

ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский университет ГПС МЧС России»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

**Бакалавриат по направлению подготовки
38.03.03 Управление персоналом
направленность (профиль) «Управление персоналом организации»**

Санкт-Петербург

1. Цели и задачи дисциплины

Цель освоения дисциплины:

формирование у обучающихся необходимых знаний, умений и навыков, необходимых для освоения и отработки основных подходов к управлению межличностным конфликтом; создание комфортных условий для трудовой деятельности в ходе управления.

Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины

Компетенции	Содержание
ПК-9	Способен осуществлять профилактику и разрешение споров и конфликтов в коллективе, диагностику и управление конфликтами и стрессами в организации.

Задачи дисциплины:

- ознакомить обучающихся с ключевыми терминами и понятиями изучаемой дисциплины и формировать у них навыки использования понятийного аппарата;
- ознакомить обучающихся с основными дискуссионными проблемами в области бесконфликтного управления;
- сформировать умения и навыки познания, анализа и прогнозирования конфликтологических аспектов профессиональной деятельности;
- приобрести практические навыки и умения поведения в конфликтных ситуациях, а также правильной оценки, прогнозирования, профилактики конфликтов, оптимальных средств и способов их разрешения и управления конфликтными ситуациями.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
Тип задачи профессиональной деятельности: организационно-управленческая	
ПК-9.1. Знать: классификацию, основные причины конфликтов в организации и способы их разрешения, индивидуальные особенности личности работника	Знает классификацию, основные причины конфликтов в коллективе и способы их разрешения; методы выявления индивидуальных особенностей личности с помощью наблюдения и беседы.
ПК-9.2. Уметь: осуществлять диагностику конфликтов и стрессов, проводить их профилактику	Умеет осуществлять диагностику эмоционального состояния собеседника, психопрофилактику конфликтов средствами общения, выявлять ситуативные причины нервно-психического напряжения членов коллектива (стресс-факторы).
ПК-9.3. Владеть: навыками разрешения трудовых споров и управления конфликтами в коллективе	Владеет навыками установления и поддержания психологического контакта с партнером по общению; навыками снижения эмоционального напряжения в стрессовой ситуации.

3. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина относится к обязательной части основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом, профиль управление персоналом организации.

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы 144 часа.

4.1 Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ по семестрам и формам обучения

для очной формы обучения

Вид учебной работы	Трудоемкость		
	з.е.	час	по семестрам
			1
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	4	144	144
Контактная работа, в том числе:		54	54

Вид учебной работы	Трудоемкость		
	з.е.	час	по семестрам
			1
Аудиторные занятия		54	54
Лекции (Л)		18	18
Практические занятия (ПЗ)		34	34
Консультации перед экзаменом		2	2
Самостоятельная работа (СРС)		54	54
в том числе:			
контрольная работа (проект)			
Зачет			
Зачет с оценкой			
Экзамен		36	36

4.2. Тематический план дисциплины, структурированный по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

для очной формы обучения

№ пп	Наименование тем	Всего часов	Количество часов по видам занятий		Консультация	Контроль	Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия			
1	2	3	4	5	6	7	8
1 семестр, 1 курс							
1	Тема 1. Конфликтология как наука, ее предмет, задачи и социальные функции	10	2	2			6
2	Тема 2. Социальная природа и причины возникновения конфликтов.	12	2	4			6
3	Тема 3. Классификация конфликтов и их роль в обществе.	12	2	4			6
4	Тема 4. Структура конфликта и основные стадии его протекания.	12	2	4			6
5	Тема 5. Внутриличностные конфликты: их причины, виды и социальная роль.	12	2	4			6
6	Тема 6. Социальная природа и характер межличностных конфликтов.	12	2	4			6
7	Тема 7. Социально-групповые конфликты: причины, виды и социальная роль.	12	2	4			6
8	Тема 8. Теория и практика прогнозирования и предупреждения конфликтов.	12	2	4			6
9	Тема 9. Процесс разрешения конфликтов. Поведение человека в конфликтной ситуации.	12	2	4			6
	Консультация к экзамену	2			2		
	Экзамен	36				36	
	Итого за 1 семестр	144	18	34	2	36	54

** практическая подготовка при реализации дисциплин организуется путем проведения практических и семинарских занятий, лабораторных работ, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью*

4.3. Содержание дисциплины для обучающихся: очной формы обучения

Тема 1. Конфликтология как наука, ее предмет, задачи и социальные функции

Лекция. Объект, предмет и задачи конфликтологии. Объективные предпосылки формирования конфликтологии как науки. Конфликт как объект изучения конфликтологии. Противоречивость общества и конфликтогенный характер общественных отношений. Разнообразие форм отражения конфликтов в общественном и индивидуальном сознании демократических и тоталитарных режимов. Развитие теории и практики прогнозирования, разрешения и предупреждения социальных конфликтов. Конфликтология как научная система знаний о причинах возникновения, закономерностях развития и способах урегулирования социальных конфликтов.

Практическое занятие. Социальная роль и функции конфликтологии в обществе. Особенности конфликтологии как научной дисциплины: ее социально-гуманитарный характер, относительно позднее становление и развитие, комплексно-интегративный характер содержания, непосредственное вплетение в практическую деятельность человека и общества. Задачи конфликтологии и ее социальная роль. Социальные функции конфликтологии как науки: познавательная, аксиологическая, прогностическая, регулятивная, мировоззренческая, конструктивно-творческая, практически-созидающая. Роль конфликтологии в формировании профессиональных специалистов в области управления и правовой деятельности.

Самостоятельная работа. Изучить: содержание дисциплины, ее цели и задачи, взаимосвязь с другими дисциплинами направления подготовки.

Рекомендуемая литература:

основная [1, 2];

дополнительная [3].

Тема 2. Социальная природа и причины возникновения конфликтов

Лекция. Понятие конфликта и его определение. Конфликт как наиболее острая и заключительная стадия развития и разрешения противоречия в системе общественных отношений. Объективная природа социальных конфликтов - противоречивость общественных отношений, социальная дифференциация и неравенство, многообразие социальных и природных условий, неравномерность экономического и политического развития, исторические, культурные и цивилизационные различия между народами и государствами. Социальный конфликт как явление естественное, историческое, осознанное, массовое, прогнозируемое и подверженное регулированию. Столкновение и противоборство сторон, позиций, интересов и взглядов как существенная черта социального конфликта.

Практическое занятие. Социальная детерминация конфликтов. Объективные предпосылки и факторы возникновения социальных конфликтов - природные, исторические, культурные, цивилизационные, экономические,

политические, психологические, личностные. Ситуация несовпадения социальных интересов и ее разрешение как источник социальных конфликтов. Субъективная природа социальных конфликтов (разнообразие позиций и интересов, идей и взглядов, потребностей и желаний, знаний и ценностных ориентаций, убеждений и мнений).

Самостоятельная работа. Изучить: организационно-управленческие основы возникновения социальных конфликтов. Социально-психологические условия и причины возникновения конфликтов. Личностная природа и детерминация конфликтных ситуаций. Объективные и субъективные причины конфликтов в современном российском обществе.

Рекомендуемая литература:

основная [1, 2];

дополнительная [3].

Тема 3. Классификация конфликтов и их роль в обществе

Лекция. Проблема классификации конфликтов в зарубежной и отечественной конфликтологии. Многообразие общественных отношений как предпосылка разнообразия социальных конфликтов. Различение конфликтов на личностные (внутриличностные и межличностные) и общественные (внутриколлективные, социально-групповые, межнациональные, гражданские, межгосударственные, региональные, между коалициями государств, континентальные, т. е. мировые). Социальные конфликты в различных сферах общественной и человеческой жизнедеятельности. Различение конфликтов по характеру субъектов (участников), по степени длительности и напряженности, по источникам и причинам возникновения, по социальным последствиям, по средствам, способам и формам урегулирования.

Практическое занятие. Социальная роль и функции конфликтов. Двойственный характер функций конфликтов. Конструктивная (позитивная) и деструктивная (негативная) роль социальных конфликтов. Условия функционирования социальных конфликтов. Определение функций конфликтов и их характеристика.

Самостоятельная работа. Изучить: влияние конфликта на поведение человека и его социальное окружение. Положительное влияние и значение социальных конфликтов. Закономерности позитивного и негативного воздействия конфликтов на развитие общества и человека.

Рекомендуемая литература:

основная [1, 2];

дополнительная [3].

Тема 4. Структура конфликта и основные стадии его протекания

Лекция. Определение структуры конфликта как разновидности трудной ситуации. Объективные статические элементы конфликта. Участники конфликта (прямые и косвенные) - инициаторы, провокаторы, организаторы, союзники, посредники, пособники, жертвы. Объект и предмет конфликта, их характеристика. Ресурсы конфликтующих сторон - сила, богатство, знание,

статус, власть. Окружающая среда конфликта - природная и социальная. Психологические составляющие конфликта: мотивы сторон и конфликтное поведение. Особенности восприятия конфликтной ситуации. Направления искажения мотивов и характера конфликтной ситуации.

Практическое занятие. Динамика протекания социальных конфликтов: предконфликтная стадия, собственно конфликт (инцидент), эскалация конфликта, сбалансированное противодействие, завершение (угасание) конфликта, послеконфликтная стадия. Конфликт как социальный процесс. Характеристика начала конфликта (пред- конфликтной ситуации). Латентный период конфликта. Протекание конфликта. Послеконфликтный период и его особенности.

Самостоятельная работа. Изучить: проблема эскалации конфликта: психологические и социальные основания. Динамика различных видов конфликта: длительных и перспективных, экономических и политических, психологических и личностных и т. п.

Рекомендуемая литература:

основная [1, 2];
дополнительная [3].

Тема 5. Внутриличностные конфликты: их причины, разновидности и социальная роль

Лекция. Теоретические подходы к исследованию внутриличностных конфликтов: психодинамический, ситуационный, когнитивистский. Сущность и характерные особенности внутриличностных конфликтов. Социальные предпосылки и причины внутриличностных конфликтов. Основные формы критических ситуаций внутреннего мира личности: стресс, фрустрация, кризис, драма, трагедия. Психологические аспекты внутриличностного конфликта. Классификация и разновидности внутриличностных конфликтов. Мотивационный конфликт. Когнитивный конфликт. Ролевой конфликт. Конфликт ценностей.

Практическое занятие. Особенности переживания внутриличностного конфликта: активационные и эмоциональные характеристики субъекта. Основные типы переживаний субъекта: гедонистическое, реалистическое, ценностное, творческое. Социальные последствия, функции и роль внутриличностных конфликтов.

Самостоятельная работа. Изучить: личностные проблемы и суицидальное поведение человека. Самоубийство как деструктивный способ завершения внутриличностного конфликта. Психокоррекция, профилактика и предупреждение суицидального поведения. Условия предупреждения и механизмы разрешения внутриличностных конфликтов. Проблемы управления состоянием внутреннего мира личности.

Рекомендуемая литература:

основная [1, 2];
дополнительная [3].

Тема 6. Социальная природа и характер межличностных конфликтов

Лекция. Понятие, содержание и специфика межличностных конфликтов.

Формальная и неформальная, содержательная и психологическая стороны межличностных конфликтов. Социальные предпосылки, причины и факторы межличностных конфликтов. Когнитивная, мотивационная, поведенческая, ценностная и ролевая природа межличностных конфликтов. Структура межличностного конфликта. Формы протекания межличностных конфликтов: соперничество, спор, дискуссия, столкновение, борьба.

Практическое занятие. Разновидности и сферы проявления межличностных конфликтов. Межличностные конфликты в сфере семейно-бытовых отношений. Конфликты «руководитель - подчиненный», их предпосылки, содержание и особенности. Межличностные конфликты в системе образования. Конструктивные и деструктивные последствия межличностных конфликтов.

Самостоятельная работа. Основные способы профилактики и разрешения межличностных конфликтов. Методы и методики диагностики межличностных конфликтов. Ситуационный метод исследования конфликтов. Проблемы управления конфликтными ситуациями в сфере межличностных отношений.

Рекомендуемая литература:

основная [1, 2];

дополнительная [1-3].

Тема 7. Социально-групповые конфликты: причины, виды и социальная роль

Лекция. Социальная природа, особенности и причины возникновения групповых конфликтов. Основные сферы проявления групповых конфликтов: трудовые коллективы, социально-групповое взаимодействие, межнациональные отношения, социальная структура общества. Механизм возникновения межгрупповых конфликтов: межгрупповая враждебность, объективный конфликт интересов, внутригрупповой фаворитизм. Основные разновидности социально-групповых конфликтов.

Практическое занятие. Трудовые конфликты, их социальная природа, характер протекания, социальные последствия и пути разрешения. Межэтнические (межнациональные) конфликты, их этнопсихологические, социокультурные, социально-экономические и политические аспекты, характер протекания и механизмы разрешения.

Самостоятельная работа. Изучить: конфликты между другими элементами социальной структуры общества. Социальная стабильность и социальная напряженность в системе общественных отношений современной России.

Рекомендуемая литература:

основная [1];

дополнительная [1-3].

Тема 8. Теория и практика прогнозирования и предупреждения социальных конфликтов

Лекция. Объективные предпосылки и субъективные факторы прогнозирования социальных конфликтов. Основные элементы процесса управления социальным конфликтом: симптоматика, диагностика, прогнозирование, профилактика, разрешение, урегулирование, ослабление, предупреждение. Зависимость разрешения конфликта от точности прогноза его развития. Основные направления предупреждения социальных конфликтов: учет объективных условий и устранение негативных организационно-управленческих факторов.

Практическое занятие. Сбалансированность социального взаимодействия в предупреждении конфликтов: баланс ролей, баланс управленческих решений, баланс поведения, баланс самооценки и внешней оценки, баланс взаимных услуг, баланс возможного ущерба. Предупреждение конфликтов посредством изменения отношения к ситуации. Способы и приемы корректировки поведения в предконфликтной ситуации. Пути и способы влияния на оппонентов в целях предупреждения конфликта. Конфликтогенное, нейтральное и синтонное поведение и общение с оппонентом. Толерантность в конфликтной ситуации.

Самостоятельная работа. Изучить: компетентное управление как фактор предупреждения конфликта. Подготовка неконфликтогенного управленческого решения: описательная модель, эволюционно-динамическая модель, объяснительная модель, прогностическая модель, модель мотивов и целей.

Рекомендуемая литература:

основная [1, 2];

дополнительная [3].

Тема 9. Процесс разрешения конфликтов. Поведение человека в конфликтной ситуации

Лекция. Основные критерии, формы и факторы завершения конфликтов. Мотивационные, поведенческие, организационные и регулирующие факторы завершения конфликтов. Основные формы завершения конфликта: разрешение, урегулирование, затухание, устранение, ликвидация сторон, переход в иное состояние. Объективные условия и субъективные факторы разрешения конфликтов. Основные факторы разрешения конфликта: время, третья сторона, своевременность, равновесие сил, культура, единство ценностей, практический опыт, взаимоотношения.

Практическое занятие. Основные этапы разрешения конфликтов: аналитический, прогнозирование вариантов разрешения, определение критериев разрешения, планомерность взаимных действий, контроль эффективности действий и анализ допущенных ошибок. Технология воздействия на оппонента в конфликте: жесткая, нейтральная и мягкая. Стратегии оппонентов при разрешении конфликтов. Стратегические модели

поведения человека в конфликтной ситуации. Типология конфликтогенных личностей. Основные средства, способы и приемы тактики поведения человека в процессе протекания, регулирования и разрешения социальных конфликтов.

Самостоятельная работа. Изучить: принятие неконфликтогенного управленческого решения: содержание, технология, контроль, оптимизация, корректировка результатов исполнения. Выполнение неконфликтогенного управленческого решения. Факторы предупреждения психологических стрессов в поведении, взаимоотношениях и общении между людьми. Условия, возможности и способы снижения агрессивности в конфликтных ситуациях.

Рекомендуемая литература:

основная [1, 2];

дополнительная [3].

5. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

При реализации программы дисциплины используется лекционное и практическое занятия.

Общими целями занятий являются:

– обобщение, систематизация, углубление, закрепление теоретических знаний по конкретным темам дисциплины;

– формирование умений применять полученные знания на практике, реализация единства интеллектуальной и практической деятельности;

– выработка при решении поставленных задач профессионально значимых качеств: самостоятельности, ответственности, точности, творческой инициативы.

Целями лекции являются:

- дать систематизированные научные знания по дисциплине, акцентировав внимание на наиболее сложных вопросах;

- стимулировать активную познавательную деятельность обучающихся, способствовать формированию их творческого мышления.

В ходе практического занятия обеспечивается процесс активного взаимодействия обучающихся с преподавателем; приобретаются практические навыки и умения. Цель практического занятия: углубить и закрепить знания, полученные на лекции, формирование навыков использования знаний для решения практических задач; выполнение тестовых заданий по проверке полученных знаний и умений.

Самостоятельная работа обучающихся направлена на углубление и закрепление знаний, полученных на лекциях и других занятиях, выработку навыков самостоятельного активного приобретения новых, дополнительных знаний, подготовку к предстоящим занятиям.

6. Оценочные материалы по дисциплине

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины, проводится в соответствии с содержанием дисциплины по видам занятий в форме опроса/докладов/тестирования.

Промежуточная аттестация обеспечивает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине, проводится в форме экзамена.

6.1 Примерные оценочные материалы:

6.1.1 Текущего контроля

Типовые вопросы для опроса:

1. Как понимали роль конфликтов и гармонии мыслители Древнего мира (Лао-цзы, Гераклит и др.)? Как понимается проблема соотношения противоречия, борьбы и конфликта в древней и современной философии?

2. В чем особенности религиозного истолкования конфликта в средневековой философии? В чем смысл проблемы теодицеи и как ее разрешает современная религиозная философия?

3. Охарактеризуйте две основные концепции конфликта, предложенные мыслителями Нового времени: 1) пессимистическую (Т. Гоббс и др.) и 2) оптимистическую (Ж.-Ж. Руссо и др.)

4. Как разрешалась проблема конфликта в марксистской философии? Как обосновывалась идея о возможности преодоления острых конфликтов при социализме в советской философии?

5. Покажите достоинства и недостатки исследования конфликта в классической философии.

6. Какой вклад в развитие конфликтологических знаний (в составе социологии) внесли М. Вебер и Г. Зиммель?

7. Раскройте основное содержание теории конфликта Р. Дарендорфа. Объясните различия в понимании этой проблемы Дарендорфом и Марксом.

8. Охарактеризуйте взгляды Л. Козера на природу и функции конфликта и их роль в демократическом и недемократическом обществе.

9. Как объясняют роль конфликта теории социального согласия человеческих отношений разработанные Т. Парсонсом и Э. Мэйо?

10. Каковы основные идеи общей теории конфликта К. Боулдинга? Сравните статическую и динамическую модели конфликта по Боулдингу. В чем суть его принципа дефицита ресурсов?

11. Сравните социологический и психологический подходы к анализу конфликта.

12. В чем заключается вклад З. Фрейда и К. Юнга в исследование психологических аспектов конфликта?

13. Какие типологии конфликтного поведения людей предложены Э. Берном и К. Томасом?

14. Какими науками, кроме конфликтологии, исследуется проблематика конфликта? В чем специфика исследования конфликта в правоведении?

15. Объясните отставание в развитии конфликтологии в Советском Союзе и причины ее быстрого развития в постсоветской России.

Типовые темы для докладов:

1. Каковы задачи управленческой деятельности и причины ограниченности ее возможностей? С чем связаны особые трудности управления конфликтами?

2. Перечислите основные тактики регулирования конфликтов. На каких двух противоположных подходах к разрешению конфликтов основываются эти тактики?

3. Каковы особенности тактики ухода от конфликта, ее предпосылки, формы проявления, достоинства и недостатки?

4. Покажите характерные черты силового метода разрешения конфликта, формы его проявления и степень эффективности.

5. В чем причины широкого применения тактик ухода и применения силы, несмотря на их явные слабости?

6. Раскройте особенности регулирования конфликта методом односторонних уступок, покажите достоинства и недостатки этой тактики.

Типовые задания для тестирования:

1. Оцените суждение: «Целью разрешения конфликта является некоторое бесконфликтное состояние, где люди взаимодействуют в полной гармонии»:

- а) возможно полное разрешение конфликта;
- б) нет полного бесконфликтного состояния;
- в) главное — управлять конфликтом;
- г) главное — не провоцировать конфликт.

2. Ф.М. Бородкин и Н.М. Коряк выделили 4 типа конфликтных ситуаций:

- а) объективная целенаправленная;
- б) объективная нецеленаправленная;
- в) субъективная целенаправленная;
- г) субъективная нецеленаправленная.

3. Определите тип конфликтной ситуации в следующих случаях:

- 1) один инструмент и два претендента;
- 2) вводятся новые формы обучения;
- 3) человек идет на конфликт, чтобы решить проблему;
- 4) потребность обучения развивается в противоречиях с

возможностями.

4. Человек определяет ситуацию как конфликтную, исходя из:

- а) своего опыта;
- б) своего решения;
- в) своей конфликтности;
- г) решения оппонента.

5. Учитель в классе устроил разнос по поводу плохого выполнения домашнего задания, вызвав разную реакцию учащихся. С чем в наибольшей мере связана разная реакция учащихся?

- а) с индивидуальными особенностями учащихся;
- б) с различной оценкой ситуации;
- в) с разным отношением к учебе;
- г) с разным отношением к домашним заданиям.

6. Каковы возможные искажения конфликтной ситуации в сознании человека?

- а) схематизация ситуации;
- б) просчет последствий конфликта;
- в) категоричность суждений, их крайности;
- г) атрибутивные искажения;
- д) внушенные искажения;
- е) иллюзорные искажения.

7. Определите последовательность основных стадий развития конфликта:

- а) начальная фаза;
- б) возникновение;
- в) эскалация;
- г) инцидент;
- д) конфликтное взаимодействие;
- е) нарастание напряженности;
- ж) конфликтные действия;
- з) исход.

8. Инцидент — это сигнал:

- а) для разрешения противоречия;
- б) к открытому противостоянию;
- в) для ухода от конфликта;
- г) успокоиться.

9. Конфликт влияет на человека:

- а) позитивно;
- б) негативно;
- в) позитивно и негативно;
- г) не оказывает влияния.

10. Объектом конфликта являются:

- а) конкретные причины;
- б) мотивация;
- в) движущие силы.

11. Ранг в конфликтологии обозначает:

- а) совокупность ресурсов;
- б) присвоенное звание;
- в) положение личности;
- г) выгодную позицию.

12. Установите соответствия между теориями и их разработчиками:

- 1. Общая теория конфликта;
- 2. Теория социального равновесия (структурно-функциональный анализ);
- 3. Теория социального насилия и агрессии;

12. Основным содержанием общей теории конфликта является:

- а) понятия;
- б) систематизация конфликтов;
- в) функционирование конфликтов;
- г) структурирование конфликтов.

13. Конфликтология связана с рядом наук: психологией, социологией, политологией, экономикой, философией, юриспруденцией и др. Эта связь помогает решать проблемы:

- а) принципов познания;
- б) методов исследования;
- в) накопления формального материала;
- г) более глубокого понимания предмета.

14. Мотивационные компоненты конфликта характеризуют:

- а) сущность несоответствия позиций участников противоборства;
- б) то, из-за чего возникает конфликт;
- в) потребности конфликтующих;
- г) структуру конфликта.

15. Предмет конфликта, это то:

- а) по поводу чего возникло противоборство;
- б) что подлежит обсуждению;
- в) что может быть приобретено.

16. Эмоциональный компонент конфликта — это:

- а) совокупность переживаний участников конфликта;
- б) окрашенность конфликтных взаимоотношений;
- в) отношения конфликтующих.

17. Основные признаки и условия, достаточные для возникновения конфликта:

а) конфликты всегда возникают на основе противоположно направленных мотивов или суждений, которые являются необходимым условием возникновения конфликта;

б) конфликт — это всегда противоборство субъектов социального взаимодействия, характеризуемое нанесением взаимного ущерба (морального, материального, физического, психологического);

в) необходимым и достаточным условием возникновения конфликта является наличие у субъектов социального взаимодействия противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояния противоборства между ними.

18. Понятие конфликта в представлении разных ученых:

Представителям каких наук принадлежат эти определения конфликта?

1. Естественное условие взаимодействия людей, в основе которого лежат противоречия, существенные различия между интересами и ценностями субъектов социальных связей на соответствующем <u>этим различия в эмоциональном фоне</u>	1
2. Предельное обострение противоречий, столкновение и противоборство, вызванные противоположностью, несовместимостью интересов и позиций личностей, социальных групп, слоев, <u>классов, наций, государств</u>	2
3. Противоборство субъектов (носителей) противоречий, противодействие сторон, преследующих несовместимые или взаимоисключающие цели	3
4. Универсальный способ взаимодействия сложных систем, преодоление противоречий и ограничений в любой сфере, где осуществляются контакты между отдельными людьми и их сообществом	4

- а) социологам;
- б) психологам;
- в) юристам;
- г) специалистам управления.

19. Основными этапами и фазами конфликта является:

Этап дифференциации	Этап эскалации	Этап интеграции
1.	2.	3.

Расставьте фазы конфликта в графах таблицы:

- а) конфликтное взаимодействие;
- б) развитие послеконфликтной ситуации;
- в) завершение конфликта;
- г) инцидент;
- д) попытка разрешить спор неконфликтным способом;
- е) возникновение предконфликтной ситуации;
- ж) возникновение объективной спорной проблемы;
- з) осознание проблемы конфликта субъектами взаимодействия.

20. Основными функциями конфликта являются;

- а) сигнальная;
- б) инновационная;
- в) информационная;
- г) интуитивная;
- д) профилактическая.

Примерный перечень вопросов, выносимых на экзамен

1. Конфликтология как наука: объект, предмет, особенности.
2. Междисциплинарный характер конфликтологии.
3. Социальная роль и функции конфликтологии как науки.
4. Основные принципы и методы исследования конфликтов.
5. Понятие конфликта.
6. Социальная природа конфликта.
7. Объективные факторы возникновения конфликтов.
8. Субъективная природа конфликта.
9. Социально-психологические причины конфликтов.
10. Организационно-управленческие причины конфликтов.
11. Позитивная роль социальных конфликтов.
12. Негативная роль социальных конфликтов.
13. Критерии классификации современных конфликтов.
14. Разновидности социальных конфликтов и их характеристика.
15. Структура конфликта и ее основные составляющие.
16. Функции социальных конфликтов: двойственный характер.
17. Динамика социального конфликта.
18. Стадии протекания конфликта.
19. Типы участников конфликта.
20. Второстепенные члены конфликта.
21. Роль посредников в разрешении конфликта.

22. Ранг, сила и социальный статус участников конфликта.
23. Конфликтное поведение как психологический компонент конфликта.
24. Характеристика стилей поведения в конфликте.
25. Тактика поведения в конфликтной ситуации.
26. Образ конфликтной ситуации.
27. Проблема эскалации конфликта.
28. Завершение конфликта как заключительная стадия его динамики.
29. Социальная природа и причины внутриличностных конфликтов.
30. Разновидности внутриличностных конфликтов.
31. Последствия внутриличностного конфликта.
32. Профилактика и пути разрешения внутриличностных конфликтов.
33. Межличностные конфликты в сфере управленческой деятельности.
34. Социальная природа и особенности социально-групповых конфликтов.
35. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов.
36. Причины, содержание и последствия семейных конфликтов.
37. Трудовые конфликты и пути их разрешения.
38. Содержание и особенности межэтнических конфликтов.
39. Политические конфликты: содержание и особенности.
40. Профилактика и предупреждение социальных конфликтов.
41. Стратегия и технология разрешения социальных конфликтов.
42. Медиаторство в процессе регулирования социальных конфликтов.
43. Содержание и роль переговоров в урегулировании конфликтов.

6.2 Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок

Система оценивания включает:

Форма контроля	Показатели оценивания	Критерии выставления оценок	Шкала оценивания
экзамен	правильность и полнота ответа	дан правильный, полный ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний по дисциплине, доказательно раскрыты основные положения вопросов; могут быть допущены недочеты, исправленные самостоятельно в процессе ответа.	отлично
		дан правильный, недостаточно полный ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи; могут быть допущены недочеты,	хорошо

		исправленные с помощью преподавателя.	
		дан недостаточно правильный и полный ответ; логика и последовательность изложения имеют нарушения; в ответе отсутствуют выводы.	удовлетворительно
		ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу; присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения; дополнительные и уточняющие вопросы не приводят к коррекции ответа на вопрос.	неудовлетворительно

7 Ресурсное обеспечение дисциплины

7.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

- Microsoft Windows 7 Professional – ПО-BE8-834 [Лицензионное] (инострannого производства);
- Microsoft Windows 8 Professional – ПО-842-573 [Лицензионное] (инострannого производства);
- Microsoft Office 2007 Standard – ПО-D86-664 [Лицензионное] (инострannого производства);
- Microsoft Office Standard 2010 – ПО-413-406 [Лицензионное] (инострannого производства);
- Microsoft Office Standard 2013 – ПО-3C0-218 [Лицензионное] (инострannого производства);
- Adobe Acrobat Reader – ПО-F63-948 [Свободно распространяемое] (инострannого производства);
- 7-Zip – ПО-F33-948 [Свободно распространяемое] (инострannого производства);
- Adobe Flash Player – ПО-765-845 [Свободно распространяемое] (инострannого производства);
- Apache OpenOffice – ПО-EB7-115 [Свободно распространяемое] (инострannого производства);
- Google Chrome – ПО-F2C-926 [Свободно распространяемое] (инострannого производства);
- LibreOffice – ПО-CBB-979 [Свободно распространяемое] (инострannого производства);
- Альт Образование 8 – ПО-534-102 [Свободно распространяемое-1912] (отечественного производства).

7.2 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Информационная справочная система – Сервер органов государственной власти Российской Федерации <http://россия.рф/> (свободный доступ); профессиональные базы данных – Портал открытых данных Российской Федерации <https://data.gov.ru/> (свободный доступ); федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru> (свободный доступ); система официального опубликования правовых актов в электронном виде <http://publication.pravo.gov.ru/> (свободный доступ); справочная правовая система «КонсультантПлюс: Студент» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://student.consultant.ru/>, (свободный доступ); электронная библиотека университета <http://elib.igps.ru> (авторизованный доступ); электронно-библиотечная система «ЭБС IPR BOOKS» <http://www.iprbookshop.ru> (авторизованный доступ).

7.3 Литература

Основная:

1. Семенов В.А. Конфликтология: учебное пособие / Семенов В.А. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 383 с. — ISBN 978-5-4497-0951-6. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102329.html>
2. Качалов Л.К. Конфликтология: учебное пособие для СПО / Качалов Л.К., Логутова М.А. — Саратов: Профобразование, 2021. — 160 с. — ISBN 978-5-4488-1180-7. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106621.html>

Дополнительная:

1. Бобрешова И.П. Конфликтология: практикум для СПО / Бобрешова И.П., Воробьев В.К. — Саратов: Профобразование, 2020. — 101 с. — ISBN 978-5-4488-0627-8. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/91880.html>
2. Качалов Л.К. Конфликтология: учебное пособие / Качалов Л.К., Логутова М.А. — Новосибирск: Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2020. — 162 с. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102123.html>
3. Кузьмина Т.В. Конфликтология: учебное пособие / Кузьмина Т.В. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 65 с. — ISBN 978-5-4486-0416-4. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/79799.html>

7.4. Материально-техническое обеспечение

Для проведения и обеспечения занятий используются помещения, которые представляют собой учебные аудитории для проведения учебных

занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: автоматизированное рабочее место преподавателя, маркерная доска, мультимедийный проектор, посадочные места обучающихся.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде университета.

Автор: кандидат социологических наук, доцент Андропова Е.В.