

## АННОТАЦИЯ

Дисциплина «Конфликтология» является частью \_\_06\_\_ цикла дисциплин подготовки слушателей по дополнительной профессиональной программе «Менеджмент в социальной сфере».

Цель дисциплины: формирование у слушателей теоретических знаний, навыков и компетенций по вопросам конфликтологии, управления конфликтами.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с конфликтологией.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, семинары.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме устного опроса, и промежуточный контроль в форме письменного зачета.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 10 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (4 часа), практические (4 часа).

### РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

#### 1.1. Цели освоения дисциплины

Основной целью дисциплины является достижение следующих образовательных результатов.

Слушатель должен:

*знать:*

- предмет и место конфликтологии в системе социально-гуманитарных и социально-экономических наук;
- основные категории и понятия конфликтологии, типологию, функции и особенности конфликтов по сферам проявления; - сущность, структуру и динамику конфликта;
- основы социального, психологического и социально-экономического управления конфликтами;
- специфику прогнозирования, предупреждения и разрешения социальных конфликтов.

*уметь:*

- использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций;
- владеть принципами и методологией объективного анализа конфликтов;
- применять технологии регулирования конфликтов.

*владеть:*

- конфликтологической культурой будущего специалиста для успешной реализации профессиональной деятельности и саморазвития;
- навыками самостоятельного нахождения оптимальных путей преодоления сложных конфликтных ситуаций;
- навыками управления социальными конфликтами;
- навыками использования конфликта в качестве конструктивного инструмента для достижения поставленных целей.

#### Результатом 1.2. Формируемые компетенции

Перечисленные образовательные результаты являются основой для формирования следующих компетенций:

ОК-7 Восприятие личности другого, установление доверительного контакта и диалога, убеждение и поддержка людей.

ОК-8 Нахождение организационно-управленческих решений в нестандартных ситуациях и ответственности за них.

ОК-11 Овладение основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, навыками работы с компьютером как средством управления информацией.

ПК-4 Осуществление стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий.

ПК-21 Анализ форм взаимодействия в трудовых коллективах ТТК-22 Проведение работ с кадровым составом с целью отбора.

### 1.3. Место дисциплины в образовательной программе

«Конфликтология» представляет собой самостоятельную дисциплину, выступающую составной частью дополнительной профессиональной программы «Менеджмент в социальной сфере», входит в основную часть профессионального цикла учебного плана.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин «Теория менеджмента», «Общий и стратегический менеджмент» и служит основой для освоения последующих дисциплин: «Социальная психология и психология управления».

## РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов
<b>1. Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>10</b>
в том числе:	
лекционные занятия	4
практические занятия	4
2. Стажировка	-
<b>ИТОГО по дисциплине с зачетом:</b>	<b>10</b>
<b>2. Самостоятельная работа слушателя (всего)</b>	<b>-</b>
в том числе:	
самостоятельная работа над выпускной работой	-
самостоятельное изучение материала учебников и доработка лекционного материала (конспекта лекции), подготовка к семинарам, текущему контролю, зачету*	-
<b>Итоговая аттестация в форме – «зачет»</b>	<b>2</b>

### 2.2. Тематический план

Номера и наименование тем	Всего часов	Аудиторные занятия	Виды учебных занятий		Форма итогового контроля	Самостоятельная работа
			Лекции	Семинары, практические занятия		
Конфликты в коллективе как органическая составляющая жизни организации.	1	-	1	-	-	-

Сущность и классификации конфликтов	1	-	1	-	-	-
Причины возникновения конфликтов.	2	-	2	-	-	-
Типичные конфликтные ситуации.	4	-	-	4	-	-
<b>Форма итогового контроля</b>	2	-	-	-	<b>зачет</b>	
<b>Итого по дисциплине с зачетом</b>	<b>10</b>	-	<b>4</b>	<b>4</b>	-	-

### 2.3. Содержание дисциплины

#### Тема № 1.

##### Конфликтология.

Конфликты в коллективе как органическая составляющая жизни организации. Причины возникновения организационных конфликтов. Типология организационных конфликтов. Информационные и структурные конфликты в организации. Дисбаланс структуры рабочего места. Ценностный конфликт и его выражение в особенностях корпоративной культуры организации. Деструктивные функции конфликта в организации: ухудшение и разрушение коммуникаций; падение авторитета руководителя; рост напряженности между уровнями управления; снижение эффективности труда.

Форма проведения – лекция.

#### Тема № 2.

Сущность и классификации конфликтов: внутриличностный, межличностный, конфликт личность-группа, межгрупповой. Внутренние и внешние противоречия личности и их взаимосвязь. Фрустрация, стрессы, конфликты и кризисы. Формы проявления внутриличностных конфликтов. Переживание как основа внутриличностного конфликта. Последствия и проявления внутриличностных конфликтов. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов. Психологическая защита на подсознательном и сознательном уровнях.

Форма проведения – лекция.

#### Тема № 3.

Причины возникновения конфликтов. Стадии развития конфликта. Проявление индивидуально-психологических особенностей личности в ее стратегиях поведения в конфликте. Эмоциональное состояние участников конфликта: сужение креативности, автоматизация поведения, эмоциональный дискомфорт. Рост эмоционального напряжения: страхи, агрессия, недоверие, фобии.

Форма проведения – лекция.

#### Тема № 4.

Типичные конфликтные ситуации. Правила поведения в конфликте. Методы управления конфликтами. Последствия конфликтов: функциональные и дисфункциональные. Стресс. Причины возникновения стресса. Методы борьбы со стрессом.

Форма проведения – лекция.

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.**

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета или учебной аудитории, информационных технологий в профессиональной деятельности.

Технические средства обучения:

- ноутбуки с лицензионным программным обеспечением по количеству слушателей;
- проектор;
- принтер;
- телекоммуникационный блок, устройства, обеспечивающие подключение к сети;
- устройства вывода звуковой информации;
- устройства для ручного ввода текстовой информации и манипулирования экранными объектами.

Учебно-наглядные пособия:

- компьютерные тесты для разделов;
- электронный учебный материал;
- презентации.

Специализированная мебель:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя.

Оборудование рабочего места преподавателя: видеопроектор, ноутбук, переносной экран. На ноутбуке установлены средства MS Office: Word, Excel, Power Point и др.

### **3.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.**

Основные источники:

1. Зеленков, М. Ю. Конфликтология [Текст] : учебник / Зеленков М. Ю. - Москва : Дашков и К, 2012. - 324 с.
2. Ратников, В. П. Конфликтология [Текст] : учебник / Ратников В. П. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2011. - 543 с.
3. Решетникова, К. В. Конфликты в системе управления [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент организаций», «Государственное и муниципальное управление», «Управление персоналом» / Решетникова К. В. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 175 с. Дополнительная литература
4. Агеева, Л. Г. Конфликтология: краткий теоретический курс [Текст] : учебное пособие / Л. Г. Агеева. - Ульяновск : УлГТУ, 2010. - 200 с.
5. Берн, Э. Игры, в которые играют люди: Психология человеческих взаимоотношений; Люди, которые играют в игры: Психология человеческой судьбы [Текст] / Э. Берн. - Минск : Попурри, 1999. - 512 с.
6. Блюм, М. А. Управление конфликтами в коммерческой деятельности [Текст] : учебное пособие / М. А. Блюм, Н. В. Молоткова. - Тамбов : ТГТУ, 2011. - 104 с.- Интернет-ресурс.
7. Добраев, В. Л. Организационное поведение [Текст] : Учебное пособие / В. Л. Добраев. - М. : Дело и Сервис, 2006. - 416 с.
8. Егидес, А. П. Психология конфликта [Электронный ресурс] : учебное пособие / Егидес А. П. - Москва : Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013. - 320 с.
9. Косенко, Ю. Л. Трудовое право [Текст] : учебно-методическое пособие к практическим занятиям / Ю. Л. Косенко. - Новочеркасск : ЮРГТУ, 2012. – Интернет-ресурс.
10. Крам Томас, Ф. Управление энергией конфликта [Текст] : Пер. с англ. / Ф. Крам Томас . - М. : Рефл-бук, ООО Издат. "АСТ", 2001. - 288 с.
11. Практическая конфликтология [Электронный ресурс] : Учебное пособие/ Л. Н. Цой. - Москва : Глобус, 2012 - 233 с.

12. Першина, Л. А. Психология поведения государственных гражданских служащих города Москвы в стрессовых и конфликтных ситуациях [Текст] : учебнометодическое пособие для слушателей образовательных программ профессиональной переподготовки и повышения квалификации / Л. А. Першина. - М. : МГУУ ПМ, 2009. - 46 с.

Интернет-источники:

<http://psyfactor.org/lybr.htm> 19. <http://www.ecsocman.edu.ru>

<http://www.konflikt.ru/index.html>

[http://www.gumer.info/bibliotek\\_Buks](http://www.gumer.info/bibliotek_Buks)

<http://psiholo.ru/cat/conflict>

<http://www.humanities.edu.ru/db/msg/46605>

<http://parus.web.ur.ru/sch.azb.shtml>

#### **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляются преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения слушателями индивидуальных заданий. Оценка качества освоения учебной программы включает текущий контроль успеваемости. Текущий контроль проводится в форме устного опроса. Промежуточная аттестация проводится в форме письменного дифференцированного зачета.

##### **4.1. Перечень вопросов для подготовки к зачету:**

1. История возникновения и основные этапы в развитии конфликтологии.
2. Основные направления в развитии социальной конфликтологии.
3. Становление и развитие российской конфликтологии.
4. Конфликтология как теоретико-прикладная дисциплина.

Семинар. Общая теория конфликта Вопросы для обсуждения:

1. Структурные компоненты конфликта, их характеристика.
2. Динамика конфликта, этапы его развития.
3. Влияние структурных компонентов на динамику конфликта.
4. Основные модели завершения конфликта.
5. Функции конфликта по отношению к его участникам и социуму

Конфликты в различных сферах социального взаимодействия

Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления. Вопросы для обсуждения:

1. Причины, источники конфликтов и формы их проявления.
2. Основные виды внутриличностных конфликтов.
3. Проявления и последствия внутриличностных конфликтов.
4. Основные способы предупреждения и разрешения внутриличностных конфликтов.
5. Функции конфликта по отношению к его участникам и социуму.

Межличностные и групповые конфликты:

многообразие сфер существования

Вопросы для обсуждения:

1. Взаимодействие и взаимосвязь людей. Теория ролей.
2. Структурная типология межличностного восприятия: межличностная перцепция, идентификация, эмпатия.
3. Модели поведения в конфликте и способы урегулирования межличностных конфликтов.
4. Субкультура группы: групповые нормы, ценности и стереотипы поведения.
5. Групповая динамика и конфликтное взаимодействие.
6. Последствия и функции внутригруппового конфликта.

##### **4.2. Методические рекомендации для подготовки к зачету**

Зачет является формой итогового контроля знаний и умений слушателей по данной дисциплине, полученных на лекциях, практических занятиях и в процессе самостоятельной работы.

В период подготовки к зачету слушатели вновь обращаются к учебно-методическому материалу и закрепляют промежуточные знания.

Подготовка слушателя к зачету включает в себя три этапа:

- самостоятельная работа в течение периода изучения дисциплины;
- непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса;
- подготовка к ответам на вопросы зачета.

При подготовке к зачету слушателям целесообразно использовать материалы лекций, учебно-методические комплексы, нормативные документы, основную и дополнительную литературу. На зачет выносятся материалы в объеме, предусмотренном рабочей программой учебной дисциплины. Зачет проводится в письменной форме.

При проведении зачета в письменной форме преподаватель применяет тестовую методику.

#### **4.3. Показатели и критерии оценивания**

Результат устного зачета выражается оценкой «зачет» или «незачет».

Оценка «зачет» выставляется, если слушатель показал полное знание основного материала учебной дисциплины, знание основной литературы и знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной рабочей программой. Слушатель может допускать отдельные погрешности, но умеет устранить их с помощью преподавателя.

Оценка «незачет» выставляется, если при ответе выявились существенные пробелы в знании основных положений учебной дисциплины, неумение слушателя даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на вопросы зачетного билета.

Для прохождения зачета слушателю необходимо иметь при себе письменные принадлежности.

Зачет принимает преподаватель, читавший учебную дисциплину в данной учебной группе. Допускается участие в приеме зачета других преподавателей по указанию директора или заместителя директора МАУ Методического центра.

За нарушение дисциплины и порядка слушатели могут быть удалены с зачета.

#### **4.4. Фонд оценочных средств**

Примерный перечень вопросов для проведения письменного зачета в виде те

1. Что обозначает столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия:

- а) конфликтом
- б) конкуренцией
- в) соревнованием

2. На какой фазе конфликта самая высокая возможность разрешения конфликта:

- а) начальной фазе
- б) фазе подъема
- в) пике конфликта
- г) фазе спада

3. «Поступай только согласно такой максиме, руководствуясь которой ты в то же время можешь пожелать, чтобы она стала всеобщим законом,...» – кто является автором этого нравственного призыва, автором:

- а) Кант
- б) Гегель
- в) Дарвин

4. Что является объектом конфликтологии:

- а) конфликты в целом+
- б) люди
- в) войны

5. В переводе с латинского «конфликт» означает:
- а) соглашение
  - б) столкновение
  - в) существование
6. Что является одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов:
- а) переговорный процесс
  - б) сотрудничество
  - в) компромисс
7. Какая наука играет основную роль в становлении конфликтологии?
- а) психология
  - б) медицина
  - в) политология
  - г) все варианты верны
8. Что является предметом конфликтологии –
- а) общие закономерности возникновения, развития и завершения конфликтов+
  - б) общие закономерности развития и функционирования психики
  - в) трагические последствия войн
9. Среди источников конфликтологических идей рассматриваем «особую форму осознания мира, обусловленную верой в сверхъестественное, которая включает в себя свод моральных норм и типов поведения, обрядов, культовых действий, объединение людей в организации» – это:
- а) естествознание
  - б) религия
  - в) фольклор
10. Кто произнес фразу: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды»:
- а) Конфуцию
  - б) Гераклиту
  - в) Платону
11. Как называется возвращение к детским стереотипам поведения –
- а) регрессия
  - б) катарсис
  - в) рационализация
12. Что является основными моделями поведения личности в конфликте (исключите лишнее):
- а) конструктивная модель
  - б) деструктивная
  - в) конформистская
  - г) нонконформистская
13. «Стиль жизни», «комплекс неполноценности», «комплекс превосходства» – это понятия «индивидуальной психологии», которую разработал
- а) Альфред Адлер
  - б) Зигмунд Фрейд
  - в) Конрад Лоренц
14. Конфликт равен:
- а) конфликтная ситуация инцидент
  - б) конфликтные отношения конфликтная ситуация
  - в) конфликтные отношения инцидент
15. Под тождественностью человека самому себе понимается –
- а) идентичность
  - б) целеустремленность
  - в) психозащита
16. Что отражает процесс перехода от предконфликтной ситуации к конфликту и его разрешению:
- а) объект конфликта
  - б) темперамент участников конфликта
  - в) динамика конфликта
17. Для какой из структур психоаналитической модели личности, которые были предложены З. Фрейдом, характерен принцип удовольствия?

- а) Id (Оно)
  - б) Ego (Я)
  - в) Super-Ego (Сверх-Я)
18. Основателем какой теории является Курт Левин
- а) социометрии
  - б) организационных систем
  - в) групповой динамики
19. Как называется особый тип конфликта, основной целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам:
- а) конфронтация
  - б) соперничество
  - в) конкуренция
20. «Родитель», «ребенок», «взрослый» – состояния, отражающие структуру личности в концепции ТА, автором которой является
- а) Эрик Берн
  - б) Карл Юнг
  - в) Карен Хорни
21. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):
- а) межличностные
  - б) межгрупповые
  - в) классовые
  - г) межгосударственные
  - д) межнациональные
  - е) внутриличностные
22. В какой из этих этапов становления отечественной конфликтологии конфликт начинает изучаться как самостоятельное явление?
- а) III период: после 1992
  - б) I период: до 1924
  - в) II период: 1924- 1992
23. Как особый тип социального взаимодействия конфликт рассматривается в:
- а) психологии
  - б) социологии
  - в) педагогике
24. Как называется переадресация реакции, перенос реакции с недоступного объекта на доступный?
- а) идентификация
  - б) замещение
  - в) реактивное образование
25. Что из перечисленного является целью отечественной конфликтологии?
- а) создание системы конфликтологического образования в стране, распространение конфликтологических знаний в обществе
  - б) интенсивное развитие конфликтологической теории – исследование всех конфликтов, выступающих объектом науки
  - в) организация в России системы практической работы конфликтологов по прогнозированию, предупреждению и урегулированию конфликтов
  - г) все варианты верны
26. В группу методов управления конфликтами входят (исключите лишнее):
- а) структурные методы
  - б) метод картографии
  - в) опрос
27. Как называется приписывание другим людям собственных вытесненных мотивов, переживаний и черт характера?
- а) проекция
  - б) фантазия
  - в) сублимация
28. Что такое создание объективных условий и субъективных предпосылок, которые способствуют разрешению предконфликтных ситуаций неконфликтными способами –



а) предупреждение конфликта

б) разрешение конфликта

в) деструктивные последствия

29. Как называется крайне деструктивный выход из внутриличностного конфликта?

а) интроекция

б) суицид

в) фрустрация

30. Когда был создан Первый международный центр разрешения конфликтов?

а) в 1972 г. в США

б) в 1986 г. в Австралии

в) в 1989 г. в Германии

г) в 1985 г. в Швейцарии

д) в 1992 г. в России