

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Гриб Владислав Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 30.06.2024 21:32:05
Уникальный программный ключ:
637517d24e103c3db032acf37e839d98ec1c5bb2f5eb89c29abfcd7f43985447



**Образовательное частное учреждение высшего образования
«МОСКОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А.С. ГРИБОЕДОВА»
(ИМПЭ им. А.С. Грибоедова)**

ФАКУЛЬТЕТ ЛИНГВИСТИКИ

УТВЕРЖДЕНО:
Декан факультета лингвистики
_____ /Н. А. Никитская/
«06» июня 2024 г

**Рабочая программа дисциплины
КОНФЛИКТОЛОГИЯ И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ**

Укрупненная группа специальностей 45.00.00

**Направление подготовки 45.03.02 Лингвистика
(уровень бакалавриата)**

Направление\профиль: «Теория и практика перевода»

Форма обучения: очная, заочная

Москва

Рабочая программа дисциплины «Конфликтология и деловое общение». Направление подготовки 45.03.02 Лингвистика, направленность (профиль): «Теория и практика перевода» / Н.И. Никитина. – М.: ИМПЭ им. А.С. Грибоедова –32 с.

Рабочая программа дисциплины составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 45.03.02 Лингвистика, утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18 марта 2021 г. № 134н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 21 апреля 2021 г. регистрационный № 63195), Профессиональный стандарт «Педагог дополнительного образования детей и взрослых», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 сентября 2021 г. № 652н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 17 декабря 2021 г. регистрационный № 66403).

Разработчики: доктор педагогических наук, профессор Н.И. Никитина
Доктор филологических наук, профессор кафедры
Ответственный рецензент: английского языка и переводоведения факультета
иностраных языков института русской и романо-
германской филологии ФГБОУ ВО «Брянский
государственный университет им. акад. И.Г. Петровского»
Василенко А.П.
(Ф.И.О., уч. степень, уч. звание, должность)

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры перевода, переводоведения и межкультурных коммуникаций 06.06.2024 г., протокол № 10

Заведующий кафедрой _____ / к.фил.н., доцент М. Э. Данилова /

Согласовано от Библиотеки _____ /О.Е. Стёпкина/

РАЗДЕЛ 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Конфликтология и управление конфликтами» включает 24 темы. Темы объединены в четыре дидактические единицы: «История развития и методология конфликтологии», «Теоретические основы конфликтологии», «Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия», «Предупреждение конфликтов и управление конфликтным взаимодействием».

Цель дисциплины - ознакомление студентов с общей теорией конфликта, социально-психологическими особенностями проявления конфликтов и их закономерностями, с общими особенностями проявления конфликтов в различных сферах общественной жизни, а также освоение ими элементарных навыков управления конфликтами

Основными **задачами** изучения дисциплины являются:

1. Обучение студентов теоретическим основам конфликтологии.
2. Выработка навыков системного подхода к анализу конфликтных процессов.
3. Овладение методами предупреждения кризисных явлений и управления конфликтными ситуациями в производственной и иной деятельности.

РАЗДЕЛ 2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

| Код компетенции | Формулировка компетенции | Индикаторы достижения компетенции |
|-----------------|---|--|
| УК-3 | Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | ИУК-3.1. Знает принципы и особенности работы в коллективе и социального взаимодействия ИУК-3.2. Умеет применять навыки трудового взаимодействия ИУК-3.3. Владеет навыками работы в коллективе и социокультурного взаимодействия |
| УК-9 | Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах | ИУК-9.1. Знает особенности использования базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах ИУК-9.2. Умеет использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах ИУК-9.3. Владеет техникой использования базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах. |

РАЗДЕЛ 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Конфликтология и управление конфликтами» изучается в 2 семестре, относится к Блоку. Дисциплины (модули) Б1.О.15, «Часть, формируемая участниками образовательных отношений».

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е.

Для изучения дисциплины, необходимы знания и умения из дисциплин, изучаемых ранее по учебному плану. Согласно учебному плану дисциплина «Конфликтология и управление конфликтами» изучается на 1 курсе при заочной форме обучения.

Компетенции, знания и умения, приобретаемые обучающимися после изучения дисциплины будут использоваться ими в ходе осуществления профессиональной деятельности.

РАЗДЕЛ 4. ОБЪЕМ (ТРУДОЕМКОСТЬ) ДИСЦИПЛИНЫ

(ОБЩАЯ, ПО ВИДАМ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ, ВИДАМ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ)

Трудоёмкость дисциплины и виды учебной работы

Таблица 4.1

на очной форме обучения

| | | Контактная работа | | | | Иная СР | Часы СР на подготовку курсовой работы | Контроль | Практическая подготовка |
|----------------------------|-----------|---------------------------|--------------|--------------|--------------------------------------|-----------|---------------------------------------|--------------|-------------------------|
| | | Занятия семинарского типа | | | | | | | |
| з.е. | Итого | Лекционного типа | Лабораторные | Практические | Контактная работа по курсовой работе | | | | |
| Семестр 2 | | | | | | | | | |
| 2 | 72 | 16 | | 18 | | 36 | | 2 д.зачет | |
| Всего по дисциплине | | | | | | | | | |
| 2 | 72 | 16 | | 18 | | 36 | | 2 | |

Таблица 4.2

на заочной форме обучения

| | | Контактная работа | | | | Иная СР | Часы СР на подготовку курсовой работы | Контроль | Практическая подготовка |
|----------------------------|-----------|---------------------------|--------------|--------------|--------------------------------------|-----------|---------------------------------------|--------------|-------------------------|
| | | Занятия семинарского типа | | | | | | | |
| з.е. | Итого | Лекционного типа | Лабораторные | Практические | Контактная работа по курсовой работе | | | | |
| Семестр 2 | | | | | | | | | |
| 2 | 72 | 2 | | 6 | | 60 | | 4 д.зачет | |
| Всего по дисциплине | | | | | | | | | |
| 2 | 72 | 2 | | 6 | | 60 | | 4 | |

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень разделов (модулей), тем дисциплины и распределение учебного времени по разделам\темам дисциплины, видам учебных занятий (в т.ч. контактной работы), видам текущего контроля

Таблица 4.3

очная форма обучение

| Темы\разделы(модули) | Контактная работа | | | Часы СР на подготовку кур. р. | Иная СР | Контроль | Всего часов |
|--|--------------------------|---------------------------|-----------|-------------------------------|-----------|----------|-------------|
| | Занятия лекционного типа | Занятия семинарского типа | | | | | |
| | | Лаб.р | Прак. | | | | |
| Раздел 1. История развития и методология конфликтологии | 4 | | 6 | | 10 | | 20 |
| Раздел 2. Теоретические основы конфликтологии | 4 | | 4 | | 10 | | 18 |
| Раздел 3. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия | 4 | | 4 | | 8 | | 16 |
| Раздел 4. Предупреждение конфликтов и управление конфликтным взаимодействием | 4 | | 4 | | 6 | | 14 |
| Зачет | | | | | | 2 | 2 |
| Всего часов | 16 | | 18 | | 34 | 2 | 72 |

Таблица 4.4

Заочная форма обучение

| Темы\разделы(модули) | Контактная работа | | | Часы СР на подготовку кур. р. | Иная СР | Контроль | Всего часов |
|--|--------------------------|---------------------------|-------|-------------------------------|---------|----------|-------------|
| | Занятия лекционного типа | Занятия семинарского типа | | | | | |
| | | Лаб.р | Прак. | | | | |
| Раздел 1. История развития и методология конфликтологии Раздел 2. Теоретические основы конфликтологии | 1 | | 3 | | 66 | | 70 |

| | | | | | | | |
|---|----------|----------|--|--|-----------|----------|-----------|
| Раздел 3. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия Раздел 4. Предупреждение конфликтов и управление конфликтным взаимодействием | 1 | 3 | | | 66 | | 70 |
| Зачет | | | | | | 4 | 4 |
| Всего часов | 2 | 6 | | | 60 | 4 | 72 |

Таблица 4.5

Содержание разделов дисциплины

| Наименование раздела \темы дисциплины | Содержание раздела дисциплины |
|--|---|
| Раздел 1. История развития и методология конфликтологии | Предпосылки конфликтологических идей. Объект и предмет конфликтологии. Эволюция конфликтов. Системная концепция конфликтов. Принципы и методы исследования конфликтов |
| Раздел 2. Теоретические основы конфликтологии | Конфликт как тип трудных ситуаций. Классификация конфликтов. Структура конфликта. Причины конфликта. Функции конфликтов. Динамика конфликта. Внутриличностные конфликты. |
| Раздел 3. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия | Семейные конфликты. Конфликты в диаде «руководитель - подчиненный». Конфликты между социальными группами. Политические и межгосударственные конфликты. Информационно-психологическая война в межгосударственных конфликтах. Отдельные виды конфликтов |
| Раздел 4. Предупреждение конфликтов и управление конфликтным взаимодействием | Управление конфликтом. Технологии предупреждения конфликта. Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта. Критерии, формы, факторы завершения конфликтов. Роль третьей стороны в завершении конфликтов - медиация. Переговоры как способ завершения конфликтов |

ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Практические занятия

общие рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Практические занятия являются одной из наиболее эффективных форм обучения и системного усвоения знаний. Подготовка к занятию, в основном, должна основываться на новейших источниках – монографиях, статьях из научных журналов, материалах сети «Интернет». Кроме того, семинарское занятие может включать и мероприятия по контролю знаний по дисциплине в целом. Ввиду ограниченного количества времени предполагается тестовый контроль, в ходе которого выявляется степень усвоения обучающимися понятийного аппарата и знаний дисциплины в целом.

При подготовке к занятию обучающийся должен изучить все вопросы, предлагаемые по данной теме.

На занятии обучающийся должен иметь конспект вопросов, рекомендованных для изучения. При выступлении обучающийся вправе пользоваться только заранее подготовленным собственным конспектом и сборниками исторических источников к освещаемому вопросу.

Недопустимым является выступление в форме простой репродукции или так называемое «чтение с листа», то есть выступление, заключающееся в дословном воспроизведении текста с бумажного носителя. Конспект выступления должен выполнять опорную функцию – плана, содержащего в себе порядок выступления, и нужную информацию: иных сведений и аргументов и т.д. При этом допускается цитирование фрагментов документов, литературных или исторических произведений.

В случае, когда у обучающегося имеется дополнительная либо уточняющая информация по вопросу, освещаемому другим обучающимся, он имеет право, после ответа последнего, поднять руку и дополнить его ответ.

ЗАНЯТИЕ 1.

1. Предпосылки конфликтологических идей
2. Объект и предмет конфликтологии
3. Эволюция конфликтов

Основная литература¹

Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / В. П. Ратников, И. К. Батулин, В. Ф. Голубь [и др.] ; под ред. В. П. Ратников. — 3-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 543 с. — 978-5-238-02174-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71180.html>

Кузьмина, Т. В. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. В. Кузьмина. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 65 с. — 978-5-4486-0416-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79799.html>

Семенов, В. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Семенов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 383 с. — 978-5-4486-0417-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79640.html>

Дополнительная литература²

Клачкова, О. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : практикум / О. А. Клачкова. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 136 с. — 978-5-4497-0127-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85814.html>

Метлякова, Л. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Л. А. Метлякова. — Электрон. текстовые данные. — Пермь : Пермский государственный

¹ Из ЭБС

гуманитарно-педагогический университет, 2016. — 210 с. — 978-5-85218-812-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70630.html>

ЗАНЯТИЕ 2.

4. Системная концепция конфликтов
5. Принципы и методы исследования конфликтов
6. Конфликт как тип трудных ситуаций

Основная литература:

Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / В. П. Ратников, И. К. Батулин, В. Ф. Голубь [и др.] ; под ред. В. П. Ратников. — 3-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 543 с. — 978-5-238-02174-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71180.html>

Кузьмина, Т. В. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. В. Кузьмина. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 65 с. — 978-5-4486-0416-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79799.html>

Семенов, В. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Семенов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 383 с. — 978-5-4486-0417-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79640.html>

Дополнительная литература:

Клачкова, О. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : практикум / О. А. Клачкова. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 136 с. — 978-5-4497-0127-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85814.html>

Метлякова, Л. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Л. А. Метлякова. — Электрон. текстовые данные. — Пермь : Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2016. — 210 с. — 978-5-85218-812-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70630.html>

ЗАНЯТИЕ 3.

7. Классификация конфликтов
8. Структура конфликта
9. Причины конфликта

Основная литература:

Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / В. П. Ратников, И. К. Батурин, В. Ф. Голубь [и др.] ; под ред. В. П. Ратников. — 3-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 543 с. — 978-5-238-02174-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71180.html>

Кузьмина, Т. В. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. В. Кузьмина. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 65 с. — 978-5-4486-0416-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79799.html>

Семенов, В. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Семенов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 383 с. — 978-5-4486-0417-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79640.html>

Дополнительная литература:

Клачкова, О. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : практикум / О. А. Клачкова. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 136 с. — 978-5-4497-0127-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85814.html>

Метлякова, Л. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Л. А. Метлякова. — Электрон. текстовые данные. — Пермь : Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2016. — 210 с. — 978-5-85218-812-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70630.html>

ЗАНЯТИЕ 4.

10. Функции конфликтов
11. Динамика конфликта
12. Внутриличностные конфликты

Основная литература:

Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / В. П. Ратников, И. К. Батурин, В. Ф. Голубь [и др.] ; под ред. В. П. Ратников. — 3-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 543 с. — 978-5-238-02174-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71180.html>

Кузьмина, Т. В. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. В. Кузьмина. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 65 с. — 978-5-4486-0416-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79799.html>

Семенов, В. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Семенов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 383 с. — 978-5-4486-0417-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79640.html>

Дополнительная литература:

Клачкова, О. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : практикум / О. А. Клачкова. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 136 с. — 978-5-4497-0127-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85814.html>

Метлякова, Л. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Л. А. Метлякова. — Электрон. текстовые данные. — Пермь : Пермский государственный

гуманитарно-педагогический университет, 2016. — 210 с. — 978-5-85218-812-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70630.html>

ЗАНЯТИЕ 5.

13. Семейные конфликты
14. Конфликты в диаде «руководитель - подчиненный»
15. Конфликты между социальными группами

Основная литература:

Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / В. П. Ратников, И. К. Батулин, В. Ф. Голубь [и др.] ; под ред. В. П. Ратников. — 3-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 543 с. — 978-5-238-02174-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71180.html>

Кузьмина, Т. В. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. В. Кузьмина. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 65 с. — 978-5-4486-0416-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79799.html>

Семенов, В. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Семенов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 383 с. — 978-5-4486-0417-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79640.html>

Дополнительная литература:

Клачкова, О. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : практикум / О. А. Клачкова. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 136 с. — 978-5-4497-0127-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85814.html>

Метлякова, Л. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Л. А. Метлякова. — Электрон. текстовые данные. — Пермь : Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2016. — 210 с. — 978-5-85218-812-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70630.html>

ЗАНЯТИЕ 6.

16. Политические и межгосударственные конфликты
17. Информационно-психологическая война в межгосударственных конфликтах

18. Отдельные виды конфликтов

Основная литература:

Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / В. П. Ратников, И. К. Батулин, В. Ф. Голубь [и др.] ; под ред. В. П. Ратников. — 3-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 543 с. — 978-5-238-02174-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71180.html>

Кузьмина, Т. В. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. В. Кузьмина. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 65 с. — 978-5-4486-0416-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79799.html>

Семенов, В. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Семенов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 383 с. — 978-5-4486-0417-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79640.html>

Дополнительная литература:

Клачкова, О. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : практикум / О. А. Клачкова. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 136 с. — 978-5-4497-0127-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85814.html>

Метлякова, Л. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Л. А. Метлякова. — Электрон. текстовые данные. — Пермь : Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2016. — 210 с. — 978-5-85218-812-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70630.html>

ЗАНЯТИЕ 7.

19. Управление конфликтом

20. Технологии предупреждения конфликта

21. Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта

Основная литература:

Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / В. П. Ратников, И. К. Батулин, В. Ф. Голубь [и др.] ; под ред. В. П. Ратников. — 3-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 543 с. — 978-5-238-02174-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71180.html>

Кузьмина, Т. В. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. В. Кузьмина. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 65 с. — 978-5-4486-0416-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79799.html>

Семенов, В. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Семенов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 383 с. — 978-5-4486-0417-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79640.html>

Дополнительная литература

Клачкова, О. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : практикум / О. А. Клачкова. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 136 с. — 978-5-4497-0127-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85814.html>

Метлякова, Л. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Л. А. Метлякова. — Электрон. текстовые данные. — Пермь : Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2016. — 210 с. — 978-5-85218-812-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70630.html>

ЗАНЯТИЕ 8.

22. Критерии, формы, факторы завершения конфликтов
23. Роль третьей стороны в завершении конфликтов - медиация
24. Переговоры как способ завершения конфликтов

Основная литература:

Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / В. П. Ратников, И. К. Батулин, В. Ф. Голубь [и др.] ; под ред. В. П. Ратников. — 3-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 543 с. — 978-5-238-02174-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71180.html>

Кузьмина, Т. В. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. В. Кузьмина. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 65 с. — 978-5-4486-0416-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79799.html>

Семенов, В. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Семенов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 383 с. — 978-5-4486-0417-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79640.html>

Дополнительная литература

Клачкова, О. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : практикум / О. А. Клачкова. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 136 с. — 978-5-4497-0127-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85814.html>

Метлякова, Л. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Л. А. Метлякова. — Электрон. текстовые данные. — Пермь : Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2016. — 210 с. — 978-5-85218-812-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70630.html>

РАЗДЕЛ 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В соответствии с требованиями ФГОС ВО в целях реализации компетентностного подхода в учебном процессе дисциплины «Конфликтология и управление конфликтами» предусматривается широкое использование активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой. Обсуждение проблем, выносимых на занятия семинарского типа, происходит не столько в традиционной форме контроля текущих знаний, сколько в форме дискуссий, сориентированных на творческое осмысление обучающимися наиболее сложных вопросов.

**Интерактивные образовательные технологии,
используемые на аудиторных практических занятиях**

| Наименование тем | Используемые образовательные технологии | Часы |
|---|--|------|
| Эволюция конфликтов. Системная концепция конфликтов. | Практикум. Упражнения для развития практических навыков. Задание 3. | 1 |
| Конфликт как тип трудных ситуаций | Практикум. Упражнения для развития практических навыков. Задание 4. | 1 |
| Структура конфликта Причины конфликта | Практикум. Упражнения для развития практических навыков. Задание 5. | 1 |
| Внутриличностные конфликты | Практикум. Упражнения для развития практических навыков. Задание 6. | 1 |
| Семейные конфликты Конфликты в диаде «руководитель - подчиненный» Конфликты между социальными группами | Практикум. | 1 |
| Политические и межгосударственные конфликты Информационно-психологическая война в межгосударственных конфликтах | Упражнения для развития практических навыков. | 1 |
| Управление конфликтом Технологии предупреждения конфликта Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта | Практикум. | 1 |
| Критерии, формы, факторы завершения конфликтов Переговоры как способ завершения конфликтов | Упражнения для развития практических навыков. | 1 |

Практикум

Задача 1.

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

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

Задача 2.

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

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

Задача 3.

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

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 4.

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

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

Задача 5.

Определите природу конфликта в следующей ситуации.

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

Задача 6.

Определите природу конфликта в следующей ситуации.

При распределении премии начальник не выделили ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

Задача 7.

Определите природу конфликта в следующей ситуации

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

Задача 8.

Определите природу конфликта в следующей ситуации

Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и, добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышали разряд.

РАЗДЕЛ 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Наряду с чтением лекций и проведением практических занятий неотъемлемым элементом учебного процесса является *самостоятельная работа*. При самостоятельной работе достигается конкретное усвоение учебного материала, развиваются теоретические способности, столь важные для успешной подготовки и защиты выпускной работы обучающегося. Формы самостоятельной работы обучающихся могут быть разнообразными. Самостоятельная работа обучающихся включает: изучение специальной литературы, текстов, оценку, обсуждение и рецензирование публикуемых статей; ответы на контрольные вопросы; решение задач; самотестирование. Выполнение всех видов самостоятельной работы увязывается с изучением конкретных тем.

Таблица 6.1

Самостоятельная работа

| № п.п. | Наименование тем | Содержание самостоятельной работы |
|---------------|--|--|
| 1 | Предпосылки конфликтологических идей | Эволюция философских представлений о конфликтах. Психология конфликта. |
| 2 | Объект и предмет конфликтологии | Конфликт. Виды конфликтов. Совокупность закономерностей и свойств возникновения, развития и завершения конфликта. |
| 3 | Эволюция конфликтов | Основные виды эволюции конфликтов. |
| 4 | Системная концепция конфликтов | Виды системного анализа в конфликтологии. |
| 5 | Принципы и методы исследования конфликтов | Основные принципы исследований. Классификация методов исследований в конфликтологии. |
| 6 | Конфликт как тип трудных ситуаций | Понятие конфликта. Общие признаки трудной ситуации, три уровня трудной ситуации, виды трудной ситуации, отличия трудной от простой ситуации. |
| 7 | Классификация конфликтов | Виды конфликтов, их причины |
| 8 | Структура конфликта | Составные части конфликта |
| 9 | Причины конфликта | Объективные, личностные, организационно-управленческие, социально-психологические |
| 10 | Функции конфликтов | Конструктивные, деструктивные. Влияние конфликтов на отдельные элементы системы (личность, группы, общность) |
| 11 | Динамика конфликта | Три стадии развития конфликта |
| 12 | Внутриличностные конфликты | Виды, формы, причины, способы разрешения |
| 13 | Семейные конфликты | Предупреждение и разрешение кризисных ситуаций |
| 14 | Конфликты в диаде «руководитель - подчиненный» | Причины конфликтов, условия и способы предупреждения конфликтов «по вертикали» |
| 15 | Конфликты между социальными группами | Типы и причины конфликтов |
| 16 | Политические и межгосударственные | Понятия, субъекты и объекты политических |

| | | |
|----|---|---|
| | конфликты | конфликтов. Особенности, виды и предотвращение межгосударственных конфликтов |
| 17 | Информационно-психологическая война в межгосударственных конфликтах | Цели и задачи информационно-психологической войны |
| 18 | Отдельные виды конфликтов | Личностные, межличностные, организационные |
| 19 | Управление конфликтом | Методы управления конфликтами, тактики, переговоры, поиск компромисса |
| 20 | Технологии предупреждения конфликта | Способы, средства, приемы воздействия, последовательность действий оппонентов |
| 21 | Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта | Обоснованность принимаемых решений, неконфликтное управленческое решение |
| 22 | Критерии, формы, факторы завершения конфликтов | Самостоятельное завершение конфликта, вмешательство третьих лиц |
| 23 | Роль третьей стороны в завершении конфликтов - медиация | Урегулирование конфликта. Посредник в достижении взаимопонимания |
| 24 | Переговоры как способ завершения конфликтов | Виды и функции переговоров, психологические механизмы ведения переговоров |

6.1 Темы эссе³

1. Плюсы и минусы конфликтов.
2. Анализ конфликта.
3. Особенности источников конфликтов в организации.
4. Задание по анализу реального конфликта.
5. Конфликт: добро и зло для человека и общества.
6. Стратегия поведения в конфликтной ситуации (по Томасу Киллмену).
7. Признаки конфликтной ситуации.
8. Анализ кинофильма «Нелюбовь» в аспекте конфликтологии.
9. Анализ кинофильма «Похороните меня за плинтусом» в аспекте конфликтологии.

6.2 Примерные задания для самостоятельной работы

Задание 1.

Каких философских и общенаучных методологических принципов исследования придерживается конфликтология? Подробно раскройте содержание конкретно-научных методологических принципов конфликтологии.

Заданий 2.

Укажите цели и задачи современной конфликтологии. Раскройте роль системного подхода в становлении теории конфликтологии. Укажите объяснительные возможности системного подхода как методологии конфликтологии, также отметьте его ограничения.

³ Перечень тем не является исчерпывающим. Обучающийся может выбрать иную тему по согласованию с преподавателем.

Заданий 3.

Укажите отрасли конфликтологии. Отметьте их предмет, и стоящие перед ними задачи. Заполните таблицу:

Таблица

Отрасли конфликтологии: их предмет и задачи

| № | Отрасль конфликтологии | Предмет науки | Задачи |
|---|------------------------|---------------|--------|
|---|------------------------|---------------|--------|

Задание 4.

Ознакомьтесь с методами конфликтологии

Таблица.

Методы конфликтологии

| № | Группа методов | Конкретные методы |
|---|---|---|
| 1 | Методы изучения и оценки личности | Вспомогательные: метод анализа документации, контент-анализ Эмпирические методы: Наблюдение Опрос Тестирование Проективные методы Эксперимент |
| 2 | Методы изучения и оценки социально-психологических явлений в группе | Наблюдение Опрос Пространственная социометрия |
| 3 | Методы диагностики и анализа конфликта | Наблюдение Опрос Анализ результатов деятельности Метод экспертного интервью |

| | | | |
|---|---------------------------------|--|--|
| | | <p>Вспомогательные: метод анализа документации, контент-анализ</p> <p>Специальные: «Картаконфликта», «Столпы несправедливости», «Луковица», «Дерево конфликта»</p> | |
| 4 | Методы экспертизы конфликта | <p>Методы математического моделирования конфликтов:</p> <p>Метод Т. Саати</p> <p>Теория игр</p> <p>Методы математической обработки данных: Stadia, SPSSит.д.</p> <p>Математические методы по проблеме принятия решения</p> | |
| 5 | Методами управления конфликтами | <p>Структурные методы</p> <p>Картография</p> <p>Ретроспективные методы</p> | |

Задание 5.

Сделайте попытку выработать адекватную тактику поведения в качестве рекомендации при столкновении различных стратегий поведения в конфликтной ситуации.

Таблица.

Рекомендации по тактике поведения в ситуации столкновения различных стратегий реагирования в конфликте

| Стратегии поведения в конфликтной ситуации | Уход | Компромисс | Конкуренция | Сотрудничество | Приспособление |
|--|------|------------|-------------|----------------|----------------|
| Уход | | | | | |
| Компромисс | | | | | |

| | | | | | | |
|----------------|--|--|--|--|--|--|
| Конкуренция | | | | | | |
| Сотрудничество | | | | | | |
| Приспособление | | | | | | |

Задание 6.

Оцените роль СМИ в распределении ресурсного потенциала конфликтантов.

Задание 7.

Проведите сравнительную характеристику освещения какого-либо конфликта или ситуации различными СМИ. Оцените воззрения на конфликт как социально-политическое явление в тоталитарном и демократическом обществах. Как рассматривали конфликт с точки зрения его (не) желательности? Как оценивали его последствия? Какие меры воздействия по отношению к конфликту считались оптимальными? Заполните таблицу:

Таблица.

Конфликт в различных политических режимах

| | |
|-----------------------------|--------------------------------|
| Общество тоталитарного типа | Общество демократического типа |
|-----------------------------|--------------------------------|

Задание 8.

Разработайте рекомендации по предупреждению конфликтов между наставником и молодым специалистом.

**РАЗДЕЛ 7. ОЦЕНОЧНЫЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ
ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Таблица 7.1

**ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ,
СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ В СООТНОШЕНИИ С ОЦЕНОЧНЫМИ
СРЕДСТВАМИ**

| Планируемые результаты, характеризующие этапы | Содержание учебного материала | Примеры контрольных вопросов и заданий для оценки знаний, | Методы \ средства контроля |
|--|--------------------------------------|--|-----------------------------------|
|--|--------------------------------------|--|-----------------------------------|

| формирования компетенции | | умений, владений | |
|---|---|--|--|
| УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | | | |
| <p>ИУК 3.1 Знает принципы и особенности работы в коллективе и социального взаимодействия</p> <p>ИУК 3.2 Умеет применять навыки трудового взаимодействия</p> <p>ИУК 3.3 Владеет навыками работы в коллективе и социокультурного взаимодействия</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Предпосылки конфликтологических идей 2. Объект и предмет конфликтологии 3. Эволюция конфликтов 4. Системная концепция конфликтов 5. Принципы и методы исследования конфликтов 6. Конфликт как тип трудных ситуаций 7. Классификация конфликтов 8. Структура конфликта 9. Причины конфликта 10. Функции конфликтов 11. Динамика конфликта 12. Внутриличностные конфликты 13. Семейные конфликты 14. Конфликты в диаде «руководитель - подчиненный» | <p>Каким образом проявляется взаимодействие с аудиторией в профессии лингвиста? Как предсказать целевую аудиторию? Какие схемы выступления наиболее эффективны в различных аудиториях?</p> | <p>Темы лекций: 1-14</p> <p>Вопросы к зачету 1-14</p> <p>Темы практических занятий 1-14</p> <p>Тестовые задания 1-14</p> |
| УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах | | | |
| <p>ИУК 9.1 Знает особенности использования базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах</p> <p>ИУК 9.2 Умеет использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах</p> <p>ИУК 9.3 Владеет техникой</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Конфликты между социальными группами 2. Политические и межгосударственные конфликты 3. Информационно-психологическая война в межгосударственных конфликтах 4. Отдельные виды конфликтов 5. Управление конфликтом 6. Технологии предупреждения конфликта 7. Компетентное | <p>Как определить психологический тип собеседника и его состояние? Как оценить перспективы общения с данным человеком? Какие действия и высказывания могут разрушить образ оратора? Как грамотно выстроить общение с аудиторией?</p> | <p>Темы лекций: 1-10</p> <p>Вопросы к зачету 1-10</p> <p>Темы практических занятий 1-10</p> <p>Тестовые задания 1-10</p> |

| | | | |
|--|--|--|--|
| использования базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах. | управление как фактор предупреждения конфликта 8. Критерии, формы, факторы завершения конфликтов 9. Роль третьей стороны в завершении конфликтов - медиация 10. Переговоры как способ завершения конфликтов | | |
|--|--|--|--|

7.2. Перечень вопросов для подготовки к промежуточной аттестации зачету

1. Раскройте предпосылки конфликтологических идей.
2. Охарактеризуйте объект и предмет конфликтологии.
3. Раскройте содержание основных этапов эволюции конфликтов.
4. Охарактеризуйте системную концепцию конфликтов.
5. Раскройте содержание принципов исследования конфликтов.
6. Раскройте содержание методов исследования конфликтов.
7. Охарактеризуйте конфликт как тип трудных ситуаций.
8. Охарактеризуйте классификацию конфликтов.
9. Охарактеризуйте структуру конфликта.
10. Охарактеризуйте причины конфликта.
11. Охарактеризуйте функции конфликтов.
12. Охарактеризуйте динамику конфликта.
13. Охарактеризуйте внутриличностные конфликты.
14. Охарактеризуйте семейные конфликты.
15. Охарактеризуйте конфликты в диаде «руководитель - подчиненный».
16. Охарактеризуйте конфликты между социальными группами.
17. Охарактеризуйте политические и межгосударственные конфликты.
18. Раскройте содержание информационно-психологической войны в межгосударственных конфликтах.
19. Раскройте содержание управления конфликтом.
20. Раскройте содержание технологий предупреждения конфликта.
21. Охарактеризуйте компетентное управление как фактор предупреждения конфликта.
22. Раскройте критерии, формы, факторы завершения конфликтов.
23. Охарактеризуйте роль третьей стороны в завершении конфликтов.
24. Охарактеризуйте переговоры как способ завершения конфликтов.

7.3. Примерные тестовые задания для контроля (мониторинга) качества усвоения материала

Задание 1

Среди направлений зарубежных психологических исследований конфликта в первой половине XX в. выделяются:

психоаналитическое

**социотропное
этологическое
теоретико-игровой**

Задание 2

Общие функции конфликтологии:

**мировоззренческая
познавательная
гуманистическая
технологическая**

Задание 3

Используя наиболее общий вариант классификации, можно выделить следующие уровни эволюции психики:

**межвидовой
внутривидовой
онтогенетический
филогенетический**

Задание 4

_____ подход - направление методологии научного познания и социальной практики, в основе которого лежит рассмотрение объектов как систем. Он ориентирует конфликтолога на раскрытие целостности конфликта как явления, на поиск в нем основных многообразных типов связей и сведение их в единую теоретическую картину, разносторонне и глубоко отражающую реальные конфликты.

**системный
информационный
кибернетический
структурно-функциональный**

Задание 5

Общенаучные принципы изучения конфликтологии:

**развития
всеобщей связи
соблюдения законов диалектики
детерминизма
междисциплинарности**

Задание 6

Конфликт может рассматриваться как трудная ситуация. Выделяют следующие трудные ситуации деятельности:

**Проблемные
Критические (аварийные)
Экстремальные
Предконфликтные**

Задание 7

Метод научного познания, заключающийся в разъединении всего множества изучаемых объектов и последующем их объединении в группы на основе какого-либо признака, называется _____

Ответ: **классификация, классификацией**

Задание 8

Структуру конфликтной ситуации образуют следующие основные элементы:

- Участники конфликта**
- Информационные модели**
- Предмет конфликта**
- Объект конфликта**
- Микро- и макросреда**
- Кризисная ситуация**

Задание 9

Возникновение и развитие конфликтов обусловлено действием следующих групп факторов и причин:

- собственно объективных**
- организационно-управленческих**
- социально-психологических**
- личностных**
- социальных**
- психологических**

Задание 10

Деструктивные функции конфликтов по отношению к группе:

- Истощение личностных ресурсов**
- Деструкция системы межличностных отношений**
- Негативное отражение на эффективности деятельности оппонентов**
- Происходит полное или частичное устранение противоречия
- Позволяет более глубоко оценить индивидуально-психологические особенности людей

Задание 11

Ход развития, его изменение под воздействием внутренних механизмов конфликта, а также внешних факторов и условий называется _____ конфликта.

Ответ: **динамикой; динамика**

Задание 12

Зарубежные исследования внутриличностных конфликтов осуществлялись в следующих психологических направлениях:

- Психоаналитическое направление**
- Бихевиоризм**
- Теория А. Лурия
- Теория В. Мерлина

Задание 13

Выделяют основные причины супружеских конфликтов (В.А. Сысенко, А.И. Ташева):

- психосексуальная несовместимость супругов**
- неудовлетворение потребности в значимости своего «Я», неуважение чувства достоинства со стороны партнера**
- неудовлетворение потребности в положительных эмоциях: отсутствие ласки, заботы, внимания и понимания**
- различия в политических взглядах**

Задание 14

Среди причин конфликтности отношений руководителя и подчиненного в качестве базовых выделяют:

объективные
субъективные
социальные
экономические

Задание 15

Среди основных механизмов возникновения межгрупповых конфликтов выделяют:

межгрупповую враждебность
объективный конфликт интересов
внутригрупповой фаворитизм
социальную напряженность
личную неприязнь

Задание 16

Столкновение противоположных общественных сил, обусловленное разнонаправленными политическими целями и интересами называют _____ конфликтом.

Ответ: **политическим; политический**

Задание 17

Плановое использование пропаганды и другой деятельности для оказания влияния на мышление, чувства и поведение враждебных, нейтральных и дружественных групп населения иностранных государств, чтобы тем самым содействовать осуществлению целей своей национальной политики называется _____ война.

Ответ: **психологическая**

Задание 18

Процесс обучения и воспитания, как и всякое развитие, невозможен без противоречий и конфликтов. Конфронтация с детьми является обычной составной частью реальности. Психолог М. Рыбакова выделяет следующие конфликты между учителем и учеником:

конфликты деятельности
конфликты поступков
конфликты отношений
экономические конфликты

Задание 19

Сознательная деятельность по отношению к конфликту, осуществляемая на всех этапах его возникновения, развития и завершения участниками конфликта или третьей стороной, называется _____ конфликтом.

Ответ: **управление; управлением**

Задание 20

Основные **способы и приемы изменения своего поведения** в предконфликтной ситуации:

умение прекратить или сгладить обостряющийся спор
умение учитывать, что сообщаемая партнером информация может теряться и искажаться
децентрация
фрустрация
баланс ролей

Задание 21

Количество этапов подготовки неконфликтного управленческого решения.

- 5
- 6
- 7
- 8
- 9

Задание 22

Окончание конфликта по любым причинам характеризуется понятием

Завершение конфликта

Разрешение конфликта

Урегулирование конфликта

Затухание конфликта

Устранение конфликта

Задание 23

Психологическая помощь людям в конфликтных ситуациях, которая направлена на восстановление нарушенных отношений и их продолжение на новой, более конструктивной основе называется ... посредничеством.

Ответ: **психологическим**

Задание 24

Выделяют следующие виды переговоров:

ведущиеся в условиях конфликтных отношений

ведущиеся в условиях сотрудничества

ведущиеся в условиях посредничества

ведущиеся в ходе снятия послеконфликтного напряжения

7.4. Описание показателей и критериев оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования; шкалы и процедуры оценивания

7.4.1. Вопросы и заданий для текущей и промежуточной аттестации

При оценке знаний учитывается уровень сформированности компетенций:

1. Уровень усвоения теоретических положений дисциплины, правильность формулировки основных понятий и закономерностей.

2. Уровень знания фактического материала в объеме программы.

3. Логика, структура и грамотность изложения вопроса.

4. Умение связать теорию с практикой.

5. Умение делать обобщения, выводы.

Таблица 7.4.1.

Шкала оценивания на зачете

| Оценка | Критерии выставления оценки |
|---------|---|
| Зачтено | Обучающийся должен: <ul style="list-style-type: none">- продемонстрировать общее знание изучаемого материала;- показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины;- уметь строить ответ в соответствии со структурой |

| | |
|------------|--|
| | излагаемого вопроса; - знать основную рекомендуемую программой учебную литературу. |
| Не зачтено | Обучающийся демонстрирует: - незнание значительной части программного материала; - не Владение понятийным аппаратом дисциплины; - существенные ошибки при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу. |

7.4.2. Письменной работы (эссе)

При оценке учитывается:

1. Правильность оформления
2. Уровень сформированности компетенций.
3. Уровень усвоения теоретических положений дисциплины, правильность формулировки основных понятий и закономерностей.
4. Уровень знания фактического материала в объеме программы.
5. Логика, структура и грамотность изложения письменной работы.
6. Полнота изложения материала (раскрытие всех вопросов)
7. Использование необходимых источников.
8. Умение связать теорию с практикой.
9. Умение делать обобщения, выводы.

Таблица 7.4.2.

Шкала оценивания эссе

| Оценка | Критерии выставления оценки |
|------------|---|
| Зачтено | Обучающийся должен: - продемонстрировать общее знание изучаемого материала; - показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины; - уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - знать основную рекомендуемую программой учебную литературу. |
| Не зачтено | Обучающийся демонстрирует: - незнание значительной части программного материала; - не Владение понятийным аппаратом дисциплины; - существенные ошибки при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу |

7.4.3. Тестирование

Таблица 7.4.3

Шкала оценивания

| Оценка | Критерии выставления оценки |
|---------|--|
| Отлично | Количество верных ответов в интервале: 71-100% |

| | |
|---------------------|--|
| Хорошо | Количество верных ответов в интервале: 56-70% |
| Удовлетворительно | Количество верных ответов в интервале: 41-55% |
| Неудовлетворительно | Количество верных ответов в интервале: 0-40% |
| Зачтено | Количество верных ответов в интервале: 41-100% |
| Не зачтено | Количество верных ответов в интервале: 0-40% |

7.5. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.

Качество знаний характеризуется способностью обучающегося точно, структурированно и уместно воспроизводить информацию, полученную в процессе освоения дисциплины, в том виде, в котором она была изложена в учебном издании или преподавателем.

Умения, как правило, формируются на занятиях семинарского типа. Задания, направленные на оценку умений, в значительной степени требуют от обучающегося проявления стереотипности мышления, т.е. способности выполнить работу по образцам, с которыми он работал в процессе обучения. Преподаватель же оценивает своевременность и правильность выполнения задания.

Навыки - это умения, развитые и закрепленные осознанным самостоятельным трудом. Навыки формируются при самостоятельном выполнении обучающимися практико ориентированных заданий, моделирующих решение им производственных и социокультурных задач в соответствующей области профессиональной деятельности, как правило, при выполнении домашних заданий, курсовых проектов (работ), научно-исследовательских работ, прохождении практик, при работе индивидуально или в составе группы и т.д. При этом обучающийся поставлен в условия, когда он вынужден самостоятельно (творчески) искать пути и средства для разрешения поставленных задач, самостоятельно планировать свою работу и анализировать ее результаты, принимать определенные решения в рамках своих полномочий, самостоятельно выбирать аргументацию и нести ответственность за проделанную работу, т.е. проявить владение навыками. Взаимодействие с преподавателем осуществляется периодически по завершению определенных этапов работы и проходит в виде консультаций. При оценке владения навыками преподавателем оценивается не только правильность решения выполненного задания, но и способность (готовность) обучающегося решать подобные практико-ориентированные задания самостоятельно (в перспективе за стенами вуза) и, главным образом, способность обучающегося обосновывать и аргументировать свои решения и предложения.

Устный опрос - это процедура, организованная как специальная беседа преподавателя с группой обучающихся (фронтальный опрос) или с отдельными обучающимися (индивидуальный опрос) с целью оценки сформированности у них основных понятий и усвоения учебного материала.

Тесты являются простейшей формой контроля, направленная на проверку владения терминологическим аппаратом, современными информационными технологиями и конкретными знаниями в области фундаментальных и прикладных дисциплин. Тест может предоставлять возможность выбора из перечня ответов; один или несколько правильных ответов.

Практические занятия - Основное назначение практических занятий по дисциплине – обеспечить глубокое усвоение обучающимися материалов лекций, прививать навыки самостоятельной работы с литературой, воспитывать умение находить оптимальные

решения в условиях изменяющихся отношений, формировать современное профессиональное мышление обучающихся. На практических занятиях преподаватель проверяет выполнение самостоятельных заданий и качество усвоения знаний.

РАЗДЕЛ 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Методические рекомендации по написанию эссе

Эссе (от французского *essai* – опыт, набросок) – жанр научно-публицистической литературы, сочетающей подчеркнуто-индивидуальную позицию автора по конкретной проблеме.

Главными особенностями, которые характеризуют эссе, являются следующие положения:

- собственная позиция обязательно должна быть аргументирована и подкреплена ссылками на источники, авторитетные точки зрениями и базироваться на фундаментальной науке. Небольшой объем (4–6 страниц), с оформленным списком литературы и сносками на ее использование;
- стиль изложения – научно-исследовательский, требующий четкой, последовательной и логичной системы доказательств; может отличаться образностью, оригинальностью, афористичностью, свободным лексическим составом языка;
- исследование ограничивается четкой, лаконичной проблемой с выявлением противоречий и разрешением этих противоречий в данной работе.

8.2. Методические рекомендации по использованию кейсов

Кейс-метод (Case study) – метод анализа реальной ситуации, описание которой одновременно отражает не только какую-либо практическую проблему, но и актуализирует определенный комплекс знаний, который необходимо усвоить при разрешении данной проблемы. При этом сама проблема не имеет однозначных решений.

Кейс как метод оценки компетенций должен удовлетворять следующим требованиям:

- соответствовать четко поставленной цели создания;
- иметь междисциплинарный характер;
- иметь достаточный объем первичных и статистических данных;
- иметь соответствующий уровень сложности, иллюстрировать типичные ситуации, иметь актуальную проблему, позволяющую применить разнообразные методы анализа при поиске решения, иметь несколько решений.

Кейс-метод оказывает содействие развитию умения решать проблемы с учетом конкретных условий и при наличии фактической информации. Он развивает такие квалификационные характеристики, как способность к проведению анализа и диагностики проблем, умение четко формулировать и высказывать свою позицию, умение общаться, дискутировать, воспринимать и оценивать информацию, которая поступает в вербальной и невербальной форме.

8.3. Требования к компетентностно-ориентированным заданиям для демонстрации выполнения профессиональных задач

Компетентностно-ориентированное задание – это всегда практическое задание, выполнение которого нацелено на демонстрацию доказательств наличия у обучающихся компетенций, знаний, умений, необходимых для будущей профессиональной деятельности.

Компетентностно-ориентированные задания бывают разных видов:

- направленные на подготовку конкретного практико-ориентированного продукта

(анализ документов, текстов, критика, разработка схем и др.);

- аналитического и диагностического характера, направленные на анализ различных аспектов и проблем;
- связанные с выполнением основных профессиональных функций (выполнение конкретных действий в рамках вида профессиональной деятельности, например формулирование целей миссии, и т. п.).

РАЗДЕЛ 9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература⁴

- Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / В. П. Ратников, И. К. Батулин, В. Ф. Голубь [и др.] ; под ред. В. П. Ратников. — 3-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 543 с. — 978-5-238-02174-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71180.html>
- Кузьмина, Т. В. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. В. Кузьмина. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 65 с. — 978-5-4486-0416-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79799.html>
- Семенов, В. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Семенов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 383 с. — 978-5-4486-0417-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79640.html>

Дополнительная литература⁵

- Клачкова, О. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : практикум / О. А. Клачкова. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 136 с. — 978-5-4497-0127-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85814.html>
- Метлякова, Л. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Л. А. Метлякова. — Электрон. текстовые данные. — Пермь : Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2016. — 210 с. — 978-5-85218-812-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70630.html>

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Интернет-ресурсы, современные профессиональные базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Интернет-ресурсы

<http://www.iprbookshop.ru> ЭБС «IPRsmart»

<http://www.rsl.ru> – Российская государственная библиотека.

Современные профессиональные базы данных

<http://pravo.gov.ru/> Официальный интернет-портал правовой информации

<http://www.nlr.ru/> Российская национальная библиотека.

<http://www.bbbook.ru/> Электронная библиотека BBbook.RU.

Информационно-справочные и поисковые системы

<http://www.multitran.com>

<http://www.lingvo.ru/>

<http://www.paralink.com/context>

⁴ Из ЭБС

⁵ Из ЭБС

<http://www.translate.ru/>
<http://www.sciencedirect.com>

Комплект лицензионного программного обеспечения

Microsoft Open Value Subscription для решений Education Solutions № Tr000544893 от 21.10.2020 г. MDE Windows, Microsoft Office и Office Web Apps. (срок действия до 01.11.2023 г.)

Антивирусное программное обеспечение ESET NOD32 Antivirus Business Edition договор № ИС00-006348 от 14.10.2022 г. (срок действия до 13.10.2025 г.)

Программное обеспечение «Мираполис» система вебинаров - Лицензионный договор 244/09/16-к от 15.09.2016 (Спецификация к Лицензионному договору 244/09/16-к от 15.09.2016, от 11.05.2022 г.) (срок действия до 10.07.2023 г.)

Электронная информационно-образовательная среда «1С: Университет» договор от 10.09.2018 г. №ПРКТ-18281 (бессрочно)

Информационная система «ПервыйБит» сублицензионный договор от 06.11.2015 г. №009/061115/003 (бессрочно)

Система тестирования Indigo лицензионное соглашение (Договор) от 08.11.2018 г. №Д-54792 (бессрочно)

Информационно-поисковая система «Консультант Плюс» - договор об информационно поддержке от 26.12.2014, (бессрочно)

Электронно-библиотечная система IPRsmart лицензионный договор от 01.09.2022 г. №9489/22С (срок действия до 31.08.2024 г.)

Научная электронная библиотека eLIBRARY лицензионный договор SCIENC INDEX № SIO -3079/2022 от 12.01.2022 г. (срок действия до 27.01.2024 г.)

Свободно распространяемое программное обеспечение

Комплект онлайн сервисов GNU ImageManipulationProgram, свободно распространяемое программное обеспечение

Программное обеспечение отечественного производства:

Программное обеспечение «Мираполис» система вебинаров - Лицензионный договор 244/09/16-к от 15.09.2016 (Спецификация к Лицензионному договору 244/09/16-к от 15.09.2016, от 11.05.2022 г.) (срок действия до 10.07.2023 г.)

Электронная информационно-образовательная среда «1С: Университет» договор от 10.09.2018 г. №ПРКТ-18281 (бессрочно)

Информационная система «ПервыйБит» сублицензионный договор от 06.11.2015 г. №009/061115/003 (бессрочно)

Система тестирования Indigo лицензионное соглашение (Договор) от 08.11.2018 г. №Д-54792 (бессрочно)

Информационно-поисковая система «Консультант Плюс» - договор об информационно поддержке от 26.12.2014, (бессрочно)

Электронно-библиотечная система IPRsmart лицензионный договор от 01.09.2022 г. №9489/22С (срок действия до 31.08.2024 г.)

Научная электронная библиотека eLIBRARY лицензионный договор SCIENC INDEX № SIO -3079/2022 от 12.01.2022 г. (срок действия до 27.01.2024 г.)

РАЗДЕЛ 10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

| | |
|---|---|
| Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации | Специализированная учебная мебель: комплект специальной учебной мебели. Технические средства обучения, служащие для предоставления учебной информации большой аудитории: доска аудиторная, компьютер, проектор, экран |
| Помещение для самостоятельной работы | Комплект специальной учебной мебели. Мультимедийное оборудование: видеопроектор, экран, компьютер с возможностью подключения к сети "Интернет" и ЭИОС |

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие примерным программам дисциплин (модулей), рабочим учебным программам дисциплин (модулей).