В. Психология конфликта. М., 2000. С.161-283. 5. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб, 2000. С.82-135. 6. Конфликтология / Под ред. А.С.Кармина. СПб, 1999. С.63-93. 7. Психология и культура /Под ред. Д.Мацумото. СПб., 2003. С.587-589, 616-622. 8. Сорокина Е.Г., Вдовина М.В. Конфликтология в социальной работе: Учебник для бакалавров. – М.: Академия, 2013. – Гл.2. 9. «Комплект методических материалов по видам самостоятельной работы студентов» (утверждён на заседании кафедры социальной психологии и социологии управления 28.03.2017)
2.1	Выполнение заданий по теме Профилактика конфликтов в организации	1. Богданов Е.Н., Зазыкин В.Г. Психология личности в конфликте. СПб, 2004. С.118-151. 2. Ворожейкин И.Е. Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология. М., 2001. С.102-198. 3. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб, 2000. С. 239-250, 271-277.

		4. Конфликтология / Под ред. А.С.Кармина. СПб, 1999. С.143-164, 417-422. 5. Сорокина Е.Г., Вдовина М.В. Конфликтология в социальной работе: Учебник для бакалавров. – М.: Академия, 2013. – Гл.7. 6. «Комплект методических материалов по видам самостоятельной работы студентов» (утверждён на заседании кафедры социальной психологии и социологии управления 28.03.2017)
2.2	Выполнение заданий по теме Управление стрессами для предупреждения конфликтов	1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Словарь конфликтолога. СПб.: Питер, 2006. 2. Баева А.О, Ораторское искусство и деловое общение. Учебное пособие. М., 2000. 3. Богданов Е.Н., Зазыкин В.Г. Психология личности в конфликте. СПб, 2004. 4. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб.: Питер, 2001. 5. Конфликтология / Под ред. А.С.Кармина. СПб.; Лань, 1999. 6. «Комплект методических материалов по видам самостоятельной работы студентов» (утверждён на заседании кафедры социальной психологии и социологии управления 28.03.2017)
2.3	Выполнение заданий по теме Управление конфликтами в организации	1. Богданов Е.Н., Зазыкин В.Г. Психология личности в конфликте. СПб, 2004. С.118-151. 2. Ворожейкин И.Е. Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология. М.,2001. С.102-198. 3. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб, 2000. С. 239-250, 271-277. 4. Конфликтология / Под ред. А.С.Кармина. СПб, 1999. С.143-164, 417-422. 5. Сорокина Е.Г., Вдовина М.В. Конфликтология в социальной работе: Учебник для бакалавров. – М.: Академия, 2013. 6. «Комплект методических материалов по видам самостоятельной работы студентов» (утверждён на заседании кафедры социальной психологии и социологии управления 28.03.2017)
2.4	Выполнение заданий по теме Технологии разрешения конфликтов в организациях. Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов	1. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение. Учебное пособие. М., 2000. 2. Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов. СПб., 2002. С.141-145. 3. Вишнякова Н.Ф. Конфликтология. Минск, 2002. С.32-114. 4. Гришина Н.В. Психология конфликта. М., 2000. С.375-387. 5. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб, 2000. С.107-165. 6. Карпенков Ю.В. Конструктивное управление эмоциями в конфликте. // Социальный конфликт 1999, № 4. С.23-36. 7. Конфликтология / Под ред. А.С.Кармина. СПб, 1999. С.300-344.

		8. Семенов В.С., Степанян Ц.А. От конфликта к согласию: пути перехода // Социологические исследования 1994. № 12. 9. Сорокина Е.Г., Вдовина М.В. Конфликтология в социальной работе: Учебник для бакалавров. – М.: Академия, 2013. – Гл.6. 10. Уизерс Б. Управление конфликтом. – СПб: Питер, 2004. 11. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта. СПб., М., 2003. 12. «Комплект методических материалов по видам самостоятельной работы студентов» (утверждён на заседании кафедры социальной психологии и социологии управления 28.03.2017)
--	--	---

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 по курсу «Управление конфликтами в организациях» в учебном процессе используются активные и интерактивные формы проведения как лекционных, так и практических занятий (деловые и ролевые игры, разбор конкретных ситуаций, наглядных пособий-стендов «Психология общения», «Основы практической психологии», психологические тренинги) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков студентов.

На занятиях сочетается рассмотрение теоретических основ и практическая проработка заданий по анализу ситуации конфликта в организации. В структуре курса отражается анализ специфики конфликта в разных группах и ситуациях. В содержательном наполнении каждого раздела осуществляется анализ последовательности действий социального работника в процессе поддержки личности и группы в ситуации конфликта. При чтении курса и на практических занятиях используются примеры из профессиональной деятельности и рассматривается применение практических методов индивидуальной и групповой работы в различных сферах социальными работниками. На практических занятиях студентам помимо обсуждения теоретических источников по проблемам конфликтов, студенты будут анализировать реальные конфликтные ситуации в организациях, придумывать примеры возможных конфликтов в профессиональной деятельности и анализировать их структурные, динамические аспекты, способы разрешения, управления и т.д.

Студентам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется право выбора целей, средств, форм работы, самостоятельной работы в собственном диапазоне

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

Как правило, обучение студентов с ограниченными возможностями здоровья проводится в академической группе. С целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создания комфортного психологического климата в студенческой группе используется индивидуальный подход к обучению. В отдельных случаях составляется индивидуальный план-график обучения студента с применением дистанционных образовательных технологий.

Организована коммуникация в ЭИОС вуза через систему личных кабинетов.

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

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля.

Типовые задания для текущего контроля успеваемости

Задания для семинаров и практических занятий

1.1 «Организационный конфликт» как социальный феномен: функции, структура, детерминанты, динамика

Вопросы для обсуждения:

1. Характеристика организационных конфликтов: понятие, функции, особенности.
2. Структура организационного конфликта.
3. Признаки конфликта в организации.
4. Условия, влияющие на возникновение конфликта.
5. Типология конфликтных сотрудников.
6. Лидер и руководитель как участники конфликтов в организации. Роль стиля руководства в конфликтных ситуациях.
7. Особенности конфликтов в организациях с разными видами организационной структуры.
8. Особенности коммуникативной культуры как детерминанты и регуляторы конфликтного взаимодействия в организации.
9. Виды конфликтов в организации.

Основная литература:

1. Анцупов А.Я. Конфликтология: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ, 2007.
2. Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов. – СПб.: Речь, 2003.
3. Руденко А.М. Управленческая психология – Ростов н/Д: Феникс, 2010. - Гл.8.

Дополнительная литература:

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Альбом схем по учебной дисциплине
2. "Конфликтология". – Новгородск: АГЗ, 1997.
3. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Словарь конфликтолога. - М.: ВУ, 1995.
4. Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов. – СПб.: Речь, 2003.
5. Ворожейкин И.Е. Конфликтология: Учебник. – М.: ИНФРА-М, 2002.
6. Гришина Н.В. Психология конфликта. - Санкт- Петербург: Питер, 2002.
7. Жаворонков В.Д. Внимание: конфликт. – Новосибирск, 1989.
8. Социальная конфликтология / Под ред. А.В.Морозова. – М.: Академия, 2002.

1.2 Типы конфликтов в организациях

Вопросы для обсуждения:

1. Сравните различные классификации конфликтов. Что общего можно выделить в этих классификациях, и какие существуют различия между ними? Какую роль играют внутриличностные конфликты сотрудников организации в их деловом взаимодействии?
2. Понятия, признаки и сферы проявления межличностного конфликта.

3. Причины, особенности и типы межличностных конфликтов в организациях.
4. Межличностные конфликты «по горизонтали».
5. Межличностные конфликты «по вертикали».
6. Перечислите особенности, формы проявления и виды конфликта «личность — группа».
7. Назовите основные причины конфликта между руководителем и возглавляемым им коллективом.
8. Межгрупповые конфликты в организации: понятие, причины, формы проявления, виды.
9. Социальные конфликты (экономические, трудовые, социального планирования).
10. Межкультурные, межнациональные конфликты и конфликты на религиозной почве в организации.
11. Понятие «инновационный конфликт». Виды инновационных конфликтов.
12. В каких случаях инновация ведет к возникновению инновационного конфликта? Аргументируйте свою точку зрения.

Рекомендуемая литература.

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. Гл. 28.
 2. Гришина Н.В. Психология конфликта. М., 2000. С.88-93, 97-99.
 3. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб, 2000. С.199-205, 222-225, 302-324.
 4. Конфликтология / Под ред. А.С.Кармина. СПб, 1999. С.125-142, 145-275.
- Дополнительная литература:
5. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание, конфликт! – Новосибирск: Наука, 1984.
 6. Вересов Н.Н. Формула противостояния или как устранить конфликт в коллективе. – М.: Флинта, 1998.
 7. Шаленко В.Н. Конфликты в трудовых коллективах. М., Изд-во МГУ. 1992

1.3 Поведение личности в ситуации конфликта в организации

Вопросы для обсуждения

1. Приведите классификацию причин конфликта в организации. Какие ситуационные и личностные факторы, детерминирующие возникновение конфликтов? Анализ наглядных пособий-стендов «Психология общения», «Основы практической психологии».
2. Назовите основные типы конфликтных личностей. Дайте характеристику таким типам конфликтных личностей, как демонстративный, ригидный, неуправляемый, сверхточный, «бесконфликтный».
3. Проанализируйте теории поведения личности в конфликте. Как влияют черты и акцентуации характера и установки личности на поведение в конфликте?
4. Дайте характеристику основным моделям поведения личности в конфликтном взаимодействии (конструктивная, деструктивная, конформистская).
5. В чем суть двухмерной модели стратегий поведения в конфликте (У.Томаса и Р. Килмена)? Охарактеризуйте основные стратегии поведения: соперничество, сотрудничество, компромисс, уход (избегание), приспособление.

Литература:

- 10.Берн Э. Игры, в которые играют люди. СПб, 1992.
- 11.Богданов Е.Н., Зызыкин В.Г. Психология личности в конфликте. СПб, Питер, 2004. С.55-89, 89-95.
- 12.Ворожейкин И.Е. Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология. М.,2001. С.183-187.
- 13.Гришина Н.В. Психология конфликта. М., 2000. С.161-283.
- 14.Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб, 2000. С.82-135.
- 15.Конфликтология / Под ред. А.С.Кармина. СПб, 1999. С.63-93.
- 16.Психология и культура /Под ред. Д.Мацумото. СПб., 2003. С.587-589, 616-622.

1.1 Профилактика конфликтов в организации

1. Раскройте понятие «диагностика социального конфликта». Характеристика методологических принципов конфликтологии.
2. Условия проведения и организации диагностики социального конфликта в организации.
3. Предупреждения конфликта в организации.
4. Управление поведением личности для предупреждения конфликтов в организации.
5. Правила бесконфликтного поведения.
6. Объясните понятия: «профилактика конфликта». «прогнозирование конфликта» и «предупреждение конфликта».
7. Какие существуют методы и формы профилактики социального конфликта?
8. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов. Технологии предупреждения конфликтов в организациях.
9. Раскройте основное содержание управленческой деятельности по прогнозированию внутриличностных конфликтов и их предупреждению.
10. Раскройте основное содержание управленческой деятельности по прогнозированию межличностных конфликтов и их предупреждению.
11. Раскройте основное содержание управленческой деятельности по прогнозированию конфликтов между личностью и группой и их предупреждению.
12. Раскройте основное содержание управленческой деятельности по прогнозированию конфликтов между руководителем и коллективом и их предупреждению.
13. Раскройте основное содержание управленческой деятельности по прогнозированию межгрупповых конфликтов и их предупреждению.
14. Раскройте основное содержание управленческой деятельности по прогнозированию инновационных конфликтов и их предупреждению.

Литература:

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. М., 2004. Гл. 31-34.
2. Богданов Е.Н., Зазыкин В.Г. Психология личности в конфликте. СПб, 2004. С.118-151.
3. Ворожейкин И.Е. Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология. М., 2001. С.102-198.
4. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб, 2000. С. 239-250, 271-277.
5. Конфликтология / Под ред. А.С.Кармина. СПб, 1999. С.143-164, 417-422.

2.2 Управление стрессами для предупреждения конфликтов.

1. Управление стрессами для предупреждения конфликтов. Анализ наглядных пособий-стендов «Психология общения», «Основы практической психологии»
2. Особенности стрессов в организации. Характеристики стрессов. Факторы, вызывающие стресс в организации.
3. Методы управления стрессом на уровне организации и отдельной личности. Приемы выхода из стресса.
4. Стрессоустойчивость.
5. Изменение собственного поведения в предконфликтной ситуации. Способы воздействия на оппонента.
6. Методы психокоррекции конфликтного поведения: индивидуальное психологическое консультирование, посредническая деятельность социального работника, анализ собственного поведения в конфликте, аутогенная тренировка, социально-психологический тренинг.

Литература:

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. Гл. 35.
2. Нестерова О.В. Управление стрессами: учеб. пособие. М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2012. Гл. 3-5.

3. Руденко А.М. Управленческая психология – Ростов н/Д: Феникс, 2010. - Гл. 9.

2.3 Управление конфликтами в организации.

1. Понятие «управление конфликтом в организации».
2. Прогнозирование конфликтов в организации: источники и методы. Анализ общих и частных причин конфликта.
3. Предупреждение конфликта в рамках эффективного управления социальной системой (организацией): сущность, методы, формы.
4. Стимулирование конструктивного конфликта в организации: цели, особенности, средства и последствия. Роль и навыки руководителя в стимулировании конфликта.
5. Регулирование конфликта в организации: понятие, этапы и технологии.
6. Предпосылки, формы и способы разрешения конфликтов в организации.
7. Примирительные процедуры в улаживании коллективных и индивидуальных трудовых споров.
8. Общая характеристика направлений работы специалиста по социальной работе с конфликтами в организации. Организационные и структурные механизмы управления конфликтом в организации.
9. Алгоритм деятельности руководителя в процессе управления конфликтами. Методы управления конфликтом руководителем.
10. Роль экспертов и посредников в управлении конфликтом.

Литература:

1. Богданов Е.Н., Зазыкин В.Г. Психология личности в конфликте. СПб, 2004. С.118-151.
2. Ворожейкин И.Е. Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология. М.,2001. С.102-198.
3. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб, 2000. С. 239-250, 271-277.
4. Конфликтология / Под ред. А.С.Кармина. СПб, 1999. С.143-164, 417-422.
5. Леонов Н.И. Конфликтология. М.: Изд-во Моск. Психолого-социального института, 2006. Гл.6.3.
6. Руденко А.М. Управленческая психология – Ростов н/Д: Феникс, 2010. - Гл.8.5.

2.4 Технологии разрешения конфликтов в организациях. Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов.

1. Общее понятие и функции переговорного процесса в урегулировании конфликтов.
2. Требования к участнику переговоров.
3. Этапы переговоров: общая характеристика.
4. Поведенческие проявления участников переговоров способствующие и препятствующие налаживанию контакта.
5. Характеристика стилей и техник проведения переговоров.
6. Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им.

Литература:

1. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение. Учебное пособие. М., 2000.
2. Ворожейкин И.Е. Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология. М.,2001. С.151-156, 157-159.
3. Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов. СПб, 2003. С.141-167.
4. Гришина Н.В. Психология конфликта. М., 2000. С.437-439
5. Конфликтология / Под ред. А.С.Кармина. СПб, 1999. С.282-300, 344-402.

Задания в тестовой форме:

Вариант 1.

Выберите правильный ответ.

1. Согласно теории Г.Зиммеля:

1. Конфликт является неизбежным явлением в социальной жизни, вытекающим из присущего человеку инстинкта агрессивности.

2. Конфликт выступает формой "социализации" людей.

3. В основе социальных явлений лежат такие формы взаимодействия людей, как конкуренция, договор, авторитет, конфликт и другие.

4. Все ответы верны.

2. Конфликт, направленный на устранение отклонений от нормы и закрепление устоявшихся норм и моделей поведения, определяется как:

1. Конструктивный.

2. Деструктивный.

3. Стабилизирующий.

4. Ни один из ответов не верен.

3. Образ конфликтной ситуации включает:

1. Представления участников конфликта о среде, в которой протекает конфликт.

2. Представления участников конфликта о собственных целях, мотивах, возможностях.

3. Представления участников конфликта о целях, мотивах и возможностях противоположной стороны.

4. Все ответы верны.

4. Причинное объяснение поступков другого человека путем приписывания ему чувств, мыслей, мотивов поведения:

1. Идентификация.

2. Каузальная атрибуция.

3. Эмпатия.

4. Рефлексия.

5. Стил поведения, эффективный в ситуациях, когда субъектов может устроить временное решение проблемы, к которому необходимо прийти как можно быстрее, при том, что люди обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы, называется:

1. Приспособление.

2. Компромисс.

3. Сотрудничество.

4. Конкуренция.

6. Метод "принципиальных переговоров" подразумевает:

1. "Мягкий" подход к рассмотрению проблемы.

2. Средний подход между "мягким" и "жестким".

3. "Жесткий" подход к рассмотрению проблемы, но "мягкий" подход к участникам переговоров.

4. "Мягкий" подход к рассмотрению проблемы, но "жесткий" подход к участникам переговоров.

Верно или неверно.

7. При конфликте средней глубины конфликтолог занимает позицию обвинителя:

1. Да.

2. Нет.

8. Скорее образы конфликтной ситуации, чем реальность, в большей степени определяют поведение людей, вовлеченных в конфликт:

1. Да.

2. Нет.

9. "Позиционный торг" эффективен при наличии нескольких сторон, принимающих участие в переговорах:

1. Да.

2. Нет.

10. Различие между стилями сотрудничества и компромисса заключается в том, что компромисс достигается на более поверхностном уровне:

1. Да.

2. Нет.

Вариант 2.

Выберите правильный ответ.

1. Термин "социальный конфликт" ввел:

1. Л.Гумплович.

2. Л.Козер.

3. Г.Зиммель.

4. А.Смолл.

2. Состояние дискомфорта, вызванное противоречием между противоположными знаниями об одной объекте:

1. Психологический барьер.

2. Когнитивный диссонанс.

3. Когнитивный консонанс.

4. Личностный смысл.

3. Наличие конфликтной ситуации, которая не распознается людьми, характеризует:

1. Ложный конфликт.

2. Непонятый конфликт.

3. Неадекватно понятый конфликт.

4. Ни один из ответов не верен.

4. Силь поведения, при котором человек стремится к взаимодействию с другими людьми, не пытаясь активно отстаивать собственные интересы, характеризуется как:

1. Сотрудничество.

2. Избегание.

3. Приспособление.

4. Компромисс.

5. Осознание человеком того, как он воспринимается окружающими людьми:

1. Идентификация.

2. Эмпатия.

3. Стереотипизация.

4. Рефлексия.

6. Интерпретация причин поведения путем отнесения его к социальным образцам:

1. Перцепция.

2. Стереотипизация.

3. Каузальная атрибуция.

4. Эмпатия.

7. Склонны к конфликтному поведению:

1. Большинство людей.

2. Меньшинство людей.

3. Подавляющее большинство людей (80-90 %).

4. Подавляющее меньшинство людей (6 - 10 %).

Верно или неверно.

8. Чем, по мнению индивида, он дальше от достижения значимой для него цели, тем более он фрустрирован:

1. Да.

2. Нет.

9. Разрешение конфликта на объективном уровне подразумевает изменение у участников конфликта образов конфликтной ситуации:

1. Да.

2. Нет.

10. "Позиционный торг" позволяет достаточно быстро принимать решения, удовлетворяющие интересы различных сторон:

1. Да.

2. Нет.

Примерные темы рефератов

1. Современные подходы к изучению конфликтов.
2. Социологические теории конфликта.
3. Психологические теории конфликта.
4. Основные подходы к изучению конфликта.
5. Характеристика методов изучения конфликта в организации.
6. Основные источники конфликтов в организации, их характеристика.
7. Социальная напряженность и основные методы ее регулирования.
8. Психологическая напряженность, ее роль в конфликте в организации.
9. Сущность манипулятивного поведения.
10. Стратегии реагирования руководителя на возникновение конфликта.
11. Модели развития конфликтной ситуации в организации.
12. Стратегии и тактики конфликтного взаимодействия.
13. Модели конструктивного поведения в конфликте в организации.
14. Профилактика и предупреждение конфликтов в организации.
15. Техника контроля и управления конфликтной ситуацией.
16. Деструктивное поведение руководителя в конфликте.
17. Применение уловок при конфликтном взаимодействии.
18. Способы отражения уловок.
19. Эмоции и конфликт.
20. Техника посреднической деятельности в конфликте.
21. Особенности общения с конфликтными людьми.
22. Характеристика стадий конфликта в организации.
23. Динамика протекания конфликта в организации.

Примерные практические задания:

Студенты в микрогруппах решают задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи. Варианты решения задач обсуждаются в учебной группе.

Задача 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?

Задача 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.

Задача 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.

Задача 4

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.

Задача 5.

Структурно-динамический анализ реальной конфликтной ситуации в организации

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.

Примерные тренинговые упражнения:

Упражнение 1 «Три закона общения»

Цель - в ходе этого упражнения участники тренинга развивают навыки невербального общения, групповой дискуссии, логического мышления, способности к обобщению и систематизации информации. Происходит выявление принципов внутрикомандного взаимодействия.

Ход упражнения

Группа делится на 2 равные части (земляне и инопланетяне). Земляне выходят за пределы аудитории. Ведущий предлагает оставшимся инопланетянам инструкцию: «На вашу планету прилетел корабль Землян. Их задача любым способом выяснить те правила, по которым вы общаетесь с гостями планеты.

Эти правила таковы:

1. Землянам мужского пола могут отвечать только особи женского пола вашей планеты, и на все вопросы только «да»
2. Землянам женского пола на все их вопросы отвечают только инопланетяне мужского пола, и всегда «нет»
3. Контакты между особями одного пола с разных планет невозможны (отказ демонстрируется невербально, без слов, но выразительно).

Для Землян инструкция звучит следующим образом: «Вы прилетаете на планету инопланетян, на которой действуют 3 закона общения. Вы можете, каким угодно способом вступать в контакт с Инопланетянами. Ваша задача — понять эти 3 закона. У вас есть для этого максимум 25 минут, но вы можете остановить игру, если будете готовы дать ответ раньше».

Дебрифинг

- Как вы себя чувствуете?
- Что сейчас происходило?

Вопросы к «землянам»:

- Что помогло группе прийти к решению?
- Вы удовлетворены работой команды?
- Что понравилось в работе?
- Что бы вы сделали по-другому, если бы вам пришлось снова выполнять подобное упражнение?
- Вопрос ко всем, какие выводы можно сделать из этой работы?

Упражнение 2. Ситуационное использование стилей руководства

Космический корабль после длительной межзвездной экспедиции возвращается на Землю, где за это время прошла тысяча лет. На борту корабля командир и команда, которые за долгие годы полета стали сплоченным высококвалифицированным коллективом. При приближении к Солнечной системе командир получает конфиденциальное сообщение с Земли, в котором сказано, что за время отсутствия корабля на Земле произошли необратимые экологические изменения и в привычной для людей форме цивилизации больше не существует. Разумная жизнь на планете сохранилась в другой форме (энергетической) и создала на планете новую цивилизацию. Новые жители Земли предлагают команде свою помощь либо по переводению жизни каждого члена экипажа в

энергетическую форму, либо по созданию резервации с привычными формами растительного и животного мира. Командиру предлагается самому информировать команду о случившемся и до возвращения на Землю сообщить о принятом решении.

Варианты решений:

- а) принять решение за всю команду и сообщить о нем на Землю, команду же поставить перед фактом;
 - б) поговорить с каждым членом экипажа, узнать его личное предпочтение, а после этого принять решение за всех;
 - в) собрать команду, сообщить о радиограмме и выслушать коллективное мнение, после этого самостоятельно принять решение;
 - г) вызвать первого помощника и врача экспедиции и совместно с ними принять решение за всех;
 - д) собрать команду, сообщить о радиограмме и помочь выработать совместное решение;
 - е) собрать команду, сообщить о полученной информации и, участвуя в этом процессе как рядовой член, предложить каждому после обсуждения принять индивидуальное решение.
- Каким стилям руководства соответствуют предложенные ниже варианты решений? Какое решение является наиболее правильным?

Подведение итогов:

Варианты «а», «б», «в», «г» характеризуют движение от авторитарного к демократическому стилю управления, наиболее полно выраженному в решении «д».

Решения «а», «б», «в», «г», «д» характеризуют склонность к соответствующим стилям руководства, вариант «е» - умение правильно учитывать ситуацию.

В данном случае правильным может быть признано решение «е», поскольку каждый человек имеет право выбирать свое будущее самостоятельно и командир не может брать на себя такую ответственность и решать судьбы людей.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.

Примерные вопросы для промежуточной аттестации

1. Понятие «организационный конфликт».
2. Функции конфликтов в организации.
3. Причины конфликтов в организации.
4. Виды конфликтов в организации.
5. Структура организационного конфликта.
6. Стадии конфликта.
7. Методы исследования конфликтов в организации.
8. Внутриличностный конфликт в организации.
9. Механизмы разрешения внутриличностных конфликтов.
10. Влияние конфликтов на развитие организации.
11. Инновационные конфликты. Причины и стадии инновационных конфликтов.
12. Предупреждение и конструктивное разрешение инновационных конфликтов.
13. Межгрупповые конфликты в организации: виды и механизмы возникновения.
14. Предупреждение и прогнозирование конфликтов в организации.
15. Методика изучения способов поведения в конфликте К. Томаса.
16. Проблема выбора стратегии поведения, соответствующей конфликтной ситуации в организации.
17. Управление, прекращение и завершение конфликта в организации.
18. Управление конфликтом между руководителем и подчиненными.
19. Роль руководителя в управлении конфликтом в организации.
20. Роль лидера в управлении конфликтом в организации.
21. Роль социального работника в управлении конфликтом в организации.
22. Анализ конфликтной ситуации в организации.

23. Тактики управления конфликтами в организации.
24. Переговоры, как способ урегулирования конфликтов.
25. Виды переговоров. Метод принципиальных переговоров.
26. Особенности стратегии позиционного торга.
27. Психологическая совместимость как процесс, результат и условие деятельности в организации. Виды психологической совместимости.
28. Стрессы в ситуации конфликтов в организации и способы саморегуляции.
29. Манипуляции в конфликтах в организации.
30. Противостояние манипуляциям в конфликтах в организации.

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.

Методика формирования результирующей оценки:

- оценивается работа на семинарских и практических занятиях (анализ научных фактов, современных публикаций):
- 1. выступления и участие в дискуссиях: 0,1 итоговой оценки;
- 2. доклад: 0,1 итоговой оценки;
- 3. эссе: 0,2 итоговой оценки;
- 4. реферат, контрольная работа: 0,1 итоговой оценки;
- оценивается выполнение теста знаний – 0,2 итоговой оценки;
- письменный ответ на зачете: 0,3 итоговой оценки.

Итоговая оценка проставляется в экзаменационную ведомость:

от 0 до 0,1 баллов – неаттестация предмета («незачет»), от 0,2 баллов – «зачтено».

Параметры		Примечание (варианты параметров)
Количество оценок	две	
Название оценок		незачет, зачтено

Пороги оценок	Незачтено	Низкий уровень развития способности узнавать, запоминать и воспроизводить информации по теме курса, умения описать и интерпретировать конфликтную ситуацию
	Зачтено	способность узнавать, запоминать и воспроизводить информации по теме курса, умение описать и интерпретировать ситуацию или совокупность фактов, обнаружить их связи, зависимости и т.д.; умение проанализировать ситуацию, самостоятельно вычленив и описать возможные ее решения; умение обобщать информацию, получаемую из разных источников.
Предел длительности ответа на каждый вопрос	10 мин.	
Предлагаемое количество вопросов из одного контролируемого раздела	1	Кол-во вопросов по разделам дисциплины - 30

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

5.1 Основная литература:

1. Мясоедов, С. П. Кросс-культурный менеджмент : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. П. Мясоедов, Л. Г. Борисова. — 3-е изд. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 314 с. — (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/47F864E0-DB21-473B-A41E-FA12EAA5F7D3/kross-kulturnyy-menedzhment#page/1>
2. Стекачева, А.Д. Управление конфликтами и стрессами на предприятии / А.Д. Стекачева. - Москва : Лаборатория книги, 2012. - 155 с. - ISBN 978-5-504-00883-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140857>
3. Трофимов, Г.Д. Управление статусно-ролевыми конфликтами руководителем организации / Г.Д. Трофимов. - Москва : Лаборатория книги, 2010. - 94 с. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=89596>
4. Чернышов, А.В. Роль конфликтов в социально-экономическом развитии организации / А.В. Чернышов. - Москва : Лаборатория книги, 2012. - 156 с. - ISBN 978-5-504-00582-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142378>

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах «Лань» и «Юрайт».

5.2 Дополнительная литература:

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. – М.:

- ЮНИТИ, 2008, 2007, 2006, 2004.
2. Балан В.П., Душкин А.В., Новосельцев В.И. и др. Конфликтология [Электронный ресурс] / Под ред. профессора В.И. Новосельцева. - М.: Горячая линия - Телеком, 2015. – Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785991204460.html>
 3. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2009, 2008, 2007, 2006.
 4. Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] - М.: Дашков и К, 2014. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394020537.html>
 5. Хасан Б.И. Психология конфликта и переговоры. М.: Академия, 2008. – 192 с.

Перечень дополнительной литературы рассчитан для углубленного изучения студентами материала и расширения их кругозора в области конкретной дисциплины.

5.3. Периодические издания:

Вопросы психологии,
Психологический журнал

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

Электронный каталог библиотеки КубГУ <http://www.kubsu.ru/node/>;

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

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

По курсу предусмотрено проведение лекционных занятий, на которых дается основной систематизированный материал. На практических занятиях проводится обсуждение теоретических подходов и способов практической работы с конфликтами в организации, при этом используются методы активного обучения в группах, проводится анализ наглядных пособий, эффектов групповой работы и процессов групповой динамики, развиваются способности самоанализа и понимания психических особенностей других участников группы.

Важнейшим этапом курса является самостоятельная работа по дисциплине (модулю).

В самостоятельную работу студента по освоению дисциплины входит:

1. чтение и анализ дополнительной литературы по философии, психологии, социологии и т.п., посвященной проблемам человекознания;
2. в подготовке к семинарам,
3. написание рефератов;
4. выполнение контрольных заданий по темам курса;
5. в анализе данных наблюдения и самонаблюдения, полученных при проработке упражнений по поддержке личности в ситуации групповой работы,
6. выполнение контрольной работы по курсу (планирование и реализация исследования ситуации конфликта, анализ и интерпретация результатов исследования социальных и психических феноменов в конфликтной ситуации, оформление научного отчета).

Организация процесса самостоятельной работы (СР) по дисциплине (модулю)

№	Наименование раздела	Виды/формы самостоятельной работы	Сроки выполнения	Формы контроля
1	2	3	4	5
1	«Организационный	1. Подготовка к семинару.	1 нед.	Доклады, эссе,

	конфликт» как социальный феномен: функции, структура, детерминанты, динамика	2. Схематично изобразите связь конфликтологии, психологии, социологии и теории социальной работы. Обоснуйте ответ. Изобразите схематично структуру конфликта в организации.		участие в дискуссии, деловые и ролевые игры
2	Типы конфликтов в организациях	Подготовка к семинару. 1. Схематично изобразите классификацию конфликтов. 2. Написание реферата на тему «Типология конфликтов в социальной работе». 3 Опишите ситуацию одного из типов конфликта	2 нед.	Доклады, рефераты, участие в дискуссии, деловые и ролевые игры
3	Поведение личности в ситуации конфликта в организации	Подготовка к семинару. Студенты диагностируют стратегию поведения в конфликте и оформляют отчет.	3-4 нед.	Доклады, рефераты, участие в дискуссии, деловые и ролевые игры
4	Профилактика конфликтов в организации	Подготовка к семинару. 2. Написание реферата. Сформулируйте правила бесконфликтного взаимодействия, вытекающие из закона эскалации конфликтогенов.	5 нед.	Доклады, рефераты, участие в дискуссии, деловые и ролевые игры
5	Управление стрессами для предупреждения конфликтов	3. Подготовка к семинару. Написание реферата. Обработка и анализ результатов диагностики особенностей поведения в конфликте с помощью методики «Самооценка рационального поведения в конфликте».	6-7 нед.	Доклады, рефераты, участие в дискуссии, деловые и ролевые игры
6	Управление конфликтами в организации	Подготовка к семинару. Подготовка докладов и рефератов	8 нед.	Доклады, рефераты, участие в дискуссии, деловые и ролевые игры
7	Технологии разрешения конфликтов в организациях. Психология переговорного	Подготовка к семинару. Подготовка докладов и рефератов Студенты формулируют сценарий переговорного процесса для разрешения реальной	9 нед.	Доклады, рефераты, участие в дискуссии, деловые и ролевые игры

	процесса по разрешению конфликтов	конфликтной ситуации, которую они диагностировали и анализировали для итогового задания.		
--	-----------------------------------	--	--	--

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.

Использование поисковых запросов и возможностей интернет в работе с источниками научной и учебной литературы.

8.2 Перечень необходимого программного обеспечения.

MS Windows 10 (x64),

MS Office 2016,

Комплект антивирусного программного обеспечения

8.3 Перечень информационных справочных систем:

Электронный каталог библиотеки КубГУ <http://www.kubsu.ru/node/>;

Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (<http://www.elibrary.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	Аудитория для лекционных занятий: ул. Ставропольская 149, оснащенная мобильной презентационной техникой (проектор, компьютер) и соответствующим программным обеспечением (ПО), комплектом учебной мебели; доской учебной.
2.	Семинарские занятия	Аудитория для семинарско-практических занятий: ул. Ставропольская 149, оснащенная мобильной презентационной техникой (проектор, компьютер) и соответствующим программным обеспечением (ПО), комплектом учебной мебели; доской учебной, подсобные материалы для проведения психологических тестов; наглядные пособия-стенды «Психология общения»,

		«Основы практической психологии»
3.	Групповые (индивидуальные) консультации	Аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций (ул. Ставропольская 149); оснащенная мебелью и рабочими станциями с доступом в Интернет
4.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Аудитория текущего контроля и промежуточной аттестации (ул. Ставропольская 149), оснащенная презентационной техникой и соответствующим программным обеспечением
5.	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы (ул. Ставропольская 149.), оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.