

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

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор



Иванов А.Г.

2017г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.19 "УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ
В ПУБЛИЧНОМ СЕКТОРЕ"**

индекс и наименование дисциплины в соответствии с учебным планом

Направление подготовки:

38.03.04 – Государственное и муниципальное управление

код и наименование направления подготовки/специальности

Направленность (профиль):

«Государственная политика и публичное управление»

наименование направленности (профиля)

Программа подготовки: прикладная

Форма обучения: очная

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Краснодар 2017

Рабочая программа дисциплины «УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ПУБЛИЧНОМ СЕКТОРЕ» составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Программу составил(и):

Кольба А.И., профессор, д-р полит. наук, доцент



подпись

Рабочая программа дисциплины «Управление конфликтами в публичном секторе» утверждена на заседании кафедры государственной политики и государственного управления

протокол № 12 «03» мая 2017 г.

Заведующий кафедрой И.В. Мирошниченко



подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета управления и психологии

протокол № 6 «04» мая 2017 г.

Председатель УМК факультета А.Н. Кимберг



подпись

Рецензенты:

А.В. Поголов, председатель комитета Законодательного Собрания Краснодарского края по вопросам физической культуры, спорта, делам молодежи и взаимодействию с общественными объединениями;

Б.Б. Педанов, кандидат экономических наук, доцент кафедры государственного и муниципального управления КубГУ.

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель дисциплины - формирование целостных представлений о роли и месте конфликтов в общественной жизни, а также умения и навыки управления конфликтами.

1.2 Задачи дисциплины

- Формирование представлений о базовых понятиях конфликтологии и их взаимосвязи.
- Формирование представлений об эволюции теории конфликта, специфике отдельных видов конфликтов.
- Развитие умений и навыков анализа конфликтов в публичном секторе.
- Развитие умений и навыков управления конфликтами в публичном секторе.

1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.19 «Управление конфликтами в публичном секторе» относится к вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана профиля "Государственная политика и публичное управление". Дисциплина ориентирована на изучение современных теорий социального конфликта и практик управления конфликтами в публичном секторе.

Данная дисциплина находится в логической взаимосвязи с другими дисциплинами ООП. Для её освоения необходимы знания и умения, приобретённые в процессе изучения следующих дисциплин общенаучного цикла базовой части: «Политический процесс в современном мире», «Основы взаимодействия государства и гражданского общества», «Политология». В результате освоения данных дисциплин студент должен уметь анализировать социальные и политические процессы, иметь представления о специфике процессов в молодёжной среде.

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

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование компетенций (согласно ФГОС 3+ и учебному плану): ПК-9, ПК-19.

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1.	ПК-9	способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации	сущность основных понятий и теорий социального конфликта.	анализировать и описывать развитие социальных конфликтов	навыками методами сбора информации и описания конфликтов
2.	ПК-19	способностью эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды	специфику отдельных видов социальных конфликтов в публичном секторе; теоретические основы управления социальными конфликтами	анализировать специфику отдельных видов конфликтов, разрабатывать стратегии и организовывать работу по управлению конфликтами в публичном	методами систематизации и представлений о конфликтах, технологиями управления конфликтами и их урегулирования

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
				секторе, преодолению их деструктивных последствий	

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зач. ед. (72 часа), их распределение по видам работ представлено в таблице (для студентов ОФО).

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры (часы)			
			8			
Контактная работа, в том числе:		30,2	30,2			
Аудиторные занятия (всего):		26	26			
Занятия лекционного типа		12	12	-	-	-
Лабораторные занятия		-	-	-	-	-
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)		14	14	-	-	-
Иная контактная работа:		4,2	4,2			
Контроль самостоятельной работы (КСР)		4	4			
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,2	0,2			
Самостоятельная работа, в том числе:		41,8	41,8			
Подготовка к проблемным семинарам		11, 8	11,8	-	-	-
Подготовка индивидуальных творческих заданий		10	10	-	-	-
Подготовка сообщений		10	10	-	-	-
Подготовка к деловым играм		10	10			
Контроль:						
Подготовка к экзамену		-	-			
Общая трудоемкость	час.	72	72	-	-	-
	в том числе контактная работа	30,2	30,2			
	зач. ед	2	2			

2.2. Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины

Разделы дисциплины, изучаемые в 8 семестре (для студентов ОФО)

№ раздела	Наименование разделов (тем)	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Конфликт как явление социальной жизни	12	2	2		8
2	Генезис представлений о конфликте	12	2	2		8
3	Особенности проявления и развития различных видов конфликтов в публичном секторе	14	2	4		8

4	Насилие в конфликте	12	2	2		8
5	Урегулирование конфликтов и управление ими	17,8	4	4		9,8
	Промежуточное тестирование (КСР)	4				
	ИКР	0,2				
	<i>Итого по дисциплине :</i>	72	12	14		41,8

2.3. Содержание разделов дисциплины:

2.3.1 Занятия лекционного типа

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля (по каждому разделу)
1	Конфликт как явление социальной жизни	Социальная природа конфликта. Конфликт и противоречие. Объективные и субъективные факторы возникновения конфликтов. Проблемы классификации и типологизации конфликтов. Основные типологии конфликтов. Структура и функции конфликта. Позитивные и негативные функции. Предмет и объект конфликта. Стороны (участники) конфликта, их ранг и ресурсы. Стратегия и тактика участников конфликта. «Окружающая среда» и ее влияние на конфликт. Понятие «третьей стороны» конфликта. Возникновение конфликта и стадии его развития. Предконфликтная стадия: формирование конфликтной ситуации. Стадия открытого противоборства: инцидент, развитие и эскалация конфликта. Урегулирование конфликта и послеконфликтная стадия. Основные подходы к изучению конфликтов. Методы их исследования и описания. Принципы и этапы исследования конфликтов. Сбор и анализ информации о конфликте. Схема описания конфликта М. Дойча. Картографирование конфликта. Составление программы конфликтологического	Описание конфликта по методике М. Дойча; определение пригодности тех или иных стратегий поведения в определённых ситуациях конфликта, склонность к выбору той или иной стратегии (методика Томаса-Килмена, исследование Дж. Скотт, разбор конкретных ситуаций)

		исследования.	
2	Генезис представлений о конфликте	Ранние представления о конфликте: Конфуций, Гераклит, Эпикур, Платон, Демокрит. Природа человека и конфликт в концепции Аристотеля. Представления о конфликте в средние века: Климент Александрийский, Аврелий Августин, Фома Аквинский. Развитие представлений о конфликте в эпоху Возрождения: Н. Макиавелли, Э. Роттердамский. Активизация интереса к исследованию конфликтов в Новое время. Теоретические и прикладные аспекты изучения конфликтов в философии Ф. Бэкона. «Теория общественного договора»: общество, государство и конфликты. Диалектический подход Г. Гегеля. Развитие общества в XIX в. и изменение взглядов на конфликт. Теория Т. Мальтуса и "социальный дарвинизм": конфликты в контексте борьбы за существование. Изучение конфликтов в период становления социологии. Роль конфликтов в социологической теории К. Маркса. Конфликтология и марксизм. Проблематика конфликта в социологии М. Вебера. Конфликт и девиантное поведение в социологии Э. Дюркгейма. Рассмотрение конфликтов в «теории элит» (В. Парето, Г. Моска). «Социология конфликта» Г. Зиммеля. Структурно-функциональный подход (Т. Парсонс): конфликт как «социальная патология». «Чикагская школа» и ее вклад в изучение конфликтов. Становление конфликтологической парадигмы изучения общества. Теория «функционально-позитивного конфликта» Л.	Обсуждение основных концепций социального конфликта

		Козера. Р. Дарендорф и его взгляды на конфликт. «Общая теория конфликта» К. Боулдинга. Теория конфликта Л. Крисберга. Современные концепции конфликтов. Развитие конфликтологии в России: проблемы и перспективы.	
3	Особенности проявления и развития различных видов конфликтов в публичном секторе	Основные виды конфликта в различных сферах жизни общества. Общее и особенное в развитии конфликтов. Политические конфликты. Конфликты и власть. Политическая стабильность и конфликт. Роль и место конфликта в политических отношениях. Понятие и сущность политического конфликта. Конфликты как инструмент политики. Источники возникновения политических конфликтов. Конфликты в межэтнических отношениях: понятие и сущность. Основные теории и факторы этнической конфликтности. Особенности урегулирования этнических конфликтов. Региональные и городские конфликты: особенности возникновения, развития и урегулирования.	Сообщения, посвящённые анализу отдельных видов конфликтов на примере конкретных ситуаций
4	Насилие в конфликте	Понятие и природа насилия: основные подходы. Теория насилия И. Галтунга. Виды и формы проявления насилия в конфликтах. Психологические аспекты насилия. Границы применения принуждения в государственной политике. Сила, насилие и террор как средства политического противоборства. Война и военная сила в политических конфликтах. Применение принуждения при урегулировании конфликтов. Соотношение целей и средств. Механизмы ограничения и преодоления насилия в конфликтах. Философские концепции ненасилия и ненасильственные тактики в	Дискуссия о границах применения и способах ограничения насилия в конфликте Промежуточное тестирование

		конфликтах.	
5	Урегулирование конфликтов и управление ими	Основные принципы и этапы урегулирования конфликтов. Необходимые условия для начала переговорного процесса. Предупреждение конфликтов и проблемы мониторинга. Организация сети мониторинга. Урегулирование (улаживание) конфликтов – снижение уровня противостояния в конфликте. Прекращение насилия и организация диалога. Разрешение конфликта как теоретическая и практическая проблема. Теория «базовых потребностей» Д. Бертона и механизмы разрешения конфликтов. Понятие и роль «третьей стороны» в урегулировании конфликта. Основные задачи и средства воздействия третьей стороны. Трудности и проблемы при осуществлении посреднических услуг. Требования, предъявляемые к посреднику. Функции посредников. Методология, методика и процедуры медиации конфликтов. Многообразие видов посредничества. Возможности и ограничения официального посредничества. Возрастание роли неофициального посредничества в современном мире. Формы неофициального посредничества. Специфика фасилитации. Структура и функции переговоров. Переговоры в конфликте и при сотрудничестве сторон. Переговорные стратегии, их разработка и применение на практике. Стадии переговорного процесса. Подготовка переговоров. Стили и тактика ведения переговоров. Приемы, используемые в рамках совместного решения проблемы. Соотношение тактических приемов и функций.	Проведение деловой игры «Дом на полпути»

		Цели и задачи управления конфликтом. Основные стратегии управления конфликтами. Виды и уровни институализации конфликтов. Легитимация, манифестирование и структурирование конфликта. Возможности его редукции. Особенности воздействия на конфликт на различных этапах его развития. Принятие решений в условиях конфликта: особенности и проблемы.	
--	--	--	--

2.3.2 Занятия семинарского типа

№	Наименование раздела	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Конфликт как явление социальной жизни	Изучение и описание конфликтов	Описание конфликта по методике М. Дойча; определение пригодности тех или иных стратегий поведения в определённых ситуациях конфликта, склонность к выбору той или иной стратегии (методика Томаса-Килмена, исследование Дж. Скотт, разбор конкретных ситуаций)
2.	Генезис представлений о конфликте	Концепции социального конфликта	Обсуждение основных концепций социального конфликта
3.	Особенности проявления и развития различных видов конфликтов в публичном секторе	Политические, этнические, региональные и городские конфликты	Сообщения, посвящённые анализу отдельных видов конфликтов на примере конкретных ситуаций
4.	Насилие в конфликте	Насильственная и ненасильственная составляющая в конфликтах	Дискуссия о границах применения и способах ограничения насилия в конфликте Промежуточное тестирование
5.	Урегулирование конфликтов и управление ими	Институционализация конфликтов и стратегии управления ими	Проведение деловой игры «Дом на полпути»

2.3.3 Лабораторные занятия – не предусмотрены.

2.3.4 Примерная тематика курсовых работ – 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
	Подготовка к проблемным семинарам	Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (протокол № 10 от 10.04.18)
	Подготовка индивидуальных творческих заданий	Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (протокол № 10 от 10.04.18)
	Подготовка сообщений	Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (протокол № 10 от 10.04.18)
	Подготовка к деловым играм	Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (протокол № 10 от 10.04.18)

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

В преподавании курса используются современные образовательные технологии:

- мультимедийные лекции с элементами дискуссии;
- информационно-коммуникативные технологии;
- игровые технологии;
- проективные методы обучения;
- исследовательские методы в обучении;
- проблемное обучение.

В учебном процессе используются активные и интерактивные формы проведения занятий.

Занятия, проводимые с использованием интерактивных технологий

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов
---	-----------------------------	------------------

		Всего	Интер. часы
1	2	3	4
1	Конфликт как явление социальной жизни	4	2
2	Генезис представлений о конфликте	4	2
3	Особенности проявления и развития различных видов конфликтов в публичном секторе	6	2
4	Насилие в конфликте	4	1
5	Урегулирование конфликтов и управление ими	8	1
	<i>Итого по дисциплине:</i>	26	8

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации

4.1.1 Описание конфликта по схеме М. Дойча

Схема включает в себя следующие элементы:

1) характеристики конфликтующих сторон (их ценности, мотивации, устремления, цели, экономические, интеллектуальные, социальные, психологические ресурсы, которые могут быть использованы в конфликте, разработанная стратегия и тактика действий и т. д.);

2) предыстория взаимодействий конфликтующих сторон (отношение друг к другу, взаимные стереотипы и ожидания, представления об отношении к себе противоположной стороны, степень полярности взглядов);

3) природа того, что привело к конфликту (его границы, мотивационная ценность, определение, периодичность и т. п.);

4) социальная среда, в которой возник конфликт (различные социальные инструменты, учреждения и ограничители, уровень поощрения или сдерживания, природа социальных норм и институциональных форм для урегулирования конфликта);

5) заинтересованные стороны (их характеристики, отношение к конфликтующим сторонам и друг к другу, заинтересованность в тех или иных результатах конфликта);

6) применяемые конфликтующими сторонами стратегия и тактика действий (оценивание и изменение преимуществ, попытки сторон изменить представления о своих преимуществах, недостатках и возможностях с помощью тактики, которая может оцениваться по шкалам легитимности – нелегитимности, использования позитивных – негативных стимулов и т. д.).

7) результаты конфликта для его участников и заинтересованных сторон (выгоды и потери, внутренние изменения у конфликтующих сторон, связанные с их участием в конфликте, долгосрочные перспективы взаимоотношений между участниками конфликта, изменение репутации участников конфликта в глазах заинтересованных сторон).

Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством:

ПК-9: Умеет анализировать и описывать развитие социальных конфликтов. Владеет навыками сбора информации и описания конфликтов.

Критерии оценки:

«удовлетворительно» / «зачтено» - описание составлено с общим соблюдением схемы, но её пункты не раскрыты в нужном объёме;

«хорошо» / «зачтено» - описание составлено с общим соблюдением схемы, её пункты частично раскрыты в нужном объёме;

«отлично» / «зачтено» - описание составлено с общим соблюдением схемы, её пункты полностью раскрыты в нужном объёме.

4.1.2 Комплексное задание (собеседование по статье, выполнение теста)

Задание:

- прочитав отрывок из книги Дж. Скотт «Конфликты. Пути их преодоления»;
- выполнить тест по методике Томаса-Килмена;
- на основе полученной информации определить, в каких случаях и каким образом целесообразно применение определённой стратегии поведения в конфликте, какая стратегия соответствует личностным характеристикам конкретного человека.

Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством:

ПК-19: Знает теоретические основы управления социальными конфликтами. Умеет разрабатывать стратегии и организовывать работу по управлению конфликтами в публичном секторе, преодолению их деструктивных последствий. технологиями управления конфликтами и их урегулирования.

Критерии оценки:

«удовлетворительно» / «зачтено» - студент может определять основные стратегии поведения в конфликте, но затрудняется в выявлении целесообразности их применения в определённой ситуации;

«хорошо» / «зачтено» - студент может определять основные стратегии поведения в конфликте, но может выявить только некоторые из них как целесообразные для применения в определённой ситуации;

«отлично» / «зачтено» - студент может определять основные стратегии поведения в конфликте и правильно выявляет целесообразность их применения в определённой ситуации.

4.1.3 Кейс-задача «Стратегии поведения в конфликте»

Задание:

- выбрать одну из карточек с изображением конфликтной ситуации;
- сформулировать пять вариантов ответа на поставленный в карточке вопрос по изображённой проблеме (каждый из вариантов должен соответствовать определённой стратегии поведения в конфликте);
- обосновать правильность каждого из вариантов ответа, его соответствие определённой проблеме, спрогнозировав дальнейшее развитие представленной в задании ситуации.

Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством:

ПК-19: Знает теоретические основы управления социальными конфликтами. Умеет разрабатывать стратегии и организовывать работу по управлению конфликтами в публичном секторе, преодолению их деструктивных последствий. технологиями управления конфликтами и их урегулирования.

Критерии оценки:

«удовлетворительно» / «зачтено» - студент может определять основные стратегии поведения в конфликте, но не может найти ответ подходящий для применения определённой стратегии;

«хорошо» / «зачтено» - студент может определять основные стратегии поведения в конфликте, не во всех случаях формулирует соответствующие им ответы;

«отлично» / «зачтено» - студент успешно формулирует ответы, соответствующие определённой стратегии поведения в конфликте.

4.1.4 Перечень вопросов для дискуссии «Основные концепции социального конфликта»

Задание:

1. Основные концепции социального конфликта мыслителей древности.
2. Основные концепции социального конфликта мыслителей Средних веков
3. Основные концепции социального конфликта мыслителей Нового времени.
4. Социальные конфликты в теоретических построениях исследователей XX в.
5. Концепции социального конфликта Л. Козера и Р. Дарендорфа.
6. Развитие концепций социального конфликта в современный период.

На основе обсуждения указанных вопросов определить, как развивались представления о социальных конфликтах в различные эпохи, какие новые компоненты возникали в них, как менялось отношение к конфликту и его роли в жизни общества.

Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством:

ПК-9: Знает сущность основных понятий и теорий социального конфликта.

Критерии оценки:

«удовлетворительно» / «зачтено» - студент может назвать основные концепции социального конфликта, но затрудняется в определении их сущности и специфики;

«хорошо» / «зачтено» - студент может назвать основные концепции социального конфликта, но определяет их сущность и специфику с ошибками;

«отлично» / «зачтено» - студент показывает достаточный уровень знаний обсуждаемых концепций конфликта, можно определять их основное содержание, находить общее и особенное.

4.1.5 Перечень тем для сообщений «Конфликты в публичном секторе»

Задание:

1. Политические конфликты: особенности возникновения, развития и урегулирования.
2. Межэтнические конфликты, их специфика и влияние на общественную жизнь.
3. Региональные и городские конфликты: особенности возникновения, развития и урегулирования.

Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством:

ПК-19: Знает специфику отдельных видов социальных конфликтов в публичном секторе.

Критерии оценки:

«удовлетворительно» / «зачтено» - студент не в полной мере раскрывает особенности выбранного вида конфликта;

«хорошо» / «зачтено» - студент в полной мере раскрывает специфику выбранного вида конфликта, но не может продемонстрировать её на конкретных примерах;

«отлично» / «зачтено» - студент в своём сообщении с необходимой полнотой на конкретном примере раскрывает особенности определённого вида конфликтов.

4.1.6 Перечень вопросов для дискуссии «Границы применения и способы ограничения насилия в конфликте»

Задание:

- Какую роль играют насильственные действия в конфликтах?
- В каких философских концепциях обосновывается принцип отрицания насилия?
- Какие цели и мотивы насилия можно выделить?
- Как связаны сила сторон конфликта и властные отношения?
- Охарактеризуйте политические и нравственные механизмы ограничения насилия в обществе, предложенные в концепциях М. Ганди, М. Л. Кинга и др.
- Каким образом обеспечивается эффективность ненасильственных методов воздействия на оппонентов в конфликте (на примере ненасильственных политических кампаний)?

Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством:

ПК-19: *Умеет* разрабатывать стратегии и организовывать работу по управлению конфликтами в публичном секторе, преодолению их деструктивных последствий. *Владеет* методами систематизации представлений о конфликтах, технологиями управления конфликтами и их урегулирования.

Критерии оценки:

«удовлетворительно» / «зачтено» - студент может определить роль насилия в конфликте, но затрудняется в определении его границ и концептуальных оснований его ограничения;

«хорошо» / «зачтено» - студент может определить роль и границы насилия в конфликте, но затрудняется в определении концептуальных оснований его ограничения;

«отлично» / «зачтено» - студент может определить роль и границы насилия в конфликте, знает концептуальные основания его ограничения;

4.1.7 Деловая игра «Дом на полпути»

Задание:

- прочитать текст «Дом на полпути»:

Отдел социального обеспечения городской администрации недавно открыл дом «на полпути» в жилом районе города. Дом «на полпути» – это временное общежитие для людей, у которых имелись серьезные эмоциональные проблемы, так что их пришлось госпитализировать. Теперь они достаточно оправились, чтобы начать возвращение к нормальной жизни в обществе, все еще находясь под наблюдением специалистов по психическим расстройствам и, опираясь на поддержку людей, которые заботятся о них. Большинство из этих людей смогут вернуться в семьи, если таковые существуют и если в семье им может быть обеспечена моральная и эмоциональная поддержка. Отдел социального обеспечения, что если бы он смог построить для этих людей общежитие, то вероятность того, что они смогут найти работу и свое место в обществе, значительно возрастает. Статистика показывает, что только 10 процентов людей, прошедших через эту программу, требуется повторная госпитализация, по сравнению с 50% людей, которые пытаются вернуться в общество, не имея никакой поддержки.

Соседи очень недовольны домом «на полпути». Они боятся, что в этот дом будет помещен кто-либо, находящийся в столь возбужденном состоянии, что он или она начнут досаждать или приставать к живущим по соседству. Многие из живущих в общежитии принимают лекарства, что приводит к замедлению их речи и несколько странной походке. Это означает, что их можно легко заметить, когда они общаются с обычными жителями района, а это только усиливает беспокойство жителей относительно «ненормальных, бегающих по окрестностям».

Жители района довольно хорошо организованы, чтобы эффективно заявить о

своем протесте. Они появились на слушаниях по бюджету и подвергли критике выделение средств на содержание дома «на полпути». На последних слушаниях по бюджету городской совет проголосовал за сохранение бюджета дома тремя голосами против двух, в то время как до этого решение об открытии дома «на полпути» было принято единогласно.

Глава отдела социального обеспечения является ярким приверженцем идеи дома «на полпути». Он также уверен, что если люди поймут, насколько больше больных будет возвращено к нормальной жизни и сколько денег будет сэкономлено, если значительно уменьшить число случаев повторной госпитализации (поскольку он уверен, что все люди хотят поддерживать налоги на возможно более низком уровне), то люди, которые в принципе одобряют идею программы по обеспечению психического и умственного здоровья (включая семьи пациентов), активно поддержат дом «на полпути».

Мэр города поддерживает идею дома на «полпути», однако его беспокоит политическая цена, которую при этом ему придется заплатить. Он хотел бы найти способ не закрывать дом «на полпути», и в то же время успокоить соседей. Мэр предложил найти посредника и даже готов оплатить его услуги из городского бюджета, поскольку уверен, что посредничество – единственное средство, с помощью которого можно разрешить эту проблему, не вызывая ничего раздражения.

Соседи вложили в это дело много энергии, и оно получило значительную общественную огласку. Однако нельзя сказать, что на поверку у них нет проблем. Очень трудно оказывается привлечь добровольцев для проведения демонстраций, собирать средства для печатания листовок и т.п. Кроме того, группа разделилась во мнении, что может быть правильным решением. Некоторые люди просто боятся и, не имея никаких других предложений, требуют, чтобы дом «на полпути» убрали из района. Они группируются вокруг громогласного лидера, который твердо настроен против дома «на полпути» и уверен, что если люди больны, то их место – в больнице. Другая группа сплотилась вокруг женщины, которая сама является социальным работником. Она верит, что дом «на полпути» нужен, но полагает, что решение об его открытии в этом районе было непродуманным. Таким образом, возражая против его нахождения в этом районе, она говорит что, если уже соседи не могут от него избавиться, то им нужно хотя бы дать право проверять условия содержания пациентов, уровень контроля над ними, а также знать, какие категории пациентов помещаются в дом «на полпути».

Существует также общественная организация, поддерживающая идею совершенствования городских программ, связанных с психическим здоровьем населения. Она является сторонницей дома «на полпути», но не проявляет большой активности в этом направлении.

- распределить между студентами роли, указанные в тексте;
- провести переговоры по улаживанию возникшего конфликта с участием всех заинтересованных сторон.

Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством:

ПК-19: *Знает* теоретические основы управления социальными конфликтами. *Умеет* разрабатывать стратегии и организовывать работу по управлению конфликтами в публичном секторе, преодолению их деструктивных последствий. *Владеет* методами систематизации представлений о конфликтах, технологиями управления конфликтами и их урегулирования.

«удовлетворительно» / «зачтено» - студент демонстрирует ограниченное владение методами и технологиями управления конфликтами, используемыми в деловой игре;

«хорошо» / «зачтено» - студент демонстрирует хорошее владение методами и технологиями управления конфликтами, используемыми в деловой игре;

«отлично» / «зачтено» - студент демонстрирует развитое владение методами и

технологиями управления конфликтами, используемыми в деловой игре.

4.1.8 Образец теста для промежуточного тестирования

Тест по курсу

Часть 1. Выберите один вариант ответа.

1. Определение конфликта как «борьбы за ценности и притязания на статус, власть и ресурсы» принадлежит:
 - 1) Г. Зиммелю
 - 2) К. Марксу
 - 3) Л. Козеру
 - 4) Р. Дарендорфу
2. Многие отечественные исследователи признают ... характер конфликтологии.
 - 1) специализированный
 - 2) междисциплинарный
 - 3) исключительно теоретический
 - 4) противоречивый
3. Социологию конфликта можно отнести к...
 - 1) отраслевым конфликтологиям
 - 2) общей теории конфликта
 - 3) прикладной конфликтологии
 - 4) сфере практических исследований
4. Метод исследования, способствующий выявлению наиболее устойчивых, сущностных признаков конфликта:
 - 1) этапизация
 - 2) типологизация
 - 3) структурно-функциональный
 - 4) контент-анализ
5. Согласно методике описания конфликтов, предложенной М. Дойчем, к «природе конфликта» можно отнести:
 - 1) заинтересованные стороны
 - 2) ресурсы конфликтующих сторон
 - 3) выгоды и приобретения участников
 - 4) его периодичность и интенсивность
6. Гераклит Эфесский видел источники конфликтов в противоречивой сущности мира. Такой взгляд можно назвать основой ... подхода.
 - 1) материалистического
 - 2) исторического
 - 3) диалектического
 - 4) эмпирического
7. С точки зрения К. Маркса, социальные конфликты, выраженные в различных формах классовой борьбы, обусловлены существованием...
 - 1) социального неравенства

- 2) государства
 - 3) экономической конкуренции
 - 4) несовершенных правовых норм
8. Представление о конфликте как о форме социализации свойственно теории...
- 1) Т. Парсонса
 - 2) Г. Зиммеля
 - 3) Р. Мертона
 - 4) Э. Мэйо
9. По мнению Л. Козера, конфликт
- 1) ведет к разрушению социальной системы
 - 2) мобилизует энергию членов группы
 - 3) является антагонистической формой классового противоборства
 - 4) выносится за рамки социологических исследований
10. Р. Дарендорф является основоположником ... теории конфликта
- 1) функциональной
 - 2) классовой
 - 3) диалектической
 - 4) динамической
11. С. Хантингтон утверждает, что...
- 1) кто умеет справиться с конфликтами, тот берет под свой контроль ритм истории
 - 2) конфликт представляет собой рациональную действительность
 - 3) религия разделяет людей еще более резко, чем этническая принадлежность
 - 4) конфликты возникают в результате ущемления потребностей
12. К объективным противоречиям можно отнести:
- 1) недостаток благ
 - 2) поведенческую агрессивность
 - 3) несбалансированное ролевое взаимодействие
 - 4) несовпадение взглядов
13. Проблема, которую пытаются разрешить участники конфликтного взаимодействия, это –
- 1) объект конфликта
 - 2) предмет конфликта
 - 3) фон конфликта
 - 4) границы конфликта
14. Полная противоположность интересов участников отличает конфликты...
- 1) с положительной суммой
 - 2) реалистические
 - 3) игровые
 - 4) с нулевой суммой
15. Стремление оказывать в ходе конфликта давление на оппонентов, рассматривая достижение поставленной цели в качестве приоритета, отражает стратегию...
- 1) компромисса

- 2) сотрудничества
- 3) конкуренции
- 4) приспособления

16. Интенсификация конфликта, переход к более жестким и разрушительным методам ведения борьбы – это

- 1) расширение
- 2) инцидент
- 3) противоборство
- 4) эскалация

17. Человек, защищающий групповые интересы в конфликте – это

- 1) оппонент первого ранга
- 2) оппонент второго ранга
- 3) оппонент третьего ранга
- 4) оппонент высшего ранга

18. Одним из факторов, обуславливающих наличие и особенности протекания конфликтов в государственно-административной сфере, является

- 1) ее функциональная раздробленность
- 2) наличие ценностных противоречий в среде чиновников
- 3) доминирующее значение конфликта в сознании субъектов взаимодействия
- 4) способность часто инициировать губительные для общества конфликты

19. Критика лидером парламентского большинства социальной политики правительства является примером конфликта...

- 1) между организационно оформленными звеньями управления
- 2) функционально-ролевого
- 3) неформального
- 4) между политическими и государственно-административными структурами

20. Подход к урегулированию управленческих конфликтов, предполагающий «достройку» организационных структур, называется

- 1) гуманитарным
- 2) управленческим
- 3) инженерным
- 4) контролирующим

Часть 2. Выберите несколько вариантов ответа.

21. Назовите мыслителей, признавших позитивную роль конфликтов в жизни общества:

- 1) Ф. Бэкон 2) Г. Зиммель 3) Т. Парсонс
- 4) Л. Козер 5) Т. Гоббс

22. Определите тактики, в наибольшей степени соответствующие стратегии конкуренции в конфликте:

- 1) захват и удержание объекта конфликта
- 2) санкционирование
- 3) тактика дружелюбия
- 4) тактика сделок
- 5) нанесение ущерба

23. Назовите типы конфликтов в соответствии с критерием степени проявления:
1) правовые 2) латентные 3) реалистические 4) внутриличные
5) демонстративные

24. К качественным методам получения информации о конфликтах относятся:
1) типологизация 2) структурно-функциональный 3) фокус-группы
4) контент-анализ 5) интервью

25. Технологии контроля над развитием конфликтов предполагают:
1) выявление конфликтогенных факторов
2) модификацию поведения конфликтующих сторон
3) превентивные меры
4) изменение внешней среды конфликта
5) предотвращения перехода от кризиса к насилию

Часть 3. Впишите пропущенное слово.

26. Выявление участников конфликта, определение их основных потребностей и опасений необходимо для ... конфликта

27. С точки зрения марксизма, ... является наиболее эффективным способом перехода к новому этапу развития общества.

28. Л. Козер дает развернутый анализ ... социального конфликта как в отношении отдельных индивидов и групп, так и общества в целом.

29. Каждый из непосредственных участников конфликта имеет определенный ... , определяемый в соответствии с его ресурсными возможностями в конфликте.

30. Учитывая склонность чиновничества к рациональному выстраиванию отношений друг с другом, улаживанию споров и предотвращению скандалов, можно утверждать, что ... конкурентного поведения в данной среде существенно сужена.

Критерии оценивания: правильный ответ на вопрос 1-ой части – 1 балл, 2-ой части – 2 балла, 3-ей части – 3 балла.

Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством:

ПК-9: *Знает* сущность основных понятий и теорий социального конфликта. *Умеет* анализировать и описывать развитие социальных конфликтов. *Владеет* навыками сбора информации и описания конфликтов.

ПК-19: *Знает* специфику отдельных видов социальных конфликтов в публичном секторе; теоретические основы управления социальными конфликтами. *Умеет* анализировать специфику отдельных видов конфликтов, разрабатывать стратегии и организовывать работу по управлению конфликтами в публичном секторе, преодолению их деструктивных последствий. *Владеет* методами систематизации представлений о конфликтах, технологиями управления конфликтами и их урегулирования.

Критерии оценки:

«удовлетворительно» / «зачтено» - 20-25 баллов;
«хорошо» / «зачтено» - 25-35 баллов;
«отлично» / «зачтено» - более 35 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.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вопросы для собеседования

1. Понятие конфликта. Сущность, структура и функции конфликтов.
2. Типологизация и классификация конфликтов.
3. Основные характеристики конфликтующих сторон. Стратегии и тактики поведения в конфликте.
4. Этапы развития конфликта.
5. Методы изучения и схема описания конфликтов.
6. Ранние представления о конфликтах (от Древней Греции до 19 в.).
7. Развитие представлений о конфликтах в 19 в. Теория конфликта К. Маркса.
8. Социология конфликта в работах Г. Зиммеля.
9. Социологические взгляды на конфликт в 1930 - 40 гг. (Т. Парсонс, Р. Мертон, Э. Мэйо).
10. Конфликтный функционализм Л. Козера.
11. Динамическая теория конфликта Р. Дарендорфа.
12. Развитие конфликтологии во второй половине 20 в. (К. Боулдинг, Л. Крисберг, Дж. Бертон, С Хантингтон).
13. Становление и современное состояние отечественной конфликтологии.
14. Политические конфликты: особенности, роль и место в политической жизни.
15. Этнические конфликты: понятие, теории и факторы развития, особенности урегулирования.
16. Региональные и городские конфликты: влияние на развитие, технологии управления.
17. Сущность и виды насилия в конфликтах. Основные теории насилия.
18. Механизмы ограничения применения насилия в конфликте.

19. Основные принципы и направления урегулирования конфликтов.
20. Ранняя диагностика конфликтов. Организация и работа сети конфликтологического мониторинга.
21. Понятие и роль третьей стороны в конфликте.
22. Методика и процедуры медиации конфликтов.
23. Виды и функции посредничества.
24. Сущность, функции, виды переговоров и их стадии. Стили ведения переговоров.
25. Психологические аспекты переговорного процесса.
26. Управление конфликтами: цели и способы. Принятие решений в условиях конфликта.

Критерии оценки:

«удовлетворительно» / «зачтено» - студент имеет фрагментарные представления о содержании вопросов, частично освоил понятийно-категориальный аппарат;

«хорошо» / «зачтено» - студент демонстрирует общие знания по содержанию вопросов, умеет устанавливать связи между теоретическими понятиями и эмпирическими фактами;

«отлично» / «зачтено» - студент демонстрирует системные знания о содержании вопросов, умеет устанавливать связи между теоретическими понятиями и эмпирическими фактами, формулирует аналитические обобщения и выводы.

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

5.1 Основная литература:

Конфликтология: учебное пособие для студентов вузов / отв. ред. А. Я. Гуськов. М.: Проспект, 2013.

Сирота Н. М. Политическая конфликтология : учебное пособие для бакалавриата и магистратуры. Москва : Юрайт, 2018. <https://biblio-online.ru/book/219A24A5-BD9D-416C-AEAA-A2701C8D1231/politicheskaya-konfliktologiya>

5.2 Дополнительная литература:

Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. 2-е изд. М: Юнити-Дана, 2004.

Гришина Н. В. Психология конфликта. СПб: Питер, 2009.

Дмитриев А. В. Конфликтология. М.: Альфа-М, 2003.

Кольба А. И. Конфликтология. Краснодар: КубГУ, 2006.

Конфликтология: учебное пособие для студентов вузов / В. Светлов, В. Семенов. - СПб. [и др.]: ПИТЕР, 2011.

Краянский А. Ю. Философия конфликта: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по гуманитарно-социальным специальностям. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=446561&sr=1

Савва Е. В. История конфликтологии: учебно-методическое пособие. Краснодар: КубГУ, 2011.

5.3. Периодические издания по общественным и гуманитарным наукам - <http://dlib.eastview.com>:

- Власть;
- Государство и право;
- Общественные науки и современность;
- Полис: Политические исследования;
- Социс: Социологические исследования.

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

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

Коллекция журналов издательства Elsevier на портале ScienceDirect <http://www.sciencedirect.com/>

Scopus - мультидисциплинарная реферативная база данных <http://www.scopus.com/>

Web of Science (WoS) - база данных научного цитирования

<http://webofknowledge.com>

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Лекционное занятие представляет собой систематическое, последовательное, монологическое изложение преподавателем-лектором учебного материала, как правило, теоретического характера. Такое занятие представляет собой элемент технологии представления учебного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения с использованием интерактивных образовательных технологий (мультимедийных, лекции-дискуссии, лекции-демонстрации).

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом учебной дисциплины. Чтение курса лекций позволяет дать связанное, последовательное изложение материала в соответствии с новейшими данными науки, сообщить слушателям основное содержание предмета в целостном, систематизированном виде.

Задачи лекции заключаются в обеспечении формирования системы знаний по учебной дисциплине, в умении аргументировано излагать научный материал, в

формировании профессионального кругозора и общей культуры, в отражении еще не получивших освещения в учебной литературе новых достижений науки, в оптимизации других форм организации учебного процесса.

Практические занятия – являются формой учебной аудиторной работы, в рамках которой формируются, закрепляются и представляются аспирантами знания, умения и навыки, интегрирующие результаты освоения компетенций как в лекционном формате, так в различных формах самостоятельной работы. К каждому занятию преподавателем формулируются практические задания, требования и методические рекомендации к их выполнению, которые представляются в фонде оценочных средств учебной дисциплины.

Контроль самостоятельной работы: для студентов дневной и заочной формы обучения – текущий контроль осуществляется в соответствии с программой занятий (еженедельно для студентов очной формы обучения; по семестрам – для студентов заочной формы обучения); промежуточный контроль по итогам освоения дисциплины. Описание заданий для самостоятельной работы студентов и требований по их выполнению выдаются преподавателем в соответствии с разработанным фондом оценочных средств по дисциплине.

Самостоятельная работа студентов по данному учебному курсу предполагает поэтапную подготовку по каждому разделу в рамках соответствующих заданий:

Первый этап самостоятельной работы студентов включает в себя тщательное изучение теоретического материала на основе лекционных материалов преподавателя, рекомендуемых разделов основной и дополнительной литературы, материалов периодических научных изданий, необходимых для овладения понятийно-категориальным аппаратом и формирования представлений о комплексе аналитического инструментария, используемого как в рамках данной отрасли знания, так и публичной практике;

На втором этапе на основе сформированных знаний и представлений по данному разделу студенты выполняют практические задания, нацеленные на формирование умений и навыков в рамках заявленной компетенции. На данном этапе студенты осуществляют самостоятельный поиск эмпирических материалов в рамках конкретного задания, обобщают и анализируют собранный материал по схеме, рекомендованной преподавателем, формулируют выводы, готовят практические рекомендации, презентационные материалы для публичного их представления и обсуждения.

Критерии оценки заданий в рамках самостоятельной работы студентов формулируются преподавателем в фонде оценочных средств.

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 мультимедийных презентаций преподавателем в лекционном формате и при подготовке заданий для практических занятий студентами, общение с преподавателем по электронной почте.

8.2 Перечень необходимого программного обеспечения.

Для подготовки и демонстрации презентационных материалов используется пакет программ Microsoft Office выходом в Интернет.

8.3 Перечень информационных справочных систем:

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (<http://www.consultant.ru>)
2. 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	Лекционная аудитория, оснащенная презентационной техникой и соответствующим программным обеспечением
2.	Семинарские занятия	Специальное помещение, оснащенное презентационной техникой и соответствующим программным обеспечением
3.	Групповые (индивидуальные) консультации	Кабинет, оснащенный мебелью и рабочими станциями с доступом в Интернет
4.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Аудитория, оснащенная презентационной техникой и соответствующим программным обеспечением
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.