



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Дальневосточный федеральный университет»**  
(ДФУ)

**ШКОЛА ГУМАНИТАРНЫХ НАУК**

«СОГЛАСОВАНО»  
Руководитель ОП



(подпись)

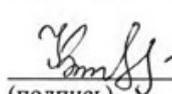
« 26 »

июня

Герасимова И.В.  
(Ф.И.О. рук. ОП)

2019г.

«УТВЕРЖДАЮ»  
Директор департамента  
психологии и образования



(подпись)

« 26 »

июня

2019г.

Калниболанчук И.С.  
(Ф.И.О. рук. ОП)

2019г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Профилактика конфликтов в организационно-управленческой сфере

**Направление подготовки 37.03.02 Конфликтология**

профиль «Конфликтология в межкультурных коммуникациях»

**Форма подготовки очная**

курс 4 семестр 8

лекции 22 час.

практические занятия 22 час.

лабораторные работы не предусмотрены

в том числе с использованием МАО лек. 6 /пр. 10 /лаб. 0 час.

всего часов аудиторной нагрузки 44 час.

в том числе с использованием МАО 16 час.

самостоятельная работа 100 час.

в том числе на подготовку к экзамену 0 час.

контрольные работы (количество) не предусмотрены

курсовая работа / курсовой проект не предусмотрена

зачет 8 семестр

экзамен не предусмотрен

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями собственного образовательного стандарта ДВФУ, утвержденного приказом ректора от 18.02.2016 № 12-13-235.

Рабочая программа обсуждена на заседании департамента социальных и психологических наук ШГН ДВФУ, протокол №12 от 26 июня 2019 г.

Директор департамента канд. ист. наук, профессор И.Г. Кузина

Составитель: ст. преподаватель И.В. Заливина

**I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:**

Протокол от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) \_\_\_\_\_ (И.О. Фамилия)

**II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:**

Протокол от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) \_\_\_\_\_ (И.О. Фамилия)

## АННОТАЦИЯ

Дисциплина «Профилактика конфликтов в организационно-управленческой сфере» относится к вариативной части (раздел «Дисциплины по выбору» Б1.В.ДВ.8.1) учебного плана направления 37.03.02 «Конфликтология» (профиль «Конфликтология в межкультурных коммуникациях»).

Дисциплина находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с такими дисциплинами как «Социология конфликта», «Институты конфликtoresшения», «Управление конфликтами», «Конфликты в организационно-управленческой сфере».

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 ч. Учебным планом предусмотрены лекционные занятия (22 час., в том числе 6 час. с использованием методов активного обучения), практические занятия (22 час., том числе 10 час. с использованием методов активного обучения) и самостоятельная работа студента в объеме 100 час. Дисциплина реализуется на 4 курсе в 8 семестре при очной форме обучения. В качестве формы контроля по дисциплине предусмотрен зачет.

### **Цели и задачи освоения дисциплины.**

**Целью курса** является формирование у студентов целостного представления о природе конфликта в организационно-управленческой сфере как объективного явления общественной жизни; выработка навыков исследования и предупреждения соответствующих конфликтов.

### **Задачи освоения дисциплины:**

- ознакомление студентов с функциями и особенностями конфликтов в организационно-управленческой сфере;
- формирование навыков осуществления прогнозирования и предупреждения конфликта в организационно-управленческой сфере;
- ориентация студентов на критическую оценку социальной действительности, стимулирование студентов к применению на практике полученных знаний, умений и навыков.

Для успешного изучения дисциплины «Профилактика конфликтов в организационно-управленческой сфере» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- способность осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;
- способность работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами;
- способность самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации;
- способность логически верно, аргументировано и ясно излагать устную и письменную речь.

В результате изучения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие профессиональные компетенции (элементы компетенций).

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
<b>ПК- 1</b> Способность владеть знанием истории эволюции предмета конфликтологии, природы конфликта, его структуры, видов, детерминирующих факторов, особенностей динамики протекания конфликтов в различных сферах, возможных способов работы с ними, условий, обеспечивающих предупреждение, разрешение и управление	Знает	важнейшие характеристики и свойства конфликта как социального феномена; особенности формирования, функционирования и развития конфликтов в организационно-управленческой сфере; основные технологии и методики воздействия на организационный конфликт
	Умеет	использовать теоретические знания для анализа организационных конфликтов, выявлять и анализировать основные тенденции и возможные последствия формирования и развития конфликтов в организационно-управленческой сфере; применять на практике технологии и методики предупреждения и разрешения конфликтов
	Владеет	навыками самостоятельной научно-исследовательской работы по изучению конфликтных ситуаций, использования теоретических знаний для организации научно-практических исследований конфликтов; основными методиками и технологиями

конфликтами и миром		регулируя конфликтов в организационно-управленческой сфере
<b>ПК-3</b> Способность применять методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира, использовать категориальный аппарат гуманитарных и социальных наук с учетом предметного поля конфликтологии, многофакторной обусловленности конфликта и мира	Знает	основные направления и подходы к изучению конфликтов в различных социально-гуманитарных науках; основы методологии, основные принципы и правила междисциплинарного анализа конфликта в организационно-управленческой сфере; основные факторы формирования и функционирования конфликтных и мирных взаимодействий в организационно-управленческой сфере
	Умеет	использовать категориальный аппарат социально-гуманитарных наук для анализа конфликтных и мирных взаимодействий в организационно-управленческой сфере; применять основные правила междисциплинарного анализа к изучению конфликтных и мирных взаимодействий в организационно-управленческой сфере; выделять основные причины и факторы, обуславливающие конфликтные и мирные взаимодействия в организационно-управленческой сфере
	Владеет	навыками исследования конфликтов в организационно-управленческой сфере; методами и способами организации и осуществления междисциплинарного исследования конфликтных и мирных взаимодействий в организационно-управленческой сфере
<b>ПК-8</b> Способность определять необходимые технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира	Знает	основные технологии урегулирования конфликтов в организационно-управленческой сфере; понятие организационного конфликта как регулируемого способа взаимодействия; основы посредничества в урегулировании конфликтов и поддержании мира организационно-управленческой сфере
	Умеет	применять на практике основные технологии урегулирования конфликтов в организационно-управленческой сфере, в том числе профилактического характера; определять оптимальные модели выхода из конфликта в организационно-управленческой сфере
	Владеет	основными технологиями урегулирования конфликтов в организационно-управленческой сфере; современными методами диагностики, профилактики и управления организационными конфликтами
<b>ПК-10</b> Способность формировать умения и навыки не конфронтационного	Знает	понятие не конфронтационного поведения в конфликтных ситуациях в организационно-управленческой сфере; методы предотвращения и конструктивного разрешения организационных

поведения в конфликтных ситуациях, предотвращения и конструктивного разрешения конфликтов		конфликтов
	Умеет	организовывать мирные социальные взаимодействия в организационно-управленческой сфере; минимизировать конфликтный потенциал решений в управлении организацией; разрабатывать мирные практики межличностного и социального взаимодействия в организационно-управленческой сфере, формировать соответствующие умения и навыки у руководства и сотрудников организации
	Владеет	методиками исследования межличностных отношений и конфликтного поведения в организации, приемами влияния на коммуникационные процессы и конструктивного разрешения конфликтных ситуаций в организационно-управленческой сфере; мирными практиками межличностного и социального взаимодействия в организационно-управленческой сфере

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Профилактика конфликтов в организациях» применяются следующие методы активного/ интерактивного обучения: проблемная лекция, семинар - деловая игра, семинар - дискуссия, семинар - «круглый стол».

## **I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА (22 ч., в том числе 6 ч. с использованием методов активного обучения)**

**Раздел I. Природа социального конфликта. Модели поведения личности в конфликте (6 часов)**

### **Тема 1. Понятие социального конфликта (2 часа)**

Источники и причины его возникновения. Характеристики социального конфликта. Длительность конфликта. Стадии развития социального конфликта.

**Тема 2. История развития представлений о социальном конфликте. Практические подходы к изучению конфликта (2 часа)**

Формирование представлений о природе конфликта. Теории конфликтов. Концепция Л. Козера. Конфликтная модель общества Р. Дарендорфа. Общая теория конфликта Кеннета Боулдинга. Теория социальных изменений. Практические подходы к изучению конфликтов.

**Тема 3. Основные модели поведения личности в конфликте (2 часа), с использованием методов активного обучения - проблемная лекция (2 часа)**

Основные типы конфликтных личностей. Типы «трудных людей» по Р. Брэмсону. Иллюзии и страхи, способствующие конфликтному поведению. Типы манипуляторов.

Стили поведения личности в конфликте по К. Томасу. Влияние темперамента на склонность к конфликтному поведению. Управление подчиненным-холериком. Управление подчиненным-сангвиником. Управление подчиненным-флегматиком. Управление подчиненным-меланхоликом.

## **Раздел II. Виды, причины, элементы и стадии организационных конфликтов (6 часов)**

**Тема 1. Причины организационных конфликтов (2 часа), с использованием методов активного обучения - проблемная лекция (2 часа)**

Классы причин конфликтов в коллективе. Причины конфликтов по У. Линкольну. Распределение ресурсов, взаимозависимость задач, различия в целях, различия в представлениях и ценностях, различия в моделях поведения и жизненном опыте, неудовлетворительные коммуникации, как причины внутриорганизационных конфликтов.

**Тема 2. Структурные элементы организационных конфликтов (2 часа)**

Стороны конфликта; предмет конфликта; образ конфликтной ситуации; мотивы конфликта; позиции сторон - конфликтеров. Виды организационных конфликтов.

Внутриличностные конфликты, как самая распространенная причина межличностных конфликтов в организации. Межличностные конфликты. Конфликты группа-личность. Межгрупповые конфликты в организации.

**Тема 3. Влияние организационных изменений на климат в трудовом коллективе. Инновационные конфликты (2 часа)**

Организационные инновации. Причины инновационных конфликтов. Деловые инновационные конфликты. Межличностные инновационные конфликты. Меры успешного проведения изменений в организации. Участие работников в управлении, как фактор снятия напряжения в коллективе.

**Раздел III. Способы профилактики и урегулирования конфликтов в организации. Нормативные процедуры решения конфликтов (10 часов)**

**Тема 1. Организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов (4 часа)**

Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов. Объективно-субъективные условия предупреждения конфликтов. Структурно-организационные условия. Функционально-организационные условия. Личностно-функциональные условия. Ситуативно-управленческие условия. Социально-психологические условия профилактики конфликтов.

**Тема 2. Нормативные процедуры разрешения типичных предконфликтных ситуаций (2 часа)**

Прогнозирование конфликта. Этапы регулирования конфликта. Технологии разрешения предконфликтных ситуаций. Нормативные процедуры решения типичных предконфликтных ситуаций. Роль руководителя в управлении конфликтными ситуациями в организации.

**Тема 3. Приемы и методы урегулирования конфликтов в трудовом коллективе (4 часа), с использованием методов активного обучения - проблемная лекция (2 часа)**

Методы управления конфликтами. Матрица проблем и конфликтов. Модель анализа конфликтной ситуации. Структурные методы решения конфликта. Алгоритм деятельности по разрешению конфликта «17 шагов». Картография конфликта.

## **II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА**

### **Практические занятия**

**(22 час., в том числе 10 ч. с использованием методов активного обучения)**

#### **Занятие 1. Идентификация конфликтов (2 часа)**

1. Развитие навыков идентификации конфликтов.
2. Решение ситуационных задач по идентификации вида конфликта.

#### **Занятие 2. Конфликтные ситуации (2 часа)**

1. Сущность конфликта.
2. Анализ конфликтных ситуаций различных типов и формирование умения принимать управленческие решения в сложных ситуациях социального взаимодействия.

3. Решение ситуационных задач по способам принятия решений в конфликтных ситуациях.

**Занятие 3. Технологии управления конфликтами (2 часа), с использованием методов активного обучения - деловая игра (2 часа)**

1. Оценка глубины конфликтной ситуации с использованием специальных методик.
2. Проведение деловой игры «Оценка глубины конфликта»

**Занятие 4. Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте (2 часа)**

1. Навыки эффективного общения и рационального поведения в конфликте.
2. Управление поведением в сложных и критических ситуациях социального взаимодействия.

**Занятие 5. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликтах (2 часа)**

1. Социально-психологические исследования критики в социальных группах, виды критики.
2. Искусство критики.

**Занятие 6-7. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте (4 часа), с использованием методов активного обучения - деловая игра (2 часа)**

1. Эффективное общение и рациональное поведение в конфликтах.
2. Навыки конструктивной критики как одной из форм эффективного общения в системе служебных взаимоотношений, формирование у обучаемых умений принимать оптимальные решения в сложных конфликтных ситуациях.
3. Проведение деловой игры «Искусство критики»

**Занятие 8. Психология переговорного процесса (2 часа)**

1. Проблемы ведения переговорного процесса, направленного на разрешение конфликта.
2. Самооценка психологической подготовленности к участию в переговорах.

**Занятие 9. Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов (2 часа), с использованием методов активного обучения - деловая игра (2 часа)**

1. Эффективные методы ведения переговорного процесса.
2. Деловая игра «Переговоры»

**Занятие 10-11. Конфликты в организации (4 часа), с использованием методов активного обучения – круглый стол (4 часа)**

1. Анализ конфликтов в организации.
2. Формирование умений принимать управленческие решения в нестандартных ситуациях.

### III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы магистрантов по дисциплине «Профилактика конфликтов в организациях» представлено в Приложении 1 и включает в себя:

- план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;
- характеристика заданий для самостоятельной работы студентов и методические рекомендации по их выполнению;
- требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;
- критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

### IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций	Оценочные средства - наименование		
			текущий контроль	промежуточная аттестация	
1	Лекционные занятия 1-11, практические занятия 1-11	ПК - 1	Знает	Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), реферат (ПР-4), творческое задание (ПР-13)	итоговое тестирование (ПР-1), вопросы к зачету №№ 1-55
			Умеет	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия, (УО-4), реферат (ПР-4), творческое задание (ПР-13)	вопросы к зачету №№ 1-55
			Владеет	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия, (УО-4), реферат (ПР-4), творческое задание (ПР-13)	вопросы к зачету №№ 1-55
2	Лекционные занятия 1-11, практические занятия 1-11	ПК - 3	Знает	Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), реферат (ПР-4)	итоговое тестирование (ПР-1), вопросы к зачету №№ 1-55
			Умеет	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия, (УО-4), реферат (ПР-4), творческое задание (ПР-13)	вопросы к зачету №№ 1-55

			Владеет	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия, (УО-4), реферат (ПР-4), творческое задание (ПР-13)	вопросы к зачету №№ 1-55
3	Лекционные занятия 1-11, практические занятия 1-11	ПК-8	Знает	Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), реферат (ПР-4)	итоговое тестирование (ПР-1), вопросы к зачету №№ 1-55
			Умеет	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия, (УО-4), реферат (ПР-4), творческое задание (ПР-13)	вопросы к зачету №№ 1-55
			Владеет	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия, (УО-4), реферат (ПР-4), творческое задание (ПР-13)	вопросы к зачету №№ 1-55
4	Лекционные занятия 1-11, практические занятия 1-11	ПК-10	Знает	Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), реферат (ПР-4)	итоговое тестирование (ПР-1), вопросы к зачету №№ 1-55
			Умеет	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия, (УО-4), реферат (ПР-4), творческое задание (ПР-13)	вопросы к зачету №№ 1-55
			Владеет	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия, (УО-4), реферат (ПР-4), творческое задание (ПР-13)	вопросы к зачету №№ 1-55

Контрольные и методические материалы, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы представлены в Приложении 2.

## **V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Основная литература**

*(электронные и печатные издания)*

1. Адизес И. Идеальный руководитель [Электронный ресурс] : почему им нельзя стать и что из этого следует / И. Адизес, - Электрон. текстовые данные. - М. : Альпина Паблишер, 2016. - 264 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/42101.html>
2. Алексеев О.А. Конфликтология и управление [Электронный ресурс]: учебное пособие / Алексеев О.А.- Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. - 238 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33853>
3. Ефименко А.З. Социология управления. Часть 1 [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.З. Ефименко. - Электрон. текстовые данные. — М. : Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2015. - 240 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30446.html>
4. Решетникова К.В. Конфликты в системе управления [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов / Решетникова К.В. — Электрон. текстовые данные. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 175 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66269.html>
5. Управленческая эффективность руководителя: Практическое пособие / Чуркина М.А., Жадько Н.В. - М.: Альпина Паблишер, 2016. - 236 с.: - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1003146>  
<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=Znanium:Znanium-1003146&theme=FEFU>

### **Дополнительная литература**

*(электронные и печатные издания)*

1. Козлов А.С. Конфликтология социальных групп и организаций / А. С. Козлов, Е. В. Левина, П. А. Эстрова. - М.: URSS, - 2015. – 263 с.- (10 экз.)  
<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:779428&theme=FEFU>
2. Кузнецов Ю. В. Теория организации : учебник / Ю. В. Кузнецов, Е. В. Мелякова. - Москва : Юрайт, 2015. - 365 с. (7 экз.)  
<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:785218&theme=FEFU>

3. Коршенко И. Ф. Эффективное ведение бизнес-переговоров : учебное пособие / И. Ф. Коршенко, А. В. Белов, Г. Ф. Хабриялова ; Дальневосточный государственный технический университет. – Владивосток : Изд-во Дальневосточного технического университета, 2008. - 279 с. 57 экз. – Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:384213&theme=FEFU>

4. Николаев А.А. Социология управления : учебное пособие / А. А. Николаев - Москва : КноРус, 2016. - 266 с. (7 экз.) <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:837744&theme=FEFU>

5. Социология управления и управленческой деятельности: учебник / Р. Г. Мумладзе, И. Д. Афонин, А. И. Афонин [и др.]. - Москва: Русайнс, 2016. - 300 с. (7 экз.) <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:837917&theme=FEFU>

### **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Научная электронная библиотека eLibrary.RU:  
<http://www.elibrary.ru/>
2. Социологическая мастерская: <http://www.zircon.ru/>
3. Официальный портал Института социологии РАН:  
<http://www.isras.ru/>
4. Социология в сети: [www.sociology.net.ru/journal](http://www.sociology.net.ru/journal)
5. Аналитический центр Юрия Левады: [www.levada.ru](http://www.levada.ru)
6. Базы данных EAST VIEW PUBLICATION:  
<http://www.ebiblioteka.ru>
7. Библиографические базы данных Института научной информации по общественным наукам (ИНИОН РАН): <http://www.inion.ru>
8. Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент»: <http://ecsocman.edu.ru/>
9. «ДемоскопомWeekly»: <http://www.demoscope.ru>
10. Интернет-журнал «Работа с персоналом»: <http://www.hr-journal.ru/>

11. «Технологии корпоративного управления»: <http://www.iteam.ru>
12. Human Technologies: <http://www.ht.ru/cms/>

### **Перечень информационных технологий и программного обеспечения**

При реализации дисциплины используются следующие пакеты программного обеспечения:

– Microsoft Office. Номер лицензии Standard Enrollment 62820593. Дата окончания 2020-06-30. Родительская программа Campus 3 49231495. Торговый посредник: JSC «Softline Trade». Номер заказа торгового посредника: Tr000270647-18.

– ESET NOD32 Secure Enterprise. Контракт с ООО «Софтлайн Проекты» № ЭА-091-18 от 24.04.2018. Дата окончания 01.03.2019

– BLACKBOARD Learn. Сублицензионное соглашение BLACKBOARD с ООО «Отраслевые порталы» №2906/1 от 29.06.2012, постоянное (бессрочное) исключительное право на использование программного обеспечения. Заказ на покупку 032901.

## **VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Методические рекомендации для подготовки к лекционным занятиям с использованием методов активного обучения (проблемная лекция)**

Использование данного метода предполагает построение лекции как диалогического общения преподавателя со студентами. Во внутреннем диалоге студенты вместе с преподавателем ставят вопросы и отвечают на них или фиксируют вопросы в конспекте для последующего выяснения в ходе самостоятельных заданий, индивидуальной консультации с преподавателем или же обсуждения с другими студентами, а также на семинаре.

Для диалогического включения преподавателя со студентами необходимы следующие условия:

1. преподаватель входит в контакт со студентами не как "законодатель", а как собеседник, пришедший на лекцию "поделиться" с ними своим личностным содержанием;

2. преподаватель не только признает право студента на собственное суждение, но и заинтересован в нем;

3. новое знание выглядит истинным не только в силу авторитета преподавателя, ученого или автора учебника, но и в силу доказательства его истинности системой рассуждений;

4. материал лекции включает обсуждение различных точек зрения на решение учебных проблем, воспроизводит логику развития науки, ее содержания, показывает способы разрешения объективных противоречий в истории науки;

5. общение со студентами строится таким образом, чтобы подвести их к самостоятельным выводам, сделать соучастниками процесса подготовки, поиска и нахождения путей разрешения противоречий, созданных самим же преподавателем;

6. преподаватель строит вопросы к вводимому материалу и отвечает на них, вызывает вопросы у студентов и стимулирует самостоятельный поиск ответов на них по ходу лекции. Добивается того, что студент думает совместно с ним.

*Проблемные вопросы* - это вопросы, ответ на которые не содержится ни в прежних знаниях студентов, ни в наличной предъявляемой информации (запись на доске, таблицы на стене и т.п.) и которые вызывают интеллектуальные затруднения у студентов. Проблемные вопросы содержат в себе еще не раскрытую проблему, область неизвестного, новые знания, для добывания которых необходимо какое-то интеллектуальное действие, определенный целенаправленный мыслительный процесс

### **Методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям**

Практическое занятие – одна из основных форм организации учебного процесса, заключающаяся в выполнении студентами под руководством преподавателя комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретения умений и навыков, опыта творческой деятельности

В системе подготовки студентов практические занятия, являясь дополнением к лекционным курсам, позволяют приобретать и совершенствовать профессиональные компетенции. Содержание практических занятий и методика их проведения должны обеспечивать развитие творческой, научно-исследовательской активности студента. В ходе их проведения создаются условия для развития научного мышления и аналитических умений и навыков обучающихся. Практические занятия позволяют проверить знания студентов, в связи с чем они выступают важным средством достаточно оперативной обратной связи.

*Цели практических занятий:*

- помочь обучающимся систематизировать, закрепить и углубить знания теоретического характера;
- обучение студентов практическим приемам и методам анализа теоретических положений и концепций учебной дисциплины;
- способствовать овладению навыками и умениями решения практических задач в поле гендерных конфликтов на всех уровнях функционирования социальной реальности.

**При подготовке к практическим занятиям необходимо придерживаться следующих рекомендаций.**

Практические занятия проводятся с группой и строятся как беседа-дискуссия по каждому вопросу плана.

Планы семинарских занятий определяют круг важных проблем, теоретическое понимание которых важно для их практического решения. Семинарские занятия предназначены для самостоятельной проработки студентами ключевых проблем на основе активного привлечения как классической, так и современной конфликтологической литературы.

Контрольные вопросы позволяют определить степень соответствия знаний имеющимся требованиям. Использование контрольных вопросов и тестов облегчает усвоение теории, позволяет воспринимать учебную

дисциплину как конкретную, практическую, рациональную науку, дает возможность эффективнее использовать время на занятиях.

На практических занятиях по дисциплине «Профилактика конфликтов в организационно-управленческой сфере» применяются такие методы активного обучения, как семинар-деловая игра и семинар - круглый стол.

### **Семинар - круглый стол**

Круглый стол – это особая форма проведения семинара, цель которого – приводить к конкретным решениям проблем и вопросов функционирования социальной реальности, требующих общего согласия. Это инструмент, позволяющий принять совместное решение, произрастающее из различных (в ряде случаев противоположных) мнений и воззрений, и осуществить практические шаги.

Круглый стол – это мероприятие проблемного характера, на котором в ходе модерлируемой дискуссии обсуждается та или иная тема в одном из следующих ракурсов:

- постановка проблемы и обмен мнениями;
- обобщение идей и мнений, касающихся заявленной проблематики;
- поиск путей развития и решения обозначенной проблемы.

Возможные содержательные итоги мероприятия:

Обмен информацией по отдельным аспектам проблемы с выработкой возможных вариантов решения.

Обозначение ключевых вопросов и проблемных областей.

Выявление точек бифуркации по представленным позициям участников.

Выработка единой обобщённой позиции (соглашения, консенсуса).

Выработка компромиссного решения.

Перечни путей развития обозначенной проблемы или вариантов её решения

Чтобы заседание «круглого стола» проходило активно и заинтересованно, необходимо настроить слушателей на обмен мнениями и поддерживать атмосферу свободного обсуждения.

Для повышения активности студентов можно также предложить для обсуждения две разные точки зрения по одной проблеме.

Для иллюстрации мнений, положений и фактов возможно использование аудио- видеофрагментов, фотодокументы, материалы из газет и журналов, схемы, графики, диаграммы.

Преподавателю необходимо следить, чтобы обсуждение не уходило в сторону от обсуждаемой проблемы.

Использование данной формы проведения занятия предполагает, что студенты получают реальную практику формулирования своей точки зрения, осмысления системы аргументации, т.е. превращения информации в знание, а знаний в убеждения и взгляды.

### **Семинар - деловая игра**

Актуальность деловой игры, как одной из форм МАО заключается в том, что она позволяет ее участникам раскрыть себя, научиться занимать активную позицию, испытывать себя на профессиональную пригодность, совершенствоваться в профессионализме. Деловая игра направлена на развитие профессионально значимой личности.

Деловая игра используется для решения комплексных задач. Усвоение нового, закрепление материала, развитие творческих способностей, формирование общественных умений даёт возможность обучающимся понять и изучить учебный материал с различных позиций.

Достоинством деловых игр является то, что они позволяют:

- рассмотреть определенную проблему в условиях значительного сокращения времени (сжатие процесса);
- освоить слушателями навыки выявления, анализа и решения конкретных проблем;
- работы групповым методом при подготовке и принятии решений;
- ориентации в нестандартных ситуациях;
- концентрировать внимание слушателей на главных аспектах проблемы и устанавливать причинно-следственные связи;

- развивать взаимопонимание между участниками игры.

Подготовка к проведению занятия с использованием методов активного обучения включает в себя несколько этапов.

1. Выбор темы семинарского занятия и вопросов, выносимых на обсуждение.
2. Составление списка рекомендуемой литературы. Эта работа может быть проделана, как преподавателем, так и студентами. Оправдывает себя поручение составления списка литературы одному или нескольким студентам с последующей корректировкой его преподавателем.
3. Выбор формы проведения семинара, утверждение «сценария», распределение «ролей». Иногда распределение ролей происходит непосредственно на занятии.

В качестве основных активных форм обучения в курсе «Профилактика конфликтов в организационно-управленческой сфере» могут быть использованы следующие виды мероприятий:

### **1. Технологии управления конфликтами. Деловая игра «Оценка глубины конфликта»**

**Цель занятия.** Развитие у студентов навыков оценки глубины конфликтной ситуации с использованием специальных методик и формирование у них умений принимать адекватные решения по поводу поведения субъектов конфликта в конфликтном взаимодействии.

#### **Порядок проведения игры**

*Подготовительный этап.* За одну-две недели студентам выдают задание и установку на подготовку к игре. Суть задания состоит в следующем.

1. Студенты получают тест «Оценка глубины конфликта» для изучения его содержания.
2. Для апробации теста обучаемые самостоятельно должны проанализировать конфликтные ситуации, которые происходили с их участием или которые они наблюдали, на предмет оценки выраженности

каждого из 8 факторов, представленных в тесте, и быть готовыми к докладу по этому вопросу на занятии.

### **Тест «Оценка глубины конфликта»**

В целях оценки конфликтной ситуации и характера поведения субъекта, улаживающего конфликт, вашему вниманию предлагается данный тест. В тесте представлены 8 основных позиций, имеющих непосредственное отношение к конфликтной ситуации. Ваша задача состоит в том, чтобы оценить выраженность каждого фактора по 5-балльной шкале. Сильная выраженность факторов левой стороны теста оценивается 1 баллом, а правой – 5 баллами. После оценки каждой позиции в тесте следует подсчитать общую сумму баллов, которая будет свидетельствовать о глубине конфликта.

#### *Оценка результатов*

*Сумма баллов, равная 35–40, свидетельствует о том, что конфликтующие заняли по отношению друг к другу жесткую позицию.*

*Сумма баллов, равная 25–34, указывает на колебания в отношениях конфликтующих сторон.*

Рекомендации субъектам, улаживающим конфликт:

а) если вы *руководитель*, то:

– при *сумме баллов 35–40* вы должны выступать в роли обвинителя и для разрешения конфликтной ситуации в основном следует прибегать к административным мерам;

– при *сумме баллов 25–34* вы должны выступать в роли консультанта и для разрешения конфликтной ситуации в основном следует прибегать к психологическим мерам;

– при *сумме баллов менее 24* вы должны выступать в роли воспитателя и в этом случае для разрешения конфликтной ситуации целесообразно использовать педагогические меры;

б) если вы являетесь *медиатором*, то:

– при *сумме баллов 35–40* следует предпринять меры по разъединению конфликтующих сторон и приступить к переговорам с ними *дизъюнктивным* способом до снижения накала борьбы между ними;

– при *сумме баллов 25–34* можно попытаться на очередной встрече в переговорном процессе перевести конфликт в конструктивную фазу;

– при *сумме баллов менее 24* можно активизировать усилия по подготовке конструктивного решения.

*В ходе занятия.* 1. Проводится игровая разминка. В течение 1015 минут заслушиваются и анализируются задания студентов, выполненные ими на подготовительном этапе.

2. Создаются и анализируются игровые ситуации.

**Игровая ситуация.** Студенты разбиваются на игровые группы по 4 человека. В каждой игровой группе 2 человека играют роль конфликтующих, 1 – роль менеджера и 1 медиатора (в ходе игры студенты меняются ролями). Далее преподаватель дает игровую установку:

- конфликтующим – определяется предмет конфликта и направление конфликтного взаимодействия, которое они должны разыграть (направление взаимодействия не должно быть известно другим участникам игры);

- менеджеру и медиатору – сообщаются предмет конфликта и дается ролевая установка на оценку глубины конфликта между условными конфликтантами методом беседы с ними, наблюдения за их поведением, опираясь на тестовые позиции, и принятия решения на разрешение конфликта.

На подготовку к ролевому взаимодействию участникам дается 10 минут. На ролевое взаимодействие отводится 10–15 минут.

Каждый игровой сюжет обсуждается.

**2. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте». Деловая игра «Искусство критики»**

**Цель занятия.** Закрепление знаний студентов по основам эффективного общения и рационального поведения в конфликтах; развитие у них навыков

конструктивной критики, как одной из форм эффективного общения в системе служебных взаимоотношений; формирование у обучаемых умений принимать оптимальные решения в сложных конфликтных ситуациях.

### **Порядок проведения игры**

*Подготовительный этап.* За одну-две недели студенты получают установку на проведение дидактической игры. Им дают указания по самостоятельному изучению литературы и уяснению основных технологий эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Особый акцент делается на изучение студентами теоретических и практических проблем критики. *В ходе игры* студенты объединяются в игровые группы по 3-4 человека. Каждой группе выдается одинаковый набор карточек с ситуациями и заданием: проанализировать предложенные ситуации, разработать механизм критики по каждому случаю и подготовить критические замечания (время на обработку одной ситуации – 10 минут).

На втором этапе проводится межгрупповая дискуссия по обсуждению предлагаемых вариантов критики и выработка наиболее конструктивных.

### **Ситуация 1**

Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно.

В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как себя вести?

### **Ситуация 2**

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько

напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме.

В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

### **Ситуация 3**

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что же можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

### **Ситуация 4**

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как довести до нее свои соображения?

### **Ситуация 5**

У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

### **Ситуация 6**

Вы приняли на работу молодого способного юриста (только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права), который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и

заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

### **Ситуация 7**

Во время деловой встречи с вами ваш сотрудник из отдела рекламы «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь он подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

### **Ситуация 8**

Ваш заместитель очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявления об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним обсудить это, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

## **3. Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов. Деловая игра «Переговоры»**

**Цель занятия.** Отработка навыков делового общения в переговорах; урегулирование конфликта; достижение соглашения.

Роли для участия в игре:

1. Специалисты, ведущие переговоры, не менее трех человек. Обычно это лица, облеченные властью, полномочиями и доверием той стороны, которую они представляют. Кроме того, они должны быть людьми, принимающими решения, в том числе и в изменившихся обстоятельствах.

2. Группа экспертов, их задача – дать оценочную экспозицию конфликта. Экспертные решения и оценки должны носить предметный характер. Оценивая решения, принятые в процессе переговоров, эксперты должны подсчитать конкретные убытки и потери и выявить ошибки и их негативные последствия, предложить варианты действий. (Не менее трех человек.)

3. Группа аналитиков, их задача – осуществить прогнозирование на перспективу, проанализировать предлагаемые экспертами и переговорщиками решения с точки зрения их эффективности, появления потенциальных проблем. (Не менее трех человек.)

#### *1 этап. Подготовка*

- Создание игровых команд: специалисты по переговорам – по три человека от каждой из сторон; эксперты, аналитики.

- Описание сложившейся ситуации, конфликта между сторонами. Примечание. Ситуацию можно предложить из реальной практики или дать слушателям возможность придумать ее самим.

- Создать документ – ПАКЕТ ПРЕДЛОЖЕНИЙ. В него входит несколько статей. Одна из них – описание конфликта в терминах, принятых обеими сторонами. Это уже первый шаг к будущей договоренности. Далее описываются взаимные претензии. Список претензий должен быть достаточным для выражения собственной позиции, аргументированным и не чрезмерным. Пакет предложений включает в себя:

1. Преамбула – в ней оговариваются цели, интерес и отношение к спорному положению.

2. Детализация преамбулы в формулировке собственной позиции по всем аспектам спорного положения.

3. Претензии к партнерам. Необходимо выделить принципиальные претензии и второстепенные. Первые описываются в категорических выражениях, а вторые по типу: «к тому же...», «следует добавить, что...» и т. п.

#### 4. Экспертные оценки, характеризующие те или иные положения.

Группы экспертов и аналитиков готовят встречные предложения, описывая их значимость, эффективность и прогнозируя возможные последствия.

Примечание. Группе экспертов можно предложить вместо разработки новых предложений выработать систему оценки результатов деятельности специалистов по переговорам и аналитиков, принимаемых решений, выбираемых стратегии и тактики.

#### *II этап. Регламент*

Регламент должен определять: место, время, характер и упорядоченность переговоров. Регламент состоит из следующих частей.

1. Преамбула регламента – констатация общей цели переговоров, их характера, содержания и оснований. Цели переговоров должны определяться взаимным соглашением.

2. Формулирование характера переговоров связано с ориентацией на взаимосоглашение, рассмотрение претензий, разбор конфликта, двусторонние или многосторонние переговоры, обращение к третьим лицам, предварительные раунды консультаций и т. п.

3. Соглашение относительно участников переговорного процесса, их полномочий, представительности.

4. Формулирование санкций, которые определяются как меры наказания, следующие за нарушение регламента.

5. Диспозиция – согласование места и времени проведения самих переговоров, консультаций, встреч посредников и пр.

Примечание. Выработка той или иной формулы регламента проводится на закрытых совещаниях каждой команды. Эксперты и аналитики могут вносить свои предложения каждой из сторон. Кроме того, проводятся предварительные раунды консультаций команд.

По итогам II этапа принимается согласованный регламент.

#### *III этап. Решения*

Началом данного этапа служит принятие взаимосогласованного пакета предложений. Реализация данного этапа будет продуктивной, если предыдущие этапы дали соответственно конструктивные результаты. Решение выражается в намерении обеих сторон действовать в направлении формулирования общих соглашений.

#### *IV этап. Соглашения*

Это последний этап переговоров. Он предполагает, что участники игры совершают несколько последовательных шагов:

1. Формулирование достигнутых договоренностей в виде соглашений.
2. Формулирование заключительного протокола.

Выработка СОГЛАШЕНИЯ и ПРОТОКОЛА тоже предполагает свою тактику, маневры, уступки и твердость позиции.

Заключительные документы переговоров оформляются в виде соответствующих соглашений:

ДОГОВОР – правовой акт, который устанавливает права и обязанности договаривающихся сторон. Договор формулируется (в зависимости от содержания переговорного процесса) как экономический, дипломатический, коммерческий, военный и т. п.

Это может быть договор о гарантиях, договор о дружбе и сотрудничестве, договор о взаимной помощи, о нейтралитете, о разделении сфер влияния.

ПАКТ – договор, имеющий в своем названии указание на содержание договора.

КОНВЕНЦИЯ – договор по отдельному вопросу.

СОГЛАШЕНИЕ – договор по вопросу сравнительно небольшого значения или временного характера, заключаемый на непродолжительный срок.

ПРОТОКОЛ – фиксация в кратко изложенном соглашении договоренности по определенному вопросу. Протокол может также служить пояснением к той или иной статье основного договора.

**ПРОТОКОЛ О НАМЕРЕНИЯХ** – соглашение сторон, не носящее юридического характера. Его статус – лишь прояснить и в определенной степени согласовать намерения сторон на основе установления в процессе переговоров общих интересов.

**ДЕКЛАРАЦИЯ И МЕМОРАНДУМ** – торжественные заявления сторон о том, что они будут придерживаться одинаковой линии поведения по спорному вопросу.

**ДЖЕНТЛЬМЕНСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ** – договор, заключаемый в устной форме между договаривающимися сторонами.

Примечание. Участники переговоров принимают тот вид соглашения, который адекватен обсуждаемой ситуации. По итогам игры проводится оценка принятых соглашений со стороны экспертов, а затем в коллективной дискуссии анализируются сами переговоры, достижения и потери участников, просчеты и ошибки, которые допущены из-за неэффективной подготовки к переговорам. Организатор игры подводит итоги, резюмируя все позитивное и конструктивное.

*Примерный текст договора между организацией (фирма-поставщик, банк и др.) и клиентом*

## **ДОГОВОР №**

на осуществление расчетно-кассового обслуживания

(на поставку \_\_\_\_\_ и т. п.)

Заказчик \_\_\_\_\_ Исполнитель \_\_\_\_\_

Место заключения договора \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

Полное и точное наименование сторон \_\_\_\_\_

*Структурные компоненты договора:*

1. Предмет договора.

Клиент хранит свои денежные средства на счете, открытом для него Банком.

Банк обязуется осуществлять расчетно-кассовое обслуживание Клиента.

2. Условия договора.

3. Обязанности сторон:

Банк обязуется \_\_\_\_\_ Клиент обязуется \_\_\_\_\_

4. Срок действия договора, порядок его изменения и расторжения:

4.1. Настоящий договор вступает в силу с момента его подписания. Срок действия – 5 лет (3 года; не ограничивается).

4.2. Изменения и дополнения производятся по соглашению сторон.

4.3. Каждая из сторон вправе расторгнуть договор, предупредив об этом другую сторону за один месяц.

5. Другие условия (о почтово-телеграфных расходах, о комиссионных расходах, как и где решаются споры и возникшие разногласия \_\_\_\_\_ и т. д.).

6. Особые условия.

7. Юридические адреса сторон:

Клиент \_\_\_\_\_ Банк \_\_\_\_\_

8. Подписи сторон.

**4. Конфликты в организации (проводится с использованием метода анализа конкретных ситуаций)**

**Цель занятия.** Развитие у студентов навыков анализа конфликтов в организации и формирование умений принимать управленческие решения в нестандартных ситуациях.

**Порядок проведения занятия**

*Подготовительный этап.* За одну-две недели студенты получают установку на проведение практического занятия в форме анализа конкретных ситуаций. Им необходимо дать указания для самостоятельного изучения литературы и уяснения основных вопросов темы: «понятие конфликтов в организации»; «классификация конфликтов в организации»; «причины конфликтов в организации»; «управление конфликтами в организации».

*В ходе занятия.* После того как студенты будут разделены на игровые группы по 3–4 человека, каждой группе необходимо выдать (в письменном виде) одинаковые задания, предусматривающие анализ конкретных

ситуаций. На анализ конкретной ситуации и принятие решения отводится, в зависимости от задания, 5-10 минут. Затем преподаватель организует обсуждение версий анализа. После обсуждения преподаватель подводит итоги.

### **Ситуация 1**

Вы начальник отдела. Получили задание и едете в командировку. В аэропорту случайно встречаете свою подчиненную – молодую сотрудницу, которая уже две недели не работает. Вам сказали, что она болеет. А вы видите ее не только в полном здравии, но отдохнувшей и даже, как вам показалось, похорошевшей. Она кого-то с большим нетерпением встречает в аэропорту. Во вверенном вам отделе полный завал, не хватает сотрудников, срываются сроки выполнения работ.

Что вы скажете своей сотруднице? С чего начнете разговор? Чем должен завершиться этот инцидент?

### **Ситуация 2**

Вы опытный, давно работающий, авторитетный начальник отдела. В канун праздника вы от своего отдела представили фамилии нескольких лучших сотрудников для поощрения. Среди тех, кому должны быть вручены грамота и денежная премия, Сидоров, которого вы лично предупредили о необходимости явиться на торжественное собрание, где ему будут вручены грамота и премия. Сидоров вместе со своей семьей явился на торжественное собрание, но грамоту и премию, по неизвестным для вас причинам, ему не вручили. На следующий день, не успев разобраться в причине недоразумения, вы случайно сталкиваетесь с Сидоровым в коридоре.

Каковы возможные варианты развития возникшей ситуации? Как бы вы повели себя в каждом из них?

Примечание. Каждая из предлагаемых ситуаций может иметь несколько вариантов развития. Например, в ситуации 1 – сотрудница, которая встретила вас, могла находиться на больничном по уходу за ребенком, а в аэропорту встречала человека, который должен был привезти ей дефицитное

лекарство. В ситуации 2 – недоразумение могло возникнуть из-за ошибки машинистки, которая печатала приказ о поощрении.

### Ситуация 3

Рабочие одного из цехов предприятия неоднократно заявляли о неудовлетворительных условиях труда, высказывали опасения за свое здоровье (в цеху не уделялось должного внимания обеспечению безопасности труда). Им уже более трех месяцев не выплачивали заработную плату. Два дня назад с одним из рабочих на производстве произошел несчастный случай. Это переполнило чашу терпения рабочих. Они отказались от работы и пригласили на собрание руководство предприятия.

Как бы вы повели себя в этой ситуации в качестве руководителя предприятия?

## VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
690922, Приморский край, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10. Корпус 26, ауд. учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, занятий лекционного и семинарского типа F422	Помещение укомплектовано специализированной учебной мебелью (посадочных мест – 150) Оборудование: плазма: модель LG FLATRON M4716CCBA – 3 шт. Проектор, модель Panasonic PT-DZ110XEi, экран, акустическая система для настенного монтажа Extron SI 28 Эксклюзивная документ камера, модель Avervision 355 AF Доска аудиторная	Microsoft Office - лицензия Standard Enrollment № 62820593. Дата окончания 2020-06-30. Родительская программа Campus 3 49231495. Торговый посредник: JSC "Softline Trade" Номер заказа торгового посредника: Tr000270647-18

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной поддержки.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДВФУ)

---

ШКОЛА ГУМАНИТАРНЫХ НАУК

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ  
РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**по дисциплине «Профилактика конфликтов в организационно-  
управленческой сфере»**

**Направление подготовки 37.03.02 Конфликтология**

**профиль «Конфликтология в межкультурных коммуникациях»**

**Форма подготовки очная**

**Владивосток**

**2017**

**Самостоятельная работа студентов по курсу**  
**«Профилактика конфликтов в организационно-управленческой сфере»**  
**(100 час.)**

Самостоятельная работа студентов, предусмотренная учебным планом, соответствует более глубокому усвоению изучаемого курса, формирует навыки исследовательской работы и ориентирует на умение применять теоретические знания на практике.

Содержание самостоятельной работы студентов включает: проработку лекций и подготовку к практическому занятию, подготовку доклада по выбранному аспекту темы семинара или подбор практического материала для участия в дискуссии. Материалом для подготовки могут стать конспекты лекций, профессиональная литература, учебно-методическое обеспечение дисциплины.

Самостоятельная работа студентов также включает написание и защиту реферата, выполнение творческих заданий.

**План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине**

<b>№ п/п</b>	<b>Дата/сроки выполнения</b>	<b>Вид самостоятельной работы</b>	<b>Примерные нормы времени на выполнение</b>	<b>Форма контроля</b>
<b>1.</b>	1-ая неделя	Подготовка к практическому занятию № 1	5 ч.	Устный опрос (анализ и обсуждение проработанных студентами вопросов в ходе практического занятия)
<b>2.</b>	2-ая неделя	Подготовка к практическому занятию № 2	5 ч.	Устный опрос (анализ и обсуждение проработанных студентами вопросов в ходе практического занятия)
<b>3.</b>	3-я неделя	Подготовка к практическому занятию № 3	5 ч.	Устный опрос (анализ и обсуждение проработанных студентами вопросов в ходе практического занятия)
<b>4.</b>	4-я неделя	Подготовка к практическому занятию № 4	5 ч.	Устный опрос (анализ и обсуждение проработанных студентами вопросов в ходе практического занятия)
<b>5.</b>	5-ая неделя	Подготовка к практическому занятию № 5	5 ч.	Устный опрос (анализ и обсуждение проработанных студентами вопросов в ходе

				практического занятия)
6.	6-ая неделя	Подготовка к практическому занятию № 6	5 ч.	Устный опрос (анализ и обсуждение проработанных студентами вопросов в ходе практического занятия)
7.	6-ая неделя	Выполнение творческого задания 1	12 ч.	Проверка преподавателем содержания выполненного творческого задания, устный опрос (анализ и обсуждение проработанных вопросов)
8.	7-ая неделя	Подготовка к практическому занятию № 7	5 ч.	Устный опрос (анализ и обсуждение проработанных студентами вопросов в ходе практического занятия)
9.	8-ая неделя	Подготовка к практическому занятию № 8	5 ч.	Устный опрос (анализ и обсуждение проработанных студентами вопросов в ходе практического занятия)
10.	9-ая неделя	Подготовка к практическому занятию № 9	5 ч.	Устный опрос (анализ и обсуждение проработанных студентами вопросов в ходе практического занятия)
11.	10-ая неделя	Подготовка к практическому занятию № 10	5 ч.	Устный опрос (анализ и обсуждение проработанных студентами вопросов в ходе практического занятия)
12.	11-ая неделя	Подготовка к практическому занятию № 11	5 ч.	Устный опрос (анализ и обсуждение проработанных студентами вопросов в ходе практического занятия)
13.	11-ая неделя	Выполнение творческого задания 2	12 ч.	Проверка преподавателем содержания выполненного творческого задания, устный опрос (анализ и обсуждение проработанных вопросов)
14.	1-я - 11-ая неделя	Подготовка реферата	21 ч.	Проверка преподавателем текста реферата и устная защита его в ходе практического занятия

Учебно - методическое обеспечение самостоятельной работы студента по дисциплине «Профилактика конфликтов в организационно-управленческой сфере» предусматривает:

- определение круга учебных вопросов, которые студенты должны изучить самостоятельно;
- подбор необходимой учебной литературы, обязательной для проработки и изучения;

- поиск дополнительной научной литературы, к которой студенты могут прибегать при возникновении особой заинтересованности в конкретной теме;
- определение перечня контрольных вопросов, позволяющих студентам самостоятельно проверить качество полученных знаний;
- организацию консультаций преподавателя со студентами для разъяснения вопросов, вызывающих у студентов затруднения при самостоятельном освоении учебного материала.

Дополнительными формами самостоятельной работы являются групповые и индивидуальные задания, выступающие продолжением аудиторных занятий и направленные на овладение практическими навыками по основным разделам дисциплины.

### **Задания для самостоятельной работы студентов**

Творческие задания предназначены для текущего контроля и проверки усвоения теоретического материала.

Этот вид работы является обязательным для всех студентов и предполагает обязательное совместное обсуждение выполненных заданий на семинарских занятиях с целью повышения самоконтроля, взаимной заинтересованности в поиске правильных ответов, закрепления пройденного учебного материала.

Творческие задания как форма самостоятельной работы представляют собой подготовку развернутого ответа по конкретной теме или вопросу. В ходе выполнения задания студенты работают самостоятельно и в группах, что способствует развитию как индивидуальной творческой инициативы, так и умению работать в команде. Таким образом, формирование и развитие компетенций в курсе будет способствовать эффективности профессиональной деятельности.

Для самостоятельной работы предлагается выполнение следующих творческих заданий.

## **Задание 1. Социологическое исследование «Анализ социальной напряженности в организации»**

Цель работы – освоить метод социологического анализа социальной напряженности в организации, в том числе и социальной, и получить опыт получения и интерпретации данных о социальной напряженности в конкретной организации.

В процессе работы необходимо:

- самостоятельно изучить рекомендуемую литературу по проблеме социальной напряженности;
- ознакомиться с предлагаемым методом анализа социальной напряженности;
- объединившись в микрогруппы (4-5 человек) выбрать организацию, ознакомиться с характером и спецификой ее функционирования и провести социологическое исследование социальной напряженности в организации;
- самостоятельно обработать и интерпретировать полученные результаты исследования;
- подготовить отчет о социологическом исследовании социальной напряженности в организации.

Социологическое исследование готовится в два этапа:

1. Сбор и статистическая обработка результатов исследования.
2. Подготовка отчета о социологическом исследовании.

Схема отчета о социологическом исследовании «Анализ социальной напряженности в организации»:

- Формулируются цели и задачи исследования
- Дается характеристика исследуемой организации
- Выделяются и обосновываются факторы, влияющие на уровень социальной напряженности в организации
- Кратко излагается суть предлагаемой методики
- Дается интерпретация полученных данных (общая характеристика социальной напряженности в организации; какие факторы

обращают на себя внимание в следствии пониженных или низких результатов; насколько равномерно распределена удовлетворенность указанными факторами среди участников опроса; какие факторы у отмеченных участников являются заниженными или низкими, чем объясняются выделенные тенденции; отметить (если имеется) фактор который является «точкой напряженности» в организации: при низкой удовлетворенности, отмечается высокая степень значимости; отметить (если имеется) фактор который в процессе исследования выбран не удачно: высокая степень удовлетворенности при низкой значимости; предложить какой фактор может быть выбран для анализа социальной напряженности в организации вместо указанного).

- Формулируются общие выводы по исследованию, по возможности, даются рекомендации руководству организации о том, какие шаги можно предпринять по изменению социальной напряженности в организации.

## **Задание 2. Анализ социального конфликта**

Данная работа является итоговой работой по курсу «Профилактика конфликтов в организационно-управленческой сфере».

Цель работы – формирование умения анализа реального социального конфликта с использованием методов рассматриваемых в рамках данного курса.

Работа выполняется в течение всего курса состоит из трех этапов.

*Этапы подготовки итоговой работы по курсу*

1 этап. – Выбор конфликта. Подготовка текста биографии конфликта и позиций сторон в конфликте.

2 этап – Структурный и динамический анализ конфликта, с использованием рассматриваемых в ходе курса методов анализа конфликта.

3 этап – Разработка стратегий управления конфликтом

Письменная работа выполняется студентом в течение семестра.

Работа может быть сдана студентом преподавателю по окончании курса или на заключительной консультации. В первом случае, преподаватель выдает работу студенту до зачета со своими комментариями, позволяющими доработать текст. В случае если текст сдается на итоговой консультации, вопросы по тексту задаются студенту на самом зачете в процессе защиты данной работы.

### **Задание 3. Подготовка реферата**

#### **Примерная тематика рефератов**

1. Развитие конфликтологических идей в философской мысли Древнего Востока.
2. Эволюция конфликтологических идей в античной философии.
3. Проблема конфликта в средневековой философии и в философии эпохи Возрождения.
4. Проблема конфликта в философии Нового времени.
5. Проблема конфликта в классической немецкой философии.
6. Особенности развития теории конфликта в марксистской философии.
7. Современные проблемы развития конфликтологии.
8. Характеристика и диагностика конфликтов.
9. Способы и условия предупреждения внутриличностных конфликтов.
10. Система повышения конфликтологической компетентности сотрудников.
11. Эмоциональное выгорание сотрудника как фактор возникновения конфликтов.
12. Конфликты в коллективе и средства их преодоления.
13. Модернизация и глубинный конфликт ценностей в современном обществе.
14. Конфликты и взаимодействие в профессиональном процессе.
15. Профилактика и коррекция супружеских конфликтов.

16. Социально-психологический климат и нововведения в коллективе.
17. Способы разрешения межличностных конфликтов в экстремальных условиях жизнедеятельности.
18. Способы предупреждения и профилактики производственных конфликтов.
19. Методы коррекции семейных конфликтов.
20. Механизмы возникновения и развития межличностных конфликтов.
21. Разрешение межличностных конфликтов средствами социально-психологического тренинга.
22. Источники конфликтов и стрессов.
23. Управление конфликтами с участием третьей стороны.
24. Организационный механизм управления конфликтами и стрессами.
25. Роль руководителя в управлении конфликтами.

### **Методические указания к подготовке реферата**

#### **Цели и задачи реферата**

*Целями* написания реферата являются:

- развитие у студентов навыков поиска актуальных проблем гендерного функционирования социальной реальности;
- развитие навыков краткого изложения материала с выделением лишь самых существенных моментов, необходимых для раскрытия сути проблемы;
- развитие навыков анализа изученного материала и формулирования собственных выводов по выбранному вопросу в письменной форме, научным, грамотным языком.

*Задачами* написания реферата являются:

- научить студента максимально верно передать мнения авторов, на основе работ которых студент пишет свой реферат;

- научить студента грамотно излагать свою позицию по анализируемой в реферате проблеме;

- подготовить студента к дальнейшему участию в научно – практических конференциях, семинарах и конкурсах;

- помочь студенту определиться с интересующей его темой, дальнейшее раскрытие которой возможно осуществить при написании курсовой работы или диплома;

- уяснить для себя и изложить причины своего согласия (несогласия) с мнением того или иного автора по данной проблеме.

### **Основные требования к содержанию реферата**

Студент должен использовать только те материалы (научные статьи, монографии, пособия), которые имеют прямое отношение к избранной им теме. Не допускаются отстраненные рассуждения, не связанные с анализируемой проблемой. Содержание реферата должно быть конкретным, исследоваться должна только одна проблема (допускается несколько, только если они взаимосвязаны). Студенту необходимо строго придерживаться логики изложения (начать с определения и анализа понятий, перейти к постановке проблемы, проанализировать пути ее решения и сделать соответствующие выводы). Реферат должен заканчиваться выводением выводов по теме.

По своей *структуре* реферат состоит из:

1.Титульного листа;

2.Введения, где студент формулирует проблему, подлежащую анализу и исследованию;

3.Основного текста, в котором последовательно раскрывается избранная тема. В отличие от курсовой работы, основной текст реферата предполагает разделение на 2-3 параграфа без выделения глав. При необходимости текст реферата может дополняться иллюстрациями, таблицами, графиками, но ими не следует "перегружать" текст;

4.ЗаклЮчения, где студент формулирует выводы, сделанные на основе основного текста.

5.Списка использованной литературы. В данном списке называются как те источники, на которые ссылается студент при подготовке реферата, так и иные, которые были изучены им при подготовке реферата.

Объем реферата составляет 10-15 страниц машинописного текста, но в любом случае не должен превышать 15 страниц. Интервал – 1,5, размер шрифта – 14, поля: левое — 3см, правое — 1,5 см, верхнее и нижнее — 1,5см.. Страницы должны быть пронумерованы. Абзацный отступ от начала строки равен 1,25 см.

### **Порядок сдачи реферата и его оценка**

Реферат пишется студентами в течение семестра в сроки, устанавливаемые преподавателем, и сдается преподавателю, ведущему дисциплину. После проверки текста и устранения замечаний студент защищает реферат в ходе практического (семинарского) занятия.

Критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы по дисциплине, представлены в Приложении 2



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДВФУ)

---

ШКОЛА ГУМАНИТАРНЫХ НАУК

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
по дисциплине «Профилактика конфликтов в организационно-  
управленческой сфере»  
Направление подготовки 37.03.02 Конфликтология  
профиль «Конфликтология в межкультурных коммуникациях»  
Форма подготовки очная

Владивосток

**2017**  
**Паспорт**  
**фонда оценочных средств**  
**по дисциплине «Профилактика конфликтов в организационно-**  
**управленческой сфере»**

<b>Код и формулировка компетенции</b>	<b>Этапы формирования компетенции</b>	
<b>ПК- 1</b> Способность способностью владеть знанием истории эволюции предмета конфликтологии, природы конфликта, его структуры, видов, детерминирующих факторов, особенностей динамики протекания конфликтов в различных сферах, возможных способов работы с ними, условий, обеспечивающих предупреждение, разрешение и управление конфликтами и миром	Знает	важнейшие характеристики и свойства конфликта как социального феномена; особенности формирования, функционирования и развития конфликтов в организационно-управленческой сфере; основные технологии и методики воздействия на организационный конфликт
	Умеет	использовать теоретические знания для анализа организационных конфликтов, выявлять и анализировать основные тенденции и возможные последствия формирования и развития конфликтов в организационно-управленческой сфере; применять на практике технологии и методики предупреждения и разрешения конфликтов
	Владеет	навыками самостоятельной научно-исследовательской работы по изучению конфликтных ситуаций, использования теоретических знаний для организации научно-практических исследований конфликтов; основными методиками и технологиями регулирования конфликтов в организационно-управленческой сфере
<b>ПК-3</b> Способность применять методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира, использовать категориальный аппарат гуманитарных и социальных наук с учетом предметного поля конфликтологии, многофакторной обусловленности конфликта и мира	Знает	основные направления и подходы к изучению конфликтов в различных социально-гуманитарных науках; основы методологии, основные принципы и правила междисциплинарного анализа конфликта в организационно-управленческой сфере; основные факторы формирования и функционирования конфликтных и мирных взаимодействий в организационно-управленческой сфере
	Умеет	использовать категориальный аппарат социально-гуманитарных наук для анализа конфликтных и мирных взаимодействий в организационно-управленческой сфере; применять основные правила междисциплинарного анализа к изучению конфликтных и мирных взаимодействий в организационно-управленческой сфере; выделять основные

		причины и факторы, обуславливающие конфликтные и мирные взаимодействия в организационно-управленческой сфере
	Владеет	навыками исследования конфликтов в организационно-управленческой сфере; методами и способами организации и осуществления междисциплинарного исследования конфликтных и мирных взаимодействий в организационно-управленческой сфере
<b>ПК-8</b> Способность определять необходимые технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира	Знает	основные технологии урегулирования конфликтов в организационно-управленческой сфере; понятие организационного конфликта как регулируемого способа взаимодействия; основы посредничества в урегулировании конфликтов и поддержании мира организационно-управленческой сфере
	Умеет	применять на практике основные технологии урегулирования конфликтов в организационно-управленческой сфере, в том числе профилактического характера; определять оптимальные модели выхода из конфликта в организационно-управленческой сфере
	Владеет	основными технологиями урегулирования конфликтов в организационно-управленческой сфере; современными методами диагностики, профилактики и управления организационными конфликтами
<b>ПК-10</b> Способность формировать умения и навыки не конфронтационного поведения в конфликтных ситуациях, предотвращения и конструктивного разрешения конфликтов	Знает	понятие не конфронтационного поведения в конфликтных ситуациях в организационно-управленческой сфере; методы предотвращения и конструктивного разрешения организационных конфликтов
	Умеет	организовывать мирные социальные взаимодействия в организационно-управленческой сфере; минимизировать конфликтный потенциал решений в управлении организацией; разрабатывать мирные практики межличностного и социального взаимодействия в организационно-управленческой сфере, формировать соответствующие умения и навыки у руководства и сотрудников организации
	Владеет	методиками исследования межличностных отношений и конфликтного поведения в организации, приемами влияния на коммуникационные процессы и конструктивного разрешения конфликтных ситуаций в организационно-управленческой сфере; мирными практиками межличностного и социального взаимодействия в организационно-управленческой сфере

№ п/п	Контролируемые темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций	Оценочные средства - наименование		
			текущий контроль	промежуточная аттестация	
1	Лекционные занятия 1-11, практические занятия 1-11	ПК - 1	Знает	Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), реферат (ПР-4), творческое задание (ПР-13)	итоговое тестирование (ПР-1), вопросы к зачету №№ 1-55
			Умеет	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия, (УО-4), реферат (ПР-4), творческое задание (ПР-13)	вопросы к зачету №№ 1-55
			Владеет	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия, (УО-4), реферат (ПР-4), творческое задание (ПР-13)	вопросы к зачету №№ 1-55
2	Лекционные занятия 1-11, практические занятия 1-11	ПК - 3	Знает	Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), реферат (ПР-4)	итоговое тестирование (ПР-1), вопросы к зачету №№ 1-55
			Умеет	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия, (УО-4), реферат (ПР-4), творческое задание (ПР-13)	вопросы к зачету №№ 1-55
			Владеет	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия, (УО-4), реферат (ПР-4), творческое задание (ПР-13)	вопросы к зачету №№ 1-55
3	Лекционные занятия 1-11, практические занятия 1-11	ПК-8	Знает	Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), реферат (ПР-4)	итоговое тестирование (ПР-1), вопросы к зачету №№ 1-55
			Умеет	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия, (УО-4), реферат (ПР-4), творческое задание (ПР-13)	вопросы к зачету №№ 1-55

			Владеет	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия, (УО-4), реферат (ПР-4), творческое задание (ПР-13)	вопросы к зачету №№ 1-55
4	Лекционные занятия 1-11, практические занятия 1-11	ПК-10	Знает	Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), реферат (ПР-4)	итоговое тестирование (ПР-1), вопросы к зачету №№ 1-55
			Умеет	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия, (УО-4), реферат (ПР-4), творческое задание (ПР-13)	вопросы к зачету №№ 1-55
			Владеет	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия, (УО-4), реферат (ПР-4), творческое задание (ПР-13)	вопросы к зачету №№ 1-55

### Шкала оценивания уровня сформированности компетенций

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции		критерии	показатели
<b>ПК- 1</b> Способность владеть знанием истории эволюции предмета конфликтологии, природы конфликта, его структуры, видов, детерминирующих факторов, особенностях динамики протекания конфликтов в различных	знает (пороговый уровень)	важнейшие характеристики и свойства конфликта как социального феномена; особенности формирования, функционирования и развития конфликтов в организационно-управленческой сфере; основные технологии и методики воздействия на организационный конфликт	знание важнейших характеристики и свойств конфликта как социального феномена; особенностей формирования, функционирования и развития конфликтов в организационно-управленческой сфере; основных технологий и методик воздействия на организационный конфликт	– способность раскрыть важнейшие характеристики и свойства конфликта как социального феномена; – способность раскрыть особенности формирования, функционирования и развития конфликтов в организационно-управленческой сфере; – способность обозначить основные технологии и методики воздействия на организационный конфликт
	умеет (продвинуто)	использовать теоретические	умение использовать	– способность использовать

сферах, возможных способов работы с ними, условий, обеспечивающих предупреждение, разрешение и управление конфликтам и миром	ый)	знания для анализа организационных конфликтов, выявлять и анализировать основные тенденции и возможные последствия формирования и развития конфликтов в организационно-управленческой сфере; применять на практике технологии и методики предупреждения и разрешения конфликтов	теоретические знания для анализа организационных конфликтов, выявлять и анализировать основные тенденции и возможные последствия формирования и развития конфликтов в организационно-управленческой сфере; применять на практике технологии и методики предупреждения и разрешения конфликтов	теоретические знания для анализа организационных конфликтов; – способность выявлять и анализировать основные тенденции и возможные последствия формирования и развития конфликтов в организационно-управленческой сфере; – способность применять на практике технологии и методики предупреждения и разрешения конфликтов
	владеет (высокий)	навыками самостоятельной научно-исследовательской работы по изучению конфликтных ситуаций, использования теоретических знаний для организации научно-практических исследований конфликтов; основными методиками и технологиями регулирования конфликтов в организационно-управленческой сфере	владение навыками самостоятельной научно-исследовательской работы по изучению конфликтных ситуаций, использования теоретических знаний для организации научно-практических исследований конфликтов; основными методиками и технологиями регулирования конфликтов в организационно-управленческой сфере	– способность проводить самостоятельную научно-исследовательскую работу по изучению конфликтных ситуаций; – способность использовать теоретические знания для организации научно-практических исследований конфликтов; – способность использовать на практике основные методики и технологии регулирования конфликтов в организационно-управленческой сфере
<b>ПК-3</b> Способность применять методологи	знает (пороговый уровень)	основные направления и подходы к изучению	знание основных направлений и подходов к изучению	– способность раскрыть основные направления и подходы к изучению

<p>ю междисциплинарного анализа конфликта и мира, использовать категориальный аппарат гуманитарных и социальных наук с учетом предметного поля конфликтологии, многофакторной обусловленности конфликта и мира</p>		<p>конфликтов в различных социально-гуманитарных науках; основы методологии, основные принципы и правила междисциплинарного анализа конфликта в организационно-управленческой сфере; основные факторы формирования и функционирования конфликтных и мирных взаимодействий в организационно-управленческой сфере</p>	<p>конфликтов в различных социально-гуманитарных науках; основы методологии, основных принципов и правил междисциплинарного анализа конфликта в организационно-управленческой сфере; основных факторов формирования и функционирования конфликтных и мирных взаимодействий в организационно-управленческой сфере</p>	<p>конфликтов в различных социально-гуманитарных науках; – способность сформулировать основы методологии, основные принципы и правила междисциплинарного анализа конфликта в организационно-управленческой сфере; – способность перечислить основные факторы формирования и функционирования конфликтных и мирных взаимодействий в организационно-управленческой сфере</p>
	<p>умеет (продвинутый)</p>	<p>использовать категориальный аппарат социально-гуманитарных наук для анализа конфликтных и мирных взаимодействий в организационно-управленческой сфере; применять основные правила междисциплинарного анализа к изучению конфликтных и мирных взаимодействий в организационно-управленческой сфере; выделять основные</p>	<p>умение использовать категориальный аппарат социально-гуманитарных наук для анализа конфликтных и мирных взаимодействий в организационно-управленческой сфере; применять основные правила междисциплинарного анализа к изучению конфликтных и мирных взаимодействий в организационно-управленческой сфере; выделять основные причины и факторы, обуславливающие</p>	<p>– способность использовать категориальный аппарат социально-гуманитарных наук для анализа конфликтных и мирных взаимодействий в организационно-управленческой сфере; – способность применять основные правила междисциплинарного анализа к изучению конфликтных и мирных взаимодействий в организационно-управленческой сфере; способность выделять основные причины и факторы, обуславливающие</p>

		причины и факторы, обуславливающие конфликтные и мирные взаимодействия в организационно-управленческой сфере	конфликтные и мирные взаимодействия в организационно-управленческой сфере	конфликтные и мирные взаимодействия в организационно-управленческой сфере
	владеет (высокий)	навыками исследования конфликтов в организационно-управленческой сфере; методами и способами организации и осуществления междисциплинарного исследования конфликтных и мирных взаимодействий в организационно-управленческой сфере	владение навыками исследования конфликтов в организационно-управленческой сфере; методами и способами организации и осуществления междисциплинарного исследования конфликтных и мирных взаимодействий в организационно-управленческой сфере	– способность продемонстрировать владение навыками исследования конфликтов в организационно-управленческой сфере; – способность использовать на практике методы и способы организации и осуществления междисциплинарного исследования конфликтных и мирных взаимодействий в организационно-управленческой сфере
<b>ПК-8</b> Способность определять необходимые технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира	знает (пороговый уровень)	основные технологии урегулирования конфликтов в организационно-управленческой сфере; понятие организационного конфликта как регулируемого способа взаимодействия; основы посредничества в урегулировании конфликтов и поддержании мира организационно-управленческой сфере	знание основных технологий урегулирования конфликтов в организационно-управленческой сфере; понятия организационного конфликта как регулируемого способа взаимодействия; посредничества в урегулировании конфликтов и поддержании мира организационно-управленческой сфере	– способность раскрыть основные технологии урегулирования конфликтов в организационно-управленческой сфере; – способность раскрыть понятие организационного конфликта как регулируемого способа взаимодействия; – способность раскрыть значение посредничества в урегулировании конфликтов и поддержании мира организационно-

				управленческой сфере
	умеет (продвину- тый)	применять на практике основные технологии урегулирования конфликтов в организационно- управленческой сфере, в том числе профилактическо- го характера; определять оптимальные модели выхода из конфликта в организационно- управленческой сфере	умение применять на практике основные технологии урегулирования конфликтов в организационно- управленческой сфере, в том числе профилактического характера; определять оптимальные модели выхода из конфликта в организационно- управленческой сфере	– способность применять на практике основные технологии урегулирования конфликтов в организационно- управленческой сфере, в том числе профилактического характера; – способность определять оптимальные модели выхода из конфликта в организационно- управленческой сфере
	владеет (высокий)	основными технологиями урегулирования конфликтов в организационно- управленческой сфере; современными методами диагностики. профилактики и управления	владение основными технологиями урегулирования конфликтов в организационно- управленческой сфере; современными методами диагностики. профилактики и	– способность использовать в профессиональной деятельности основные технологиями урегулирования конфликтов в организационно- управленческой сфере – способность применить на

		организационными конфликтами	управления организационным и конфликтами	практике современные методы диагностики, профилактики и управления организационными конфликтами
<b>ПК-10</b> Способность формировать умения и навыки неконфронтационного поведения в конфликтных ситуациях, предотвращения и конструктивного разрешения конфликтов	знает (пороговый уровень)	понятие неконфронтационного поведения в конфликтных ситуациях в организационно-управленческой сфере; методы предотвращения и конструктивного разрешения организационных конфликтов	знание сущности неконфронтационного поведения в конфликтных ситуациях в организационно-управленческой сфере; методов предотвращения и конструктивного разрешения организационных конфликтов	– способность раскрыть понятие неконфронтационного поведения в конфликтных ситуациях в организационно-управленческой сфере; – способность обозначить методы предотвращения и конструктивного разрешения организационных конфликтов
	умеет (продвинутый)	организовывать мирные социальные взаимодействия в организационно-управленческой сфере; минимизировать конфликтный потенциал решений в управлении организацией; разрабатывать	умение организовывать мирные социальные взаимодействия в организационно-управленческой сфере; минимизировать конфликтный потенциал решений в управлении организацией; разрабатывать	– способность организовывать в профессиональной деятельности мирные социальные взаимодействия в организационно-управленческой сфере; – способность минимизировать конфликтный потенциал решений в управлении организацией;

		мирные практики межличностного и социального взаимодействия в организационно-управленческой сфере, формировать соответствующие умения и навыки у руководства и сотрудников организации	мирные практики межличностного и социального взаимодействия в организационно-управленческой сфере, формировать соответствующие умения и навыки у руководства и сотрудников организации	– способность разрабатывать мирные практики межличностного и социального взаимодействия в организационно-управленческой сфере, формировать соответствующие умения и навыки у руководства и сотрудников организации
	владеет (высокий)	методиками исследования межличностных отношений и конфликтного поведения в организации, приемами влияния на коммуникационные процессы и конструктивного разрешения конфликтных ситуаций в организационно-управленческой сфере; мирными практиками межличностного и социального взаимодействия в организационно-управленческой сфере	владение методиками исследования межличностных отношений и конфликтного поведения в организации, приемами влияния на коммуникационные процессы и конструктивного разрешения конфликтных ситуаций в организационно-управленческой сфере; мирными практиками межличностного и социального взаимодействия в организационно-управленческой сфере	– способность использовать в профессиональной деятельности методики исследования межличностных отношений и конфликтного поведения в организации; – способность применять в профессиональной деятельности приемы влияния на коммуникационные процессы в организации; – способность конструктивного разрешения конфликтных ситуаций в организационно-управленческой сфере

**Методические рекомендации,  
определяющие процедуры оценивания результатов освоения  
дисциплины «Профилактика конфликтов в организационно-  
управленческой сфере»**

Текущая аттестация студентов. Текущая аттестация студентов по

дисциплине «Профилактика конфликтов в организационно-управленческой сфере» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Профилактика конфликтов в организационно-управленческой сфере» осуществляется с использованием методов визуального наблюдения и опроса (посещаемость лекционных занятий), а также в форме контрольных мероприятий (устных ответов на практических занятиях, подготовки и защиты реферата, выполнения творческих заданий). Текущая аттестация включает оценивание фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний;
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- результаты самостоятельной работы.

(УО-1) Собеседование - средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.(УО-4) Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты - оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.

(УО-4) Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты - оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.

(ПР-1) Тест–система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

(ПР-4) Реферат - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы.

(ПР-7) Конспект - продукт самостоятельной работы обучающегося, отражающий основные идеи заслушанной лекции, сообщения и т.д.

(ПР-10) Деловая игра - совместная деятельность группы обучающихся под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.

(ПР-13) Творческое задание - частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.

## **ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ**

### **Примерные критерии оценочных средств, применяемых при изучении дисциплины «Профилактика конфликтов в организационно-управленческой сфере»**

#### **Критерии оценки реферата**

<b>Оценка</b>	<b>Требования к сформированным компетенциям</b>
<b>зачтено</b>	Работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения проблем гендерного функционирования реальности
<b>не зачтено</b>	Реферат представляет собой пересказанный или полностью переписанный текст каких-то источников, учебников или исследований без комментариев, анализа.

#### **Критерии оценки выполнения творческих заданий**

<i>Оценка</i>	<i>Требования к сформированным компетенциям</i>
<b>зачтено</b>	<p>Ответы на поставленные в задании вопросы показывают глубокое и систематическое знание программного материала.</p> <p>Студент логически корректно и убедительно излагает содержание ответов на поставленные в задании вопросы</p> <p>Тема работы содержанию учебной дисциплины и предлагаемой схеме анализа конфликта.</p> <p>Представленная студентом работа демонстрирует полноту и всесторонность анализа ситуации.</p> <p>Обоснованность использованных методов анализа конфликта.</p> <p>Аргументированность и обоснованность предлагаемых методов управления конфликтом;</p> <p>Аргументированность и компетентность в ответах на вопросы при защите работы (точность, полнота, уверенность), профессиональный язык.</p>
<b>не зачтено</b>	<p>Отрывочное представление о проблематике курса в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе, необоснованность использованных методов анализа конфликта.</p>

### **Критерии оценки устного ответа на практическом занятии**

<i>Оценка</i>	<i>Требования к сформированным компетенциям</i>
<b>зачтено</b>	<p>Студент демонстрирует прочные знания основных аспектов функционирования социальной реальности</p>
<b>не зачтено</b>	<p>Ответ студента обнаруживает незнание важных аспектов функционирования социальной реальности, отличается неглубоким раскрытием темы.</p>

**Промежуточная аттестация студентов.** Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Профилактика конфликтов в организационно-управленческой сфере» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной. По данной дисциплине учебным планом предусмотрен зачет.

## **ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

### **Тест для итогового контроля**

#### **Задание 1**

Внутриличностный конфликт понимается как конфликт между ...

- a) - 2 бессознательными установками
- b) - сознательной и бессознательной структурами

- c) + 2 сознательными тенденциями
- d) - между любыми внутриличностными структурами

### **Задание 2**

Полный перечень структурных элементов конфликта составляют ...

- a) - роли оппонентов, объект конфликта, среда конфликта
- b) - позиции субъектов, участники конфликта, зона разногласий
- c) + стороны конфликта, субъективные и объективные

характеристики конфликта

### **Задание 3**

К этапам конфликта относятся ...

- a) - эскалация, конфликтная ситуация, речевое противодействие
- b) - инициация конфликта, инцидент, деструктивный конфликт
- c) + тупик, конфликтная ситуация, инцидент, эскалация,

послеконфликтная стадия

### **Задание 4**

Стратегия сотрудничества ...

- a) + приводит к разрешению конфликта
- b) - ее применимость и выигрышность зависит от конкретной

ситуации

- c) - свидетельствует о высокой конфликтологической

компетентности личности

### **Задание 5**

Жесткие тактики поведения в конфликте ...

- a) - всегда используются только после применения мягких и

нейтральных

- b) + ориентируется на нанесение вреда, ущерба или использование

давления на оппонента

- c) - их присутствие в конфликтном сценарии свидетельствует о

недостатках воспитания личности

### **Задание 6**

Стратегия соперничества ...

- a) + ведет к эскалации конфликта независимо от другой позиции
- b) - характеризует человека как эгоиста
- c) - ее применимость и выигрышность зависит от конкретной

ситуации

### **Задание 7**

К групповым конфликтам относятся ...

- a) - личность - группа
- b) - группа - группа
- c) + личность - группа, группа - группа
- d) - микрогруппа - руководитель

### **Задание 8**

Предупреждение конфликта представляет собой ...

- a) + управление конфликтом с целью его легитимации
- b) - вид деятельности, направленный на ограничение конфликта
- c) - превентивную форму управления конфликтом

### **Задание 9**

Медиация - это ...

a) - вмешательство по типу юридического урегулирования  
конфликта

- b) + любое посредничество
- c) - ограниченный арбитраж

### **Задание 10**

Содержание управления конфликтом включает в себя ...

a) + прогнозирование, предупреждение (стимулирование),  
регулирование, разрешение

b) - прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение

c) - диагностику, предупреждение, регулирование, завершение

### **Задание 11**

Стимулирование конфликта предполагает ...

- a) - разрешение текущих проблем
- b) + диагностику существующей ситуации в коллективе
- c) - форму управления конфликтом

### **Задание 12**

Институционализация конфликта - это ...

- a) - определение места и времени переговоров по существу конфликта
- b) - создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия
- c) + достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных правил и норм поведения в конфликте

### **Задание 13**

К форме завершения конфликта относятся ...

- a) - уступок, компромисс, уход, соперничество
- b) + перерастание в другой конфликт, отмена, затухание, разрешение
- c) - разрешение, уход, отмена, убеждение

### **Задание 14**

Оцените суждение "Целью разрешения конфликта является некоторое бесконфликтное состояние, где люди взаимодействуют в полной гармонии"

- a) - возможно полное разрешение конфликта
- b) - нет полного бесконфликтного состояния
- c) + главное - управлять конфликтом
- d) - главное - не провоцировать конфликт

### **Задание 15**

Определите тип конфликтной ситуации в каждом случае

L1: один инструмент и два претендента

R1: субъективная нецеленаправленная

L2: вводятся новые формы обучения

R2: объективная целенаправленная

L3: человек идет на конфликт, чтобы решить проблему

R3: субъективная целенаправленная

L4: потребность обучения развивается в противоречиях с возможностями

R4: объективная нецеленаправленная

### **Задание 16**

Человек определяет ситуацию, как конфликтную, исходя из ...

- a) + своего решения
- b) - своего опыта
- c) - своей конфликтности
- d) + решения оппонента

### **Задание 17**

Учитель в классе устроил разнос по поводу плохого выполнения домашнего задания, вызвав разную реакцию учащихся. Разная реакция учащихся связана с ...

- a) - индивидуальными особенностями учащихся
- b) + различной оценкой ситуации
- c) - разным отношением к учебе
- d) - разным отношением к домашним заданиям

### **Задание 18**

Определите последовательность основных стадий развития конфликта

1: возникновение

2: начальная фаза

3: инцидент

4: конфликтное взаимодействие

5: нарастание напряженности

6: конфликтные действия

7: эскалация

8: исход

### **Задание 19**

Конфликт влияет на человека ...

- a) - позитивно
- b) - негативно
- c) + позитивно и негативно
- d) - не оказывает влияния

### **Задание 20**

Объектом конфликта являются ...

- a) + конкретные причины
- b) - мотивация
- c) - движущие силы

### **Задание 21**

Установите соответствия между теориями и их разработчиками

L1: общая теория конфликта

R1: Р. Дарендорф, Л. Козер, К. Боулдинг

L2: теория социального равновесия (структурно-функциональный анализ)

R2: Т. Парсон Р. Мертон

L3: теория социального насилия и агрессии

R3: К. Лоренц, Р. Ардри

L4: учение о психоанализе

R4: З. Фрейд

### **Задание 22**

Мотивационные компоненты конфликта характеризуют ...

- a) + сущность несоответствия позиций участников противоборства
- b) - то, из-за чего возникает конфликт
- c) - потребности конфликтующих
- d) - структуру конфликта

### **Задание 23**

Предмет конфликта – это то, ...

- a) + по поводу чего возникло противоборство
- b) - что подлежит обсуждению
- c) - что может быть приобретено

#### **Задание 24**

Эмоциональный компонент конфликта – это ...

- a) + совокупность переживаний участников конфликта
- b) - окрашенность конфликтных взаимоотношений
- c) - отношения конфликтующих

#### **Задание 25**

К основным признакам и условиям, достаточным для возникновения конфликта, относятся ...

- a) - противоположно направленные мотивы или суждения
- b) - нанесение взаимного ущерба (морального, материального, физического; психологического) субъектами социального взаимодействия
- c) - наличие у субъектов социального взаимодействия состояния противоборства между ними
- d) + верны все ответы

#### **Задание 26**

Конфликты по социальным последствиям бывают ...

- a) + конструктивными
- b) - предметными
- c) + деструктивными
- d) - затяжными

#### **Задание 27**

Конфликты по сферам проявления могут быть ...

- a) + экономическими
- b) + бытовыми
- c) - межгрупповыми
- d) + межличностными

### **Задание 28**

Наиболее общими причинами конфликта являются ...

- a) - социально-политические
- b) - социально-психологические
- c) - экономические
- d) - социально-демографические
- e) - индивидуально-психологические
- f) + все ответы верны

### **Задание 29**

Наиболее важными факторами, влияющими на разрешение конфликта, являются ...

- a) - адекватность отражения конфликта
- b) - открытость общения
- c) - создание климата доверия
- d) - определение существа конфликта
- e) + все ответы верны

### **Задание 30**

Установите соответствие между этапами конфликта и содержанием управления

L1: возникновение и развитие конфликта

R1: прогнозирование, предупреждение (стимулирование)

L2: осознание конфликтной ситуации

R2: предупреждение (профилактика, стимулирование)

L3: развитие открытого конфликта

R3: регулирование

L4: разрешение конфликта

R4: разрешение

### **Задание 31**

Очень затрудняется адекватное отражение конфликта, если оппонент считает, что ...

- a) - мистика и справедливость на его стороне
- b) - главное увидеть недостатки своего оппонента
- c) - его действия справедливы, а действия оппонента негативны
- d) - конфликтная ситуация простая («Все ясно»)
- e) - истина на стороне оппонента
- f) + все ответы верны

### **Задание 32**

Конфронтация как стиль поведения в конфликте выбирается в том случае, когда ...

- a) + есть силы: власть, авторитет, связи
- b) + есть уверенность, что вариант решения беспроигрышен
- c) - проблема имеет большое значение
- d) - предмет разногласия незначителен
- e) - столкновение происходит между равными по рангу субъектами

### **Задание 33**

Уклонение от конфликта используется преимущественно тогда, когда ...

- a) + проблема конфликта не является существенной
- b) - нет опыта конфликтного противостояния
- c) - необходимо избежать конфликт
- d) + можно добиться результата неконфликтным путем

### **Задание 34**

Уступка как стиль поведения в конфликте, выбирается тогда, когда ...

- a) + субъект конфликта не уверен в своих силах
- b) - высокий статус субъекта
- c) + важнее спокойствие, хорошие отношения
- d) - нет сил, чтобы отстаивать свои интересы

### **Задание 35**

Компромисс как вынужденное взаимное удовлетворение при разрешении конфликта применим тогда, когда ...

- a) + необходимо сохранить хорошими межличностные отношения

- b) - приходится отказаться от конфликта
- c) - не нужен выигрыш
- d) + заинтересованность сторон равная

### **Задание 36**

Сотрудничество как стиль поведения в конфликте выбирается тогда, когда ...

- a) + проблема важная и есть время и силы для ее решения
- b) - партнеры равны по рангу
- c) - партнеры ограничены во времени
- d) + есть желание найти взаимовыгодное решение.

### **Задание 37**

Конформистская модель поведения личности в конфликте определяется ...

- a) + склонностью к уступкам
- b) + легкостью соглашения с точкой зрения соперника
- c) - настроенностью на выигрыш
- d) - навязыванием своей точки зрения

### **Задание 38**

Деструктивная модель поведения личности в конфликте характеризуется ...

- a) + неправильностью оценок партнера
- b) - отсутствием самообладания
- c) - нежеланием разрешать конфликт
- d) + проявлением недоверия к партнеру

### **Задание 39**

Конструктивная модель поведения в конфликте проявляется в ...

- a) - стремлении разрешить конфликт объективно
- b) - доброжелательности во взаимоотношениях
- c) - лаконичности общения, уважение мнения соперника
- d) - нацеленности на поиск решения

е) + все ответы верны

#### **Задание 40**

Установите соответствие между типами конфликтов и причинами их возникновения (по К. Левину)

L1: выбор из нескольких привлекательных и взаимоисключающих объектов (приближение–приближение)

R1: эквивалентный

L2: выбор из нескольких непривлекательных объектов (избегание–избегание)

R2: витальный

L3: выбор объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательные и непривлекательные стороны

R3: амбивалентный

#### **Задание 41**

Установите соответствие между типами конфликтов и причинами их возникновения (по К. Левину)

L1: выбор из нескольких привлекательных и взаимоисключающих объектов (приближение–приближение)

R1: эквивалентный

L2: выбор из нескольких непривлекательных объектов (избегание–избегание)

R2: витальный

L3: выбор объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательные и непривлекательные стороны

R3: амбивалентный

#### **Задание 42**

Определите представителей психологических концепций внутриличностного конфликта.

L1: в человеке борются 2 инстинкта: эрос (сексуальный, жизни, сохранения) и танатос (смерти, агрессии, разрушения), которые определяют его поведение и являются причинами внутриличностного конфликта.

R1: З. Фрейд

L2: внутриличностные конфликты заключены в дихотомической природе самого человека, которые проявляются в жизни и смерти, ограниченности человеческой жизни, его возможностей и т. д.

R2: Э. Фромм

L3: причиной внутриличностного конфликта является выбор из двух или более привлекательных (или непривлекательных) объектов. Или выбор объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательные и непривлекательные стороны.

R3: К. Левин

L4: человек переживает кризис на каждой из стадий своего психосоциального развития.

R4: Э. Эриксон

L5: внутриличностные конфликты определены конфликтной природой самой личностной установки.

R5: К. Юнг

L6: в первые 5 лет жизни под влиянием различных факторов происходит формирование личности, в том числе комплекса неполноценности. Это и определяет внутриличностный конфликт.

R6: А. Адлер

### **Задание 43**

Установите соответствие между объектами социального конфликта и их авторами

L1: К. Маркс

R1: собственность

L2: Р. Дариндорф

R2: дефицит ресурсов

L3: Л. Каузер

R3: власть

#### **Задание 44**

Обучение «миролюбивому» поведению в конфликте можно осуществлять с ...

- a) - младенческого возраста
- b) + раннего возраста
- c) - школьного возраста

#### **Задание 45**

Объектом конфликтологии является ...

- a) - политические и экономические противоречия и конфликты в самых разнообразных своих проявлениях во всех сферах общества
- b) + социальные противоречия и социальные конфликты в самых разнообразных своих проявлениях во всех сферах общества
- c) - духовные противоречия и социальные конфликты в самых разнообразных своих проявлениях в социальной сфере общества

#### **Задание 46**

В конфликтологии Льюис Козер придерживался ...

- a) + теории позитивно-функционального конфликта
- b) - теории конфликтной модели общества
- c) - общей теории конфликта

#### **Задание 47**

Расположите по возрастанию уровни теории потребностей по А. Маслоу

- 1: физиологические
- 2: безопасность и защищенность
- 3: социальные
- 4: престижные
- 5: духовные

#### **Задание 48**

В конфликтологии Ральф Дарендорф придерживался ...

- a) - Теории позитивно-функционального конфликта
- b) - Общей теории конфликта
- c) + Теории конфликтной модели общества

#### **Задание 49**

В конфликтологии Кеннет Боулдинг придерживался ...

- a) - Теории позитивно-функционального конфликта
- b) - Теории конфликтной модели общества
- c) + Общей теории конфликта

#### **Задание 50**

Факт, что конфликты являются неустранимой частью социальной жизни, доказал ...

- a) + М. Вебер
- b) - К. Маркс
- c) - Г. Зиммель
- d) - Г. Гегель
- e) - Н. Маккиавели

#### **Задание 51**

Конфликт с точки зрения психоаналитического подхода рассматривал ...

- a) - Г. Зиммель
- b) - Р. Дарендорф
- c) - В. Ленин
- d) + З. Фрейд
- e) - Л. Козер

#### **Задание 52**

Назовите философский закон, который дает возможность прогнозировать направление развития конфликтов

- a) - закон единства и борьбы противоположностей
- b) + закон отрицания отрицания
- c) - закон пролонгирования результата

### **Задание 53**

Под конфликтностью личности понимается ...

- a) - отсутствие качеств, позволяющих развиваться в обществе
- b) + интегральное свойство личности, отражающее частоту вступления в межличностные конфликты
- c) - индивидуальная характеристика личности, ведущая ее к постоянному конфликту

### **Задание 54**

Под предметом конфликта понимается ...

- a) - объективно существующие противоречия по поводу использования тех или иных ресурсов
- b) + объективно существующая или мыслимая проблема, служащая причиной разногласий между сторонами
- c) - объективно существующие разногласия и проблемы по поводу разделения властей между сторонами

### **Задание 55**

Объективные причины конфликта связаны с ...

- a) + нехваткой ресурсов
- b) - духовным обнищанием
- c) - крахом идеологии
- d) - силой власти

### **Задание 56**

Субъективные причины конфликта связаны с ...

- a) + психологией человека
- b) - духовными основами личности
- c) - экономическими потребностями

### **Задание 57**

Структурными составляющими социального конфликта не является ...

- a) - субъекты конфликта

- b) - взаимоотношения между субъектами конфликта
- c) - предмет конфликта
- d) - состояние окружающей среды, в которой конфликт возникает и

развивается

- e) + характеристика второстепенных участников

### **Задание 58**

Элементами возникновения конфликта не является ...

- a) - проблема
- b) - конфликтная ситуация
- c) - участники
- d) - инцидент
- e) + действия

### **Задание 59**

Перечислите формы проявления конфликта

- a) + латентные
- b) - актуализированные
- c) + закрытые

### **Задание 60**

Фазой развития конфликта не является ...

- a) - латентный период
- b) - активное течение конфликта
- c) + инцидент
- d) - проявление конфликта
- e) - последствия конфликта

### **Задание 61**

Основными элементами конфликтного взаимодействия являются ...

- a) - объект конфликта
- b) - участники конфликта
- c) - социальная среда
- d) - условия конфликта

- e) - субъективное восприятие конфликта
- f) + все варианты верны

### **Задание 62**

Трудовые конфликты по отношениям статуса участников бывают ...

- a) + вертикальные
- b) - иерархические
- c) - высшие
- d) + горизонтальные
- e) - низшие

### **Задание 63**

Трудовые конфликты по степени их проявления бывают ...

- a) + открытые
- b) - кратковременные
- c) + закрытые
- d) - активные
- e) - пассивные

### **Задание 64**

Главным условием возникновения конфликта в организации является ...

- a) - нарушение нравственных норм взаимоотношений между членами организации разных категорий
- b) - организации процесса производства
- c) + нарушение технологий производства

### **Задание 65**

Типы конфликтов в организациях различают ...

- конфликты с внешней средой
- внутренние конфликты
- + межорганизационные

### **Задание 66**

Показателем внутриличностного конфликта не является ...

- a) - состояние когнитивной сферы

- b) - состояние эмоциональной сферы
- c) - состояние поведенческой сферы
- d) - интегральные показатели
- e) + обобщенные показатели

### **Задание 67**

Критерием оценки социальной напряженности не является ...

- a) - степень недовольства
- b) - влияние средств массовой информации
- c) + мобилизация общества
- d) - влияние криминальных структур
- e) - степень консолидации оппозиции

### **Задание 68**

Положительным последствием внутриличностного конфликта не является ...

- a) - способствует мобилизации ресурсов личности
- b) - помогает самопознанию личности и выработке ее адекватной самооценке
- c) + закаляет волю и укрепляет психику человека
- d) - является средством и способом саморазвития и самоактуализации личности
- e) - дает личности ощущение полноты жизни
- f) - делает личность внутренне богаче, ярче и полноценнее

### **Задание 69**

Юридическими способами предупреждения конфликтов являются ...

- a) + устранение причин
- b) + поддержание сотрудничества
- c) - введение нормы права
- d) - нормирование

### **Задание 70**

Под управлением конфликтом понимается ...

a) + управление конфликтом есть целенаправленное воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее решение социально значимых задач

b) - управление конфликтом есть постоянное воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее его разрешение

c) - управление конфликтом есть воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее решение его задач

### **Задание 71**

Предупреждение конфликта предполагает его прогнозирование.

a) + да

b) - нет

### **Задание 72**

Укажите виды разрешения конфликта

a) + полное разрешение

b) + неполное разрешение

c) - частичное разрешение

### **Задание 73**

Основным позитивным методом разрешения конфликтов является ...

a) - спор

b) - соперничество

c) + переговоры

### **Задание 74**

Форма выражения согласия с аргументами противника в споре называется ...

a) - компромисс

b) + консенсус

c) - избегание

d) - приспособление

e) - борьба

### **Задание 75**

Тактикой улаживания конфликтов не является ...

- a) - тактика ухода, или избегания конфликта
- b) - силовое подавление, или метод насилия
- c) - метод односторонних уступок или приспособления
- d) - тактика компромисса или сотрудничества
- e) + тактика взаимных уступок

### **Задание 76**

Перечислите препятствия, снижающие возможность предупреждения конфликтов

- a) + общепринятые нравственные нормы
- b) - конфликтность общества
- c) - норма
- d) + право

### **Задание 77**

Укажите характеристики отношений между народами, которые используются в конфликтологии

- a) + нация
- b) + этнос
- c) - этнонациональная группа
- d) - раса
- e) - этнонациональная общность

### **Задание 78**

Любой этнонациональный конфликт начинается с ...

- a) + этнической напряженности
- b) - межнациональной разобщенности
- c) - этнонациональной вражды
- d) - этнонациональных разногласий
- e) - этнических споров

### **Задание 79**

Укажите субъектов межнациональных отношений.

- a) + нации

- b) + этнонациональные группы
- c) - партии
- d) - общественные движения
- e) - государственные организации

### **Задание 80**

Этнонациональные конфликты можно называть ложными.

- a) + да
- b) - нет

### **Задание 81**

Укажите типы этнонациональных конфликтов по форме проявления.

- a) + латентные
- b) - скрытые
- c) + актуализированные
- d) - открытые
- e) - инверсные

### **Задание 82**

Укажите типы этнонациональных конфликтов по характеру действий конфликтующих сторон.

- a) + насильственные
- b) + ненасильственные
- c) - мирные

### **Задание 83**

Перечислите типы насильственных этнонациональных конфликтов.

- a) + региональная война
- b) + вооруженное столкновение
- c) - митинги
- d) - революции
- e) - демонстрации

### **Задание 84**

Укажите типы этнонациональных конфликтов по особенностям противостоящих сторон.

- a) - конфликты между этнической группой и государством
- b) - конфликты между этносом и нацией
- c) + конфликты между этническими группами

#### **Задание 85**

Правовой основой предупреждения и разрешения этнонациональных конфликтов в Российской Федерации является ...

- a) + Конституция Российской Федерации
- b) - Устав ООН
- c) - Всеобщая декларация прав человека

#### **Задание 86**

Конституция Российской Федерации гарантирует равенство прав и свобод человека и гражданина независимо от расы, национальности, языка, происхождения.

- a) + да
- b) - нет

#### **Задание 87**

Конституция Российской Федерации запрещает любые формы ограничения прав граждан по признаку расовой, национальной, языковой или религиозной принадлежности.

- a) - нет
- b) + да

#### **Задание 88**

Конституция Российской Федерации запрещает пропаганду или агитацию, возбуждающую социальную, расовую, национальную или религиозную ненависть и вражду.

- a) + да
- b) - нет

#### **Задание 89**

Конституция Российской Федерации запрещает пропаганду социального, расового, национального, религиозного или языкового превосходства.

- a) - нет
- b) + да

### **Задание 90**

Укажите типы внутриорганизационных конфликтов в государственных учреждениях

- a) + между структурными звеньями и организацией в целом
- b) - между личностью и руководителем
- c) - между отдельными подчиненными в подразделении
- d) - между структурными подразделениями соседних организаций
- e) + между отдельными подчиненными и не находящимися в

вертикальном соподчинении подразделениями

### **Задание 91**

Управление, исходя из его формы, бывает ...

- a) + демократическое
- b) - недемократическое
- c) - непосредственное
- d) - дистанционное
- e) + авторитарное

### **Задание 92**

Перечислите главные причины возникновения конфликтных решений

- a) + низкое качество обоснования управленческих решений
- b) + выраженный технократический подход к управлению
- c) - непрофессионализм
- d) - системность

### **Задание 93**

Функциями организационно-управленческих конфликтов не является ...

- a) - информативная функция

- b) - интегративная функция
- c) - инновационная функция
- d) + системная функция
- e) + коммуникативная функция

#### **Задание 94**

Наибольшую опасность для позитивной деятельности организации представляет ...

- a) - компромисс
- b) + конфронтация
- c) - сотрудничество
- d) - соперничество
- e) - консенсус

#### **Задание 95**

Конфликт, который возникает тогда, когда перед организацией возникают противоречивые и даже несовместимые цели, называется ...

- a) - конфликтом решений
- b) - конфликтом действий
- c) + конфликтом целеполагания
- d) - конфликтом деятельности
- e) - конфликтом функций

#### **Задание 96**

Основными формами разрешения организационно-управленческих конфликтов не является ...

- a) - переговоры
- b) + сотрудничество
- c) - посредничество
- d) + консенсус
- e) - арбитраж

#### **Задание 96**

Укажите способ принятия решения конфликтующими сторонами в ходе переговоров.

- a) - авторитарный
- b) + голосование
- c) - демократический

### **Задание 97**

Укажите мягкую форму участия третьей стороны в урегулировании организационно-управленческого конфликта.

- a) - сотрудничество
- b) - арбитраж
- c) - консенсус
- d) + посредничество
- e) - совет

### **Задание 98**

Укажите жесткую форму участия третьей стороны в урегулировании организационно-управленческого конфликта.

- a) + арбитраж
- b) - сотрудничество
- c) - совет
- d) - посредничество
- e) - консенсус

### **Задание 99**

Перечислите каналы воздействия социальной нормы на поведение людей.

- a) + информационное воздействие
- b) + ценностное воздействие
- c) - психологическое воздействие
- d) - моральное воздействие

### **Задание 100**

Укажите, рекомендуемые конфликтологами, основные способы разрешения конфликта в парламенте.

- a) + компромисс
- b) + консенсус
- c) - сотрудничество
- d) - соперничество

#### **Задание 101**

«Мятеж» как форму девиации рассматривал ...

- a) - М. Вебер
- b) - О. Конт
- c) + Р. Мертон
- d) - К. Маркс

#### **Задание 102**

Конфликтологическое направление в социологии разрабатывал ...

- a) - Т. Парсонс
- b) - М. Вебер
- c) - Дж. Мид
- d) + Р. Дарендорф

#### **Задание 103**

Ролевым конфликтом в социологии называют ...

- a) - отсутствие выполняемых человеком социальных функций
- b) + противоречия, возникающие между функциями, выполняемыми одним человеком

- c) - явления социальной маргинальности
- d) - явление большого количества социальных функций у одного человека

#### **Задание 104**

Переход конфликта из фазы неразрешимого противоречия в фазу взаимовыгодного сотрудничества – это ...

- a) - изменение конфликта

- b) + разрешение конфликта
- c) - утрирование конфликта
- d) - смягчение конфликта

### **Вопросы к зачету по дисциплине**

#### **«Профилактика конфликтов в организационно-управленческой сфере»**

1. Природа социального конфликта
2. История развития представлений о социальном конфликте.

#### Практические подходы к изучению конфликта

3. Психология личности: склонность к конфликтному поведению
4. Основные модели поведения личности в конфликте
5. Причины организационных конфликтов
6. Причины организационных конфликтов по У. Линкольну
7. Стадии конфликтов в трудовом коллективе
8. Структурные элементы организационных конфликтов
9. Виды организационных конфликтов
10. Влияние организационных изменений на климат в трудовом коллективе. Инновационные конфликты
11. Моббинг. Причины, пути профилактики
12. Организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов
13. Нормативные процедуры разрешения типичных предконфликтных ситуаций
14. Оптимизация структуры предприятия, с целью снижения вероятности возникновения конфликтов
15. Роль менеджера в профилактике организационных конфликтов
16. Роль руководителя в управлении конфликтными ситуациями в организации

17. Приемы и методы урегулирования конфликтов в трудовом коллективе

18. Картография конфликта.

19. Алгоритм управления конфликтом

20. Конфликт как социально-психологическое явление.

21. Конфликт как способ социального взаимодействия.

22. Теоретические предпосылки возникновения конфликтологии.

23. Этапы развития конфликтологии.

24. Исследования конфликта в различных областях научного знания.

25. Функции конфликтов в социальной сфере.

26. Источники и причины конфликтов.

27. Структура конфликта.

28. Динамика развития конфликта.

29. Типология конфликтов.

30. Стратегия поведения в конфликте.

31. Понятие управления конфликтом.

32. Способы предупреждения конфликта.

33. Социальные технологии регулирования конфликта.

34. Формы завершения конфликта.

35. Сферы конфликтного взаимодействия.

36. Внутриличностные конфликты: общая характеристика, особенности, способы предупреждения и регулирования.

37. Механизмы психологической защиты в конфликтной ситуации.

38. Межличностные конфликты.

39. Стили поведения в конфликте.

40. Понятие группового конфликта: типология, специфика, регулирование.

41. Конфликты в организациях.

42. Методы профилактики конфликтов в организации.

43. Сотрудничество при преодолении конфликтов.

44. Конфликт и манипуляция.
45. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.
46. Понятие медиация, особенности работы медиатора.
47. Роль руководителя в управлении конфликтами.
48. Формы участия третьей стороны в разрешении конфликтов.
49. Разработка и выбор вариантов решения конфликта.
50. Поиск возможных вариантов решения конфликта.
51. Определение истинной проблемы, вызвавшей конфликт.
52. Стили конфликтного поведения.
53. Забастовка как крайняя форма социально-трудового конфликта.
54. Примирительные процедуры при трудовых спорах.
55. Модели поведения и типы конфликтных личностей.

**Примерные критерии оценочных средств, применяемых при изучении дисциплины «Профилактика конфликтов в организационно-управленческой сфере»**

**Критерии оценки тестирования (итогового)**

<i>Оценка</i>	<i>Требования к сформированным компетенциям</i>
<b>зачтено</b>	Ответы на вопросы теста демонстрируют знание программного материала От 61% до 100% ответов являются правильными
<b>не зачтено</b>	Незнание, либо отрывочное представление о проблематике курса в рамках учебно-программного материала Менее 61% ответов являются правильными

**Критерии выставления оценки за устный ответ студента на зачете по дисциплине «Профилактика конфликтов в организационно-управленческой сфере»**

<b>Оценка зачета (стандартная)</b>	<b>Требования к сформированным компетенциям</b>
<i>«зачтено»</i>	Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с

	ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
<i>«не зачтено»</i>	Оценка «не зачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.