



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

«СОГЛАСОВАНО»
Руководитель ОП


Македонская О.А.
(подпись) (Ф.И.О. рук. ОП)
«26» июня 2019г.

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор департамента
психологии и образования


Калниболанчук И.С.
(подпись)
« 26 » июня 2019г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление конфликтами в организациях

Направление подготовки – 44.03.03 Специальное (дефектологическое) образование

профиль «Образование лиц с нарушением речи»

Форма подготовки: очная

курс 3 семестр 5

лекции 18 час.

практические занятия 18 час.

лабораторные работы 0 час.

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

всего часов аудиторной нагрузки 36 час.

в том числе с использованием МАО 12 час.

самостоятельная работа 36 час.

в том числе на подготовку к экзамену 0 час.

контрольные работы (количество) не предусмотрены

курсовая работа / курсовой проект не предусмотрены

зачет 5 семестр

экзамен не предусмотрен

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями образовательного стандарта, самостоятельно устанавливаемого ДВФУ, утвержденного приказом ректора от 18.02.16 №12-13-235

Рабочая программа обсуждена на заседании Департамента психологии и образования, протокол № 12 от «26» июня 2019г.

Директор Департамента психологии и образования: Калниболанчук И. С.

Составитель (ли): к.и.н., доцент Марин Е.Б.

Владивосток

2019

Оборотная сторона титульного листа РПД

I. Рабочая программа пересмотрена на заседании департамента:

Протокол от « _____ » _____ 201__ г. № _____

Директор департамента _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

II. Рабочая программа пересмотрена на заседании департамента:

Протокол от « _____ » _____ 201__ г. № _____

Директор департамента _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

Аннотация к рабочей программе дисциплины «Управление конфликтами в организациях»

Дисциплина «Управление конфликтами в организациях» предназначена для студентов, обучающихся на 3 курсе по направлению подготовки 44.03.03 Специальное (дефектологическое) образование, профиля обучения – «Образование лиц с нарушениями речи», в соответствии с образовательным стандартом, самостоятельно установленным ДВФУ, утвержденным приказом ректора от 18.02.16 №12-13-235 по данному направлению. Трудоемкость освоения дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 час.

Дисциплина «Управление конфликтами в организациях» относится к дисциплинам по выбору вариативной части блока 1 (Б1.В.ДВ.06.02) учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению.

Дисциплина логически и содержательно связана с такими курсами, как «Социология», «Логика», «Специальная педагогика и специальная психология», «Практикум по разработке и проведению социологического исследования».

Учебным планом предусмотрены лекции (18 час, в том числе 6 час с использованием методов активного обучения), практические занятия (18 час, в том числе 6 час с использованием методов активного обучения) и самостоятельная работа студента (36 час). Дисциплина реализуется на 3 курсе в 5 семестре. В качестве формы промежуточного контроля по дисциплине предусмотрен зачет.

Целью курса данного курса является формирование у студентов знания и навыков в области управления конфликтов, имеющих теоретическую и практическую значимость для деятельности бакалавров в области конфликтологии межкультурной коммуникации.

Задачи освоения дисциплины:

- способствовать формированию у студентов способности анализировать проявление факторов, имеющих влияние на развитие конфликтной ситуации;

- сформировать у студентов уменияпроизводить самонаблюдение с целью выявления собственного психофизического состояния в данной конфликтной ситуации;

- сформировать у студентов умениясоотносить объект конфликта с системой профессиональных и собственных ценностных ориентаций;

- сформировать у студентов умение формулировать цель последующей конфликтной деятельности;

- сформировать у студентов навыки определять адекватный произведенному анализу конфликтной ситуации выбор конфликтного стиля.

Для успешного изучения дисциплины «Управление конфликтами в организациях» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- способность осознавать социальную значимость будущей профессии,обладание высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности, повышению своей квалификации и мастерства;

- способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности;

- способность понимать, использовать, порождать и грамотно излагать инновационные идеи на русском языке в рассуждениях, публикациях, общественных дискуссиях;

- способность применять методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира, использовать категориальный аппарат гуманитарных и социальных наук с учетом предметного поля конфликтологии.

В результате изучения данной дисциплины у студентов формируются профессиональные компетенции (элементы компетенций):

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции
--------------------------------	--------------------------------

ПК-4 способностью к организации, совершенствованию и анализу собственной образовательно-коррекционной деятельности	Знает	особенности организации, совершенствования и анализа собственной образовательно-коррекционной деятельности
	Умеет	организовывать совершенствовать и анализировать собственную образовательно-коррекционную деятельность
	Владеет	навыками организации, совершенствования и анализа собственной образовательно-коррекционной деятельности
УПК-1 способность использовать методы социогуманитарных наук для формирования междисциплинарного подхода в профессиональной деятельности	Знает	основные этапы конфликта; характеристики и свойства конфликта; особенности формирования, функционирования и развития конфликтов в различных сферах общественной жизни; основные технологии и методики воздействия на конфликт.
	Умеет	использовать теоретические знания для анализа конфликтов, выявлять возможные последствия конфликтов в организациях образования, здравоохранения и социальной защиты; находить и обосновывать решения в нестандартных ситуациях и социальных конфликтах, нести за них ответственность
	Владеет	навыками работы по изучению конфликтных ситуаций, использования теоретических знаний для того чтобы находить и обосновывать решения в нестандартных ситуациях и конфликтах,

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Управление конфликтами 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

(18 часов, в том числе 6 часов с использованием методов активного обучения)

Тема 1. Конфликт как социальный феномен. Виды конфликтов (2 ч.)

Научные подходы к пониманию природы и функций конфликтов. Философские, социологические традиции изучения конфликтов. Особенности психологической традиции изучения конфликтов. Современные представления о месте и роли конфликтов в жизнедеятельности человека. Социокультурные, общественно-политические, экономические, психологические факторы конфликтов. Методы изучения конфликтов в гуманитарных исследованиях.

Значение изучения видов конфликтов для научной и практической деятельности. Примеры подходов к построению классификации и типологии конфликтов. Межличностные конфликты. Групповые конфликты. Политический конфликт и его виды. Межэтнические конфликты. Правовой конфликт. Региональные, общенациональные, международные и глобальные конфликты.

Тема 2. Структура, динамика и стратегии разрешения конфликтов (2ч.)

Понимание конфликта и конфликтной ситуации в гуманитарных дисциплинах. Представления о динамике, основных стадиях конфликта.

Причины возникновения конфликтных ситуаций. Психологические факторы восприятия конфликтной ситуации, понимания причин и поведения в конфликте.

Факторы и типы эскалации конфликта: индивидуальные, групповые и т.д. Проблема комплексного анализа факторов и причин возникновения и развития конфликтной ситуации.

Анализ мотивов, целей участников конфликта. Регуляторы конфликтного взаимодействия: особенности ситуации и психологического состояния участников конфликта, этические нормы поведения и выражения эмоций в конфликте. Особенности конфликтного взаимодействия в сфере государственного и муниципального управления.

Стили поведения и модели реагирования в конфликте (К. Томас, Р. Килман). Стратегии разрешения конфликтов (Х. Корнелиус, Ш. Фейр). Типы конфликтных личностей. Индивидуальная предрасположенность к конфликтам.

Методы анализа конфликтов. Определение основной проблемы и основных участников конфликта. Проблема определения типа конфликта. Примеры разработки моделей реальных конфликтов, составление «карты конфликта».

Тема 3. Организационно-управленческие конфликты (2 ч. с использованием методов активного обучения – проблемная лекция)

Причины и виды конфликтов в организации. Анализ позитивных и негативных последствий, возможностей реализации целей организации в ситуации конфликта. Возможные методы оценки последствий, расчета «стоимости» конфликтов в организации.

Понятие и разновидности организационно-управленческих конфликтов. Причины конфликтов в управленческой группе. Формализация отношений и предупреждение конфликтов в организации. Конфликты на разных этапах управленческой деятельности: реализация «организационного императива», взаимодействие с объектами управления, процесс разработки и принятия управленческих решений и т.д.

Тема 4. Технологии управления конфликтами (2 ч.)

Понятие управления конфликтом. Технологии и алгоритмы решения сложных проблем и преодоления конфликтов. Предупреждение и разрешение конфликтов.

Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Владение искусством критики. Влияние в конфликте. Манипулятивное влияние. Как противостоять манипуляции. Деструктивная тактика оппонента и способы ее нейтрализации. Способы влияния и противостояния влиянию в конфликте.

Тема 5. Роль руководителя в управлении конфликтами в организации (2 ч. с использованием методов активного обучения – проблемная лекция)

Управление конфликтами в организации. Поведение руководителя в конфликте. Ошибочные действия руководителей на различных стадиях конфликта. Роль руководителя в разрешении конфликта. Индивидуальные и типологические особенности поведения в конфликте.

Лидерские качества руководителя и управление конфликтами. Типологии лидерства: эмоциональное, организационное, экспертное, этическое. Специфика поведения в конфликтной ситуации и решении проблем лидеров различных типов.

Обучение руководителей и коллектива организации управлению конфликтами. Требования к организации и проведению тренингов

управления конфликтами. Примеры обучающих программ для руководителей по управлению конфликтами.

Тема 6. Переговоры как способ делового взаимодействия (2ч.с использованием методов активного обучения – проблемная лекция)

Экономические и социально-политические предпосылки роли переговоров как способа разрешения конфликтов в современной жизни. Принципы общественной жизни, которые лежат в основе практики переговоров. Функции переговоров в общественно-политической жизни, сфере управления и бизнеса, обыденной жизни. Актуальность проблематики переговоров в повышении эффективности управленческой деятельности.

История развития термина «переговоры». Отношение к переговорам в различные периоды истории. Современные представления о переговорах, нормах и этике их ведения в общественно-политической и деловой жизни. Сравнение этики деловых и личных переговоров.

Междисциплинарный характер проблематики переговоров. Роль психологических аспектов исследования переговоров для представителей управления и бизнеса.

Переговоры как средство разрешения конфликтной ситуации. Специфика ведения переговоров в зависимости от стадии развития конфликтов.

Проблема поиска оптимального способа взаимодействия при организации переговоров. Стратегии общения как способ изучения конфликтной ситуации и выработки верного подхода для ее разрешения. Основные элементы стратегии: проблема, цель, метод, результат. Разработка стратегии общения в конфликтных ситуациях в зависимости от ведущих факторов и стадий конфликта.

Тема 7. Типологии переговоров (2 ч.)

Значение разработки типологий для оптимизации переговорного процесса. Проблема идентификации переговоров. Консультации, дискуссии, договоренности в структуре переговорного процесса.

Примеры критериев выделения типов переговоров в зависимости от поведения сторон, способа разрешения конфликтной ситуации, распределения выигрыша, материальных и психологических последствий конфликта (Р. Фишер, У. Юри).

Критерии выделения различных типов переговоров. Основные факторы выделения типов переговоров по Л. Белланже: представления о ситуации, ставки участников, восприятие друг друга, качество коммуникации. Возможности применения этой типологии для описания и анализа реальных переговоров, предвосхищения их результата, выработки рекомендаций для

их корректировки. Сопоставление реальных и предполагаемых ситуаций в ходе переговорного процесса в практике управленцев.

Переговоры в ситуациях нарушений одной из сторон принятых правил и норм ведения переговоров: манипуляции, фальсификации, мошенничество и т.п. (Л. Белланже, Дж. Росс).

Типы переговоров в зависимости от поведения сторон и результата. Проблема оценки результатов и эффективности переговоров в зависимости от предполагаемого и реального типа переговоров.

Основные стадии деловых переговоров: вступление, изложение информации, аргументация, нейтрализация возражений и замечаний, подведение итогов, принятие решения.

Тема 8. Переговоры как современное средство решения проблем (2 ч. с использованием методов активного обучения – проблемная лекция)

Решение проблем и принятие решений в переговорах в различных областях общественной, экономической и политической жизни. Анализ переговоров в ситуациях принятия различных типов управленческих решений: стратегических, тактических, оперативных. Проблемы переговоров в отношении смысловых решений.

Особенности ведения переговоров в зависимости от количества участников. Психологические факторы повышения эффективности групповых решений в ходе переговоров. Способы анализа особенностей группы и эффективности ее работы, условия применения групповых решений, роль организации переговорного процесса для повышения эффективности решений.

Возможности учета в прогнозах и принятии решений основных типов эвристик в условиях неопределенности (Д. Канеман, А. Тверски). Систематические ошибки в прогнозе решений и возможности их учета в ходе переговоров.

Тема 9. Технологии конструктивных переговоров. Деловые переговоры (2ч.)

Различие конструктивных и неконструктивных переговоров. Проблема преодоления сложившихся противоречий и настройки сторон на конструктивное развитие переговорного процесса. Факторы, препятствующие эффективному завершению переговоров. Типичные неконструктивные установки в конфликте.

Технологии конструктивных переговоров. Модель переговоров Р. Фишера, У. Юри. Понятие эффективной стратегии переговоров как стратегии согласия, поиска и приумножения общих интересов и умения их сочетать таким образом, который не будет впоследствии вызывать желание нарушить

достигнутое соглашение. Анализ основных компонентов этой модели. Возможности применения технологии конструктивных переговоров для анализа результативности переговоров. Ограничения модели, анализ ошибок в повседневных переговорах.

Основные положения психометодологической модели конструктивных переговоров Л. Белланже. Специфика и эффективность данной модели для всех сторон переговорного процесса.

Ключевые положения техники ведения переговоров в стиле Д. Трампа. Компромисс и творчество, доверие и взаимопонимание в переговорном процессе. Стратегии конкретных ситуаций в зависимости от участников и условий переговоров.

Технологии успешных переговоров (Д. Томас, Р. Фише, У. Юри). Возможности взаимовыгодного сотрудничества и развитие деловых отношений. Практики ведения переговоров в зависимости от типа компаний и места в статусно-ролевых отношениях. Руководство командами при проведении переговоров, улаживание конфликтов в деловой сфере (П. Стил, Т. Бизор).

Возможности применения моделей переговоров в практике государственного управления.

Деловые переговоры, этика делового общения и поведения государственных служащих. Специфика проявления делового этикета в различных социокультурных условиях. Организация деловых переговоров. Организация взаимодействия и обратной связи. Проблема оценки эффективности переговоров.

II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Практические занятия(18 ч., в том числе 6 ч. с использованием методов активного обучения)

Занятие 1. Теоретико-методологические основы управления конфликтами (2ч.)

1. Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения конфликтологии.

2. Теоретико-методологические основы конфликтологии.

3. Современные проблемы развития конфликтологии.

Занятие 2. Конфликт как объект анализа (2ч.)

1. Формулы конфликта. Конфликтогены. Классификация конфликтогенов. Конфликты и трансактный анализ. Основные положения теории трансактного анализа.

2. Формулы конфликта (решение ситуационных задач).

3. Дидактическая игра «Фрустрирующие ситуации».

4. Трансактный анализ конфликтов (тестирование и решения ситуационных задач).

Занятие 3. Поведенческие аспекты конфликта (2 часа, занятие проводится с использованием методов активного обучения – деловая игра)

Характеристика конфликта как социального феномена

1. Сущность конфликта и его структура. Стороны конфликта. Предмет конфликта.

2. Образ конфликтной ситуации. Мотивы конфликта. Классификация конфликтов. Конфликтная ситуация. Соотношение причины конфликта, конфликтной ситуации и конфликта. Динамика конфликта. Основные этапы конфликта. Идентификация конфликтов (решение ситуационных задач).

3. Сущность конфликта и его причины. Деловая игра «Жалоба».

Занятие 4. Внутриличностные конфликты (2 ч.)

1. Понятие внутриличностного конфликта.

2. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов.

3. Проблема внутриличностного конфликта во взглядах Зигмунда Фрейда (1856–1939).

4. Теория комплекса неполноценности Альфреда Адлера (1870–1937).

5. Учение об экстраверсии и интроверсии Карла Юнга (1875–1961).

6. Концепция «экзистенциальной дихотомии» Эриха Фромма (1900–1980).

7. Теория психосоциального развития Эрика Эриксона (1902–1994).

8. Формы проявления внутренних конфликтов.

Занятие 5. Самооценка личности методом тестирования (1 часа, занятие проводится с использованием методов активного обучения – деловая игра)

Игра-тренинг «Внутриличностные конфликты» со способами защиты от фрустрации.

Занятие 6. Межличностные конфликты (1 часа, занятие проводится с использованием методов активного обучения семинар-круглый стол)

1. Понятие межличностного конфликта и его особенности

2. Сферы проявления межличностных конфликтов

3. Управление межличностными конфликтами
4. Самооценка методом тестирования готовности к межличностному взаимодействию.

Занятие 7. Групповые конфликты (1 ч.)

1. Понятие групповых конфликтов и их классификация.
2. Конфликт «личность-группа».
3. Классификация конфликтов «личность-группа».
4. Управление конфликтами между личностью и группой.
5. Межгрупповые конфликты.
6. Классификация межгрупповых конфликтов.
7. Управление межгрупповыми конфликтами.

Занятие 8. Конфликт между личностью и группой (1 ч.)

1. Теории поведения личности в конфликте
2. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии
3. Стратегии поведения в конфликте
4. Типы конфликтных личностей
5. «Мое поведение в конфликте»

Занятие 9. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте (1 ч.)

1. Понятие технологий эффективного общения и их основное содержание.
2. Технологии рационального поведения в конфликте «Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте» (проводится методом отработки тренинговых упражнений).

Занятие 10. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликтах. Дидактический тренинг «Овладение искусством критики» (1 ч.)

1. Мотивы критики.
2. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.
3. Дидактическая игра «Искусство критики».

Занятие 11. Технологии управления конфликтами (2 ч.)

1. Понятие управления конфликтом.
2. Содержание управления конфликтом и его динамика.
3. Регулирование конфликта и его этапы.
4. Технологии регулирования конфликта
5. Дидактическая игра «Оценка глубины конфликта».

Занятие 12. Переговоры в конфликтных ситуациях (2 ч. с использованием методов активного обучения – деловая игра)

1. Основное содержание переговорного процесса.
2. Модели поведения в переговорах.
3. Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им.
4. Характеристика стратегий в переговорном процессе.
5. Ролевая игра «Переговоры».

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы магистрантов по дисциплине «Управление конфликтами 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		
			текущий контроль	промежуточная аттестация	
1	Лекционные занятия 1-9, практические занятия 1-12	УПК-1 ПК-4	Знает	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия (УО-3)	тест (ПР-1), вопросы к экзамену №№ 1-59
			Умеет	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия (УО-3)	вопросы к экзамену №№ 1-59
			Владеет	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия (УО-3)	вопросы к экзамену №№ 1-59

2	Лекционные занятия 1-9, практические занятия 1-12	УПК-1 ПК-4		собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия (УО-3)	тест (ПР-1), вопросы к экзамену №№ 1-59
			Умеет	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия (УО-3), деловая игра(ПР-10)	вопросы к экзамену №№ 1-59
			Владеет	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия (УО-3), деловая игра(ПР-10)	вопросы к экзамену №№ 1-59
3	Лекционные занятия 1-9, практические занятия 1-12	УПК-1 ПК-4	Знает	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия (УО-3), деловая игра (ПР-10)	тест (ПР-1), вопросы к экзамену №№ 1-59
			Умеет	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия (УО-3), деловая игра(ПР-10)	вопросы к экзамену №№ 1-59
			Владеет	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия (УО-3), деловая игра(ПР-10)	вопросы к экзамену №№ 1-59
4	Лекционные занятия 1-9, практические занятия 1-12	УПК-1 ПК-4	Знает	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия (УО-3), деловая игра (ПР-10)	тест (ПР-1), вопросы к экзамену №№ 1-59
			Умеет	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия (УО-3), деловая игра(ПР-10)	вопросы к экзамену №№ 1-59
			Владеет	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия (УО-3), деловая игра (ПР-10)	вопросы к экзамену №№ 1-59

Типовые контрольные вопросы, практические задания, темы докладов (сообщений), методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, 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. 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>.
2. Иванов, А.А. Негативистская конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.А. Иванов, В.М. Воронов. — Электрон.дан. — М.: ФЛИНТА, 2014. — 302 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=62985
3. Степанов Е.И. Современная конфликтология. Общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов : учебное пособие / Е. И. Степанов. – М.: URSS, 2015. – 172 с. 8 экз. <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:779676&theme=FEFU>
4. Шейнов, В.П. Управление конфликтами / В.П. Шейнов. – СПб.: Питер, 2014. – 572 с. 7 экз. <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:780924&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. <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:779428&theme=FEFU>
2. Светлов, В.А. Введение в конфликтологию [Электронный ресурс] : учебное пособие. — Электрон.дан. — М. : ФЛИНТА, 2015. — 520 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=63038
3. Фесенко, О.П. Практикум по конфликтологии, или учимся разрешать конфликты (для студентов всех направлений подготовки)

[Электронный ресурс] : учебное пособие / О.П. Фесенко, С.В. Колесникова. — Электрон.дан. — М.: ФЛИНТА, 2014. — 125 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=44272

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. «Аналитика конфликта»: <http://www.aconflict.ru>.
2. «Лига Медиаторов»: <http://www.arbimed.ru>.
«Сайт Московской школы конфликтологии»: <http://www.conflictmanagement.ru>.
3. «Конфликтология»: <http://www.conflictology.ru/>
«ConflictResolutionNetwork» - англоязычный сайт, посвященный практическому применению конфликтологических знаний: <http://www.crnhq.org>.
4. «Конфликтов.нет – конфликтология»: <http://www.konfliktov.net/>
5. «Организационный конфликт»: <http://www.organization-conflict.ru>.
6. «Проблемы мира»: <http://www.pww.ru>.

Перечень информационных технологий и программного обеспечения - не используется

VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Рекомендации по планированию и организации времени, отведенного на изучение дисциплины

Рекомендуется планировать и организовать время, отведенное на изучение дисциплины, следующим образом:

- изучение конспекта лекции в тот же день, после лекции – 20 минут;
 - изучение конспекта лекции за день перед следующей лекцией – 10 минут;
 - изучение теоретического материала по учебнику и конспекту – 1,5 часа в неделю;
 - подготовка к практическому занятию – 2 часа;
 - выполнение практического задания – 1 час.
- Всего в неделю в среднем – 5 часов.

Описание последовательности действий обучающихся, или алгоритм изучения дисциплины

При изучении дисциплины очень полезно самостоятельно изучать материал, который еще не прочитан на лекции. Тогда лекция будет гораздо понятнее. Однако легче при изучении курса следовать изложению материала на лекции. Для понимания материала и качественного его усвоения рекомендуется такая последовательность действий:

1. После прослушивания лекции и окончания учебных занятий, при подготовке к следующему занятию следующего дня, нужно сначала просмотреть и обдумать текст лекции, прослушанной сегодня.

2. При подготовке к лекции следующего дня, нужно просмотреть текст предыдущей лекции, подумать о том, какая может быть тема следующей лекции.

3. В течение недели выбрать время для работы с рекомендованной литературой в библиотеке или ресурсами Интернет.

4. При подготовке к практическим занятиям следующего дня, необходимо сначала повторить пройденный теоретический материал предыдущего занятия по теме домашнего задания. При выполнении упражнения нужно сначала понять, что требуется, какой теоретический материал нужно использовать.

Методические рекомендации по работе с литературой

Основным методом самостоятельного овладения знаниями является работа с литературой. Это сложный процесс, требующий выработки определенных навыков, поэтому студенту нужно обязательно научиться работать с книгой.

Осмысление литературы требует системного подхода к освоению материала. В работе с литературой системный подход предусматривает не только внимательное чтение текста и изучение специальной литературы, но и обращение к дополнительным источникам – справочникам, энциклопедиям, словарям, которые являются основными помощниками в самостоятельной работе студента, так как глубокое изучение именно их материалов позволит студенту освоить новую научную терминологию, а затем самостоятельно оперировать теоретическими категориями и понятиями. Такого рода работа с литературой обеспечивает решение студентом поставленной перед ним задачи (подготовка к семинарскому занятию, выполнение практических заданий и т.д.).

Литература для изучения обычно выбирается из списка литературы, выданного преподавателем, либо путем самостоятельного отбора

материалов. После этого непосредственно начинается изучение материала, изложенного в источнике.

При изучении материала источника необходимо обращать особое внимание на комментарии и примечания, которыми сопровождается текст. Они разъясняют отдельные места текста, дополняют изложенный материал, указывают ссылки на цитируемые источники, исторические сведения о лицах, фактах, объясняют малоизвестные или иностранные слова.

Во время изучения литературы следует конспектировать и составлять рабочие записи прочитанного, которые могут быть сделаны и в виде простого и развернутого плана, цитирования, тезисов, резюме, аннотации, конспекта. Такие записи удлиняют процесс проработки, изучения книги, но способствуют ее лучшему осмыслению и усвоению, выработке навыков кратко и точно излагать материал.

Наиболее надежный способ собрать нужный материал - составить конспект - краткое изложение своими словами содержания книги. Конспекты позволяют восстановить в памяти ранее прочитанное без дополнительного обращения к самой книге. При их составлении следует пользоваться различными приемами выделения отдельных частей текста, ключевых выражений, терминов, основных понятий (выделение абзацев, подчеркивание, написание жирным шрифтом, курсивом, использование цветных чернил и т.п.). Желательно оставлять поля для внесения дополнений, поправок или фиксации собственных мыслей по данной записи, возможно несовпадающих с авторской точкой зрения.

При изучении литературы особое внимание следует обращать на новые термины и понятия. Понимание сущности и значения терминов способствует формированию способности логического мышления, приучает мыслить абстракциями, что важно при усвоении дисциплины. Поэтому при изучении темы курса студенту следует активно использовать универсальные и специализированные энциклопедии, словари, иную справочную литературу.

Вся рекомендуемая для изучения курса литература подразделяется на основную и дополнительную. К основной литературе относятся источники, необходимые для полного и твердого усвоения учебного материала. Необходимость изучения дополнительной литературы диктуется, прежде всего тем, что в учебной литературе нередко остаются неосвещенными современные проблемы, а также не находят отражение новые документы, события, явления, научные открытия последних лет. Поэтому дополнительная литература рекомендуется для более углубленного изучения программного материала.

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 магистрантов 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 этнических 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 «Управление конфликтами» 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.

VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-технические средства обучения по дисциплине: глобальная компьютерная сеть Интернет, обеспечивающая доступ к информационным ресурсам (электронной библиотеке ДВФУ,

электронным библиотечным системам, базам данных и др.); аудитории, оснащенные мультимедийным оборудованием, мебель.



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

ШКОЛА ИСКУССТВ И ГУМАНИТАРНЫХ НАУК

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ
РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

по дисциплине: «Управление конфликтами в организациях»

**Направление подготовки – 44.03.03. Специальное (дефектологическое)
образование**

Профиль «Образование лиц с нарушениями речи»

Форма подготовки очная

**Владивосток
2018**

Самостоятельная работа студентов по курсу «Управление конфликтами в организациях» (36 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.

План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Дата/сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1.	1 неделя	Самостоятельная подготовка к практическому занятию № 1: изучение литературы, подготовка к дискуссии	2 ч.	Устный опрос
2.	2-4 недели	Самостоятельная подготовка к практическому занятию № 2: изучение литературы, подготовка к дискуссии	2 ч.	Устный опрос
3.	5 неделя	Самостоятельная подготовка к практическому занятию № 3: изучение литературы, выбор темы реферата, разработка плана	2 ч.	Устный опрос
4.	6 неделя	Самостоятельная подготовка к практическому занятию № 4: изучение литературы,	2ч.	Устный опрос

		подготовка реферата		
5.	7 неделя	Самостоятельная подготовка к практическому занятию № 5: изучение литературы, подготовка реферата	2 ч.	Устный опрос
6	8 неделя	Самостоятельная подготовка к практическому занятию № 6: изучение литературы, подготовка реферата	4 ч.	Устный опрос
7	9-10 недели	Самостоятельная подготовка к практическому занятию № 7: изучение литературы, подготовка реферата	2 ч.	Устный опрос
8	11 неделя	Самостоятельная подготовка к практическому занятию № 8: изучение литературы, подготовка реферата	2 ч.	Устный опрос
9	12 неделя	Самостоятельная подготовка к практическому занятию № 9: изучение литературы, подготовка реферата	2ч.	Проверка преподавателем текста реферата и устная защита его в ходе практического занятия
10	13 неделя	Самостоятельная подготовка к практическому занятию № 10: изучение литературы, подготовка к дискуссии	2 ч.	Устный опрос
11	14 неделя	Самостоятельная подготовка к практическому занятию № 11: изучение литературы, подготовка к круглому столу	2 ч.	Устный опрос

12	15 неделя	Самостоятельная подготовка к практическому занятию № 12: изучение литературы, подготовка к круглому столу	2 ч.	Устный опрос
13	16 неделя	Самостоятельная подготовка к практическому занятию № 13: изучение литературы, завершение работы над рефератом, подготовка к тестированию	2 ч.	Устный опрос, тест
14	17 неделя	Самостоятельная подготовка к практическому занятию № 14: изучение литературы, завершение работы над рефератом	4 ч.	Устный опрос, реферат
15	18 неделя	Самостоятельная подготовка к практическому занятию № 15: изучение литературы, подготовка к круглому столу	4 ч.	Устный опрос
		Итого:	36	

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента по дисциплине «Управление конфликтами в организациях» 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.

Деловая игра «Жалоба»

Цель игры. Развитие у студентов умения анализировать конфликт на основе уяснения ими основных конфликтологических понятий; формирование навыков применения простейших методов изучения и оценки конфликтных ситуаций.

Игровая ситуация. Руководство фирмы получило жалобу от одного из сотрудников

Варианты содержания жалоб подбирает преподаватель в зависимости от специализации студентов.

Генеральный директор фирмы назначает рабочую группу для изучения жалобы и выработки предложений для принятия решения. Состав рабочей группы: менеджер по кадрам – руководитель; специалист по связям с общественностью; юрист фирмы.

Порядок проведения игры

Подготовительный этап. За одну-две недели студенты получают установку на проведение деловой игры. Им сообщают тему и цель занятия, а также тему деловой игры, ее цель и игровую ситуацию.

Студенты получают указания по самостоятельному изучению литературы и уяснению основных понятий: «конфликт», «структура конфликта», «субъекты конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиция в конфликте». Кроме того, студентам напоминают, что они должны продемонстрировать в ходе деловой игры умение использовать различные методы изучения и анализа конфликтов: наблюдение, анализ результатов деятельности, беседа, экспертный опрос и др.

В ходе игры

1. Учебная группа разбивается на три команды.

Первая команда – руководство фирмы: генеральный директор, заместитель генерального директора по связям с общественностью, финансовый директор.

Вторая команда – рабочая группа по изучению жалобы (состав смотри в пункте «Игровая ситуация»).

Третья команда – эксперты (3–5 человек).

Время на распределение ролей – 5 минут.

Примечание. Состав команд может быть определен по желанию студентов.

2. Всем командам выдается жалоба в письменном виде и задание на игру. Первая команда готовится к заслушиванию предложений для принятия решения, выработанных рабочей группой (вторая команда). Вторая команда готовит предложения для принятия решения по жалобе. Третья команда готовится к оценке содержания работы первой и второй команд.

Время на подготовку – 15 минут.

3. Заслушивание предложений для выработки решения по жалобе, принятие решения и оценка содержания работы.

Игровой сценарий. «Генеральный директор» открывает служебное совещание, объявляя его тему, и предоставляет слово для доклада «старшему рабочей группы» по изучению жалобы и выработке предложений для принятия решения (регламент доклада может быть ограничен 10 минутами). После доклада руководящий состав задает вопросы членам рабочей группы (время на вопросы и ответы может быть установлено в пределах 15–20 минут). После ответов на вопросы выслушиваются мнения «заместителя генерального директора по связям с общественностью» и «финансового директора» (на выслушивание мнений может быть выделено 5 минут).

Решение на основе обсуждения принимает «генеральный директор».

Оценка содержания работы. После принятия решения члены экспертной группы выступают с оценкой работы первой и второй команд, а также исполнителей всех ролей. В ходе оценки возможны дискуссии (на оценку экспертов может быть отведено 15–20 минут).

4. Подведение преподавателем итогов игры.

Деловая игра «Переговоры»

Семинар-круглый стол «Межличностные конфликты»

- 1) Понятие межличностного конфликта и его особенности
- 2) Сферы проявления межличностных конфликтов
- 3) Управление межличностными конфликтами
- 4) Самооценка методом тестирования готовности к межличностному взаимодействию.

Деловая игра «Овладение искусством критики»

Мотивы критики. «Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте». Дидактическая игра «Искусство критики».

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.

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.

1. Стороны осознают причину конфликта	1 2 3 4 5	Стороны не осознают причину конфликта
2. Причина конфликта имеет эмоциональный характер	1 2 3 4 5	Причина конфликта имеет материальный характер
3. Цель конфликтующих — устремленность к социальной справедливости	1 2 3 4 5	Цель конфликтующих — получение привилегий
4. Есть общая цель, к которой стремятся все	1 2 3 4 5	Общей цели нет
5. Сферы сближения выражены	1 2 3 4 5	Сферы сближения не выражены
6. Сферы сближения касаются эмоциональных проблем	1 2 3 4 5	Сферы сближения касаются материальных (служебных) проблем
7. Лидеры мнений не выделяются	1 2 3 4 5	Замечено влияние лидеров мнений
8. В процессе общения оппоненты придерживаются норм поведения	1 2 3 4 5	В процессе общения оппоненты не придерживаются норм поведения

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.

Приложение 2



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования

«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)

ШКОЛА ИСКУССТВ ИГУМАНИТАРНЫХ НАУК

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине по дисциплине «Управление конфликтами в организациях»

Направление подготовки – 44.03.03. Специальное (дефектологическое)

образование

Профиль «Образование лиц с нарушениями речи»

Форма подготовки очная

Владивосток

2018

**Паспорт
фонда оценочных средств
по дисциплине «Управление конфликтами в организациях»**

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ПК-4 способностью к организации, совершенствованию и анализу собственной образовательно-коррекционной деятельности	Знает	особенности организации, совершенствования и анализа собственной образовательно-коррекционной деятельности
	Умеет	организовывать совершенствовать и анализировать собственную образовательно-коррекционную деятельность
	Владеет	навыками организации, совершенствования и анализа собственной образовательно-коррекционной деятельности
УПК-4 способность использовать методы социогуманитарных наук для формирования междисциплинарного	Знает	основные этапы конфликта; характеристики и свойства конфликта; особенности формирования, функционирования и развития конфликтов в различных сферах общественной жизни; основные технологии и методики воздействия на конфликт.

подхода в профессиональной деятельности	Умеет	использовать теоретические знания для анализа конфликтов, выявлять возможные последствия конфликтов в организациях образования, здравоохранения и социальной защиты; находить и обосновывать решения в нестандартных ситуациях и социальных конфликтах, нести за них ответственность
	Владеет	навыками работы по изучению конфликтных ситуаций, использования теоретических знаний для того чтобы находить и обосновывать решения в нестандартных ситуациях и конфликтах,

КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций	Оценочные средства		
			текущий контроль	промежуточная аттестация	
1	Лекционные занятия 1-9, практические занятия 1-12	УПК-1 ПК-4	Знает	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия (УО-3)	тест (ПР-1), вопросы к экзамену №№ 1-59
			Умеет	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия (УО-3)	вопросы к экзамену №№ 1-59
			Владеет	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия (УО-3)	вопросы к экзамену №№ 1-59
2	Лекционные занятия 1-9, практические занятия 1-12	УПК-1 ПК-4		собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия (УО-3)	тест (ПР-1), вопросы к экзамену №№ 1-59

			Умеет	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия (УО-3), деловая игра(ПР-10)	вопросы к экзамену №№ 1-59
			Владеет	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия (УО-3), деловая игра(ПР-10)	вопросы к экзамену №№ 1-59
3	Лекционные занятия 1-9, практические занятия 1-12	УПК-1 ПК-4	Знает	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия (УО-3), деловая игра (ПР-10)	тест (ПР-1), вопросы к экзамену №№ 1-59
			Умеет	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия (УО-3), деловая игра(ПР-10)	вопросы к экзамену №№ 1-59
			Владеет	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия (УО-3), деловая игра (ПР-10)	вопросы к экзамену №№ 1-59
4	Лекционные занятия 1-9, практические занятия 1-12	УПК-1 ПК-4	Знает	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия (УО-3), деловая игра (ПР-10)	тест (ПР-1), вопросы к экзамену №№ 1-59
			Умеет	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия (УО-3), деловая игра(ПР-10)	вопросы к экзамену №№ 1-59
			Владеет	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия (УО-3), деловая игра (ПР-10)	вопросы к экзамену №№ 1-59

Шкала оценивания уровня сформированности компетенций

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции
--------------------------------	--------------------------------

<p>ПК-4 способностью к организации, совершенствованию и анализу собственной образовательно-коррекционной деятельности</p>	Знает	основные этапы конфликта; характеристики и свойства конфликта; особенности формирования, функционирования и развития конфликтов в различных сферах общественной жизни; основные профессиональные технологии и методики воздействия на конфликт.
	Умеет	использовать теоретические знания для анализа конфликтов, выявлять возможные последствия конфликтов в социальных организациях; находить и обосновывать решения в нестандартных ситуациях и социальных конфликтах, нести за них ответственность
	Владеет	навыками работы по изучению конфликтных ситуаций, использования теоретических знаний для того чтобы находить и обосновывать решения в нестандартных ситуациях и социальных конфликтах,
<p>УПК-4 способность использовать методы социогуманитарных наук для формирования междисциплинарного подхода в профессиональной деятельности</p>	Знает	основные этапы конфликта; характеристики и свойства конфликта; особенности формирования, функционирования и развития конфликтов в различных сферах общественной жизни; основные технологии и методики воздействия на конфликт.
	Умеет	использовать теоретические знания для анализа конфликтов, выявлять возможные последствия конфликтов в организациях образования, здравоохранения и социальной защиты; находить и обосновывать решения в нестандартных ситуациях и социальных конфликтах, нести за них ответственность
	Владеет	навыками работы по изучению конфликтных ситуаций, использования теоретических знаний для того чтобы находить и обосновывать решения в нестандартных ситуациях и конфликтах,

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции		критерии	показатели
<p>УПК-4</p> <p>способность использовать методы социогуманитарных наук для формирования междисциплинарного подхода в профессиональной деятельности</p>	<p>Знает</p> <p>(пороговый уровень)</p>	<p>основные этапы конфликта; характеристики и свойства конфликта; особенности формирования, функционирования и развития социальных конфликтов в различных сферах жизни; основные профессиональные технологии и методики воздействия на конфликт.</p>	<p>знание основных этапов конфликта; характеристик и свойств конфликта; особенностей формирования, функционирования и развития социальных конфликтов в различных сферах жизни; основных профессиональных технологий и методик воздействия на конфликт.</p>	<p>Умеет выделить основные этапы конфликта; обозначить характеристики и свойства конфликта; сформулировать особенности формирования, функционирования и развития социальных конфликтов в различных сферах жизни; назвать основные профессиональные технологии и методики воздействия на конфликт.</p>
	<p>Умеет</p> <p>(продвинутой)</p>	<p>выявлять возможные последствия конфликтов в социальных организациях; находить и обосновывать решения в нестандартных ситуациях и социальных конфликтах, нести за них ответственность использовать теоретические знания для анализа</p>	<p>умение выявлять возможные последствия конфликтов в социальных организациях; находить и обосновывать решения в нестандартных ситуациях и социальных конфликтах, нести за них ответственность использовать теоретические знания для анализа</p>	<p>выявляет возможные последствия конфликтов в социальных организациях; находит и обосновывает решения в нестандартных ситуациях и социальных конфликтах, несет за них ответственность использует теоретические знания для анализа конфликтов,</p>

		конфликтов,	конфликтов, понимание особенностей формирования, функционирования и развития конфликтов в различных сферах общественной жизни.	
	владеет (высокий)	навыками работы по изучению конфликтных ситуаций, использования теоретических знаний для того чтобы находить и обосновывать решения в нестандартных ситуациях и социальных конфликтах,	владение навыками работы по изучению конфликтных ситуаций, использования теоретических знаний для того чтобы находить и обосновывать решения в нестандартных ситуациях и социальных конфликтах,	владеет навыками работы по изучению конфликтных ситуаций, использует теоретические знания на практике; находит и обосновывает решения в нестандартных ситуациях и социальных конфликтах, несет ответственность за свои профессиональные действия
ПК-4 способностью к организации, совершенствованию и анализу собственной образовательной коррекционной деятельности	Знает (пороговый уровень)	особенности организации, совершенствования и анализа собственной образовательной коррекционной деятельности	Знание особенностей организации, совершенствования и анализа собственной образовательной коррекционной деятельности	– Знает особенности организации, совершенствования и анализа собственной образовательной коррекционной деятельности
	Умеет (продвинутой)	организовывать совершенствовать и анализировать собственную	Умение организовывать совершенствовать и анализировать	– Умеет организовывать совершенствовать и анализировать собственную образовательную

		образовательно-коррекционную деятельность	собственную образовательно-коррекционную деятельность	коррекционную деятельность
	владеет (высокий)	навыками организации, совершенствования и анализа собственной образовательно-коррекционной деятельности	Владение навыками организации, совершенствования и анализа собственной образовательно-коррекционной деятельности	– Владеет навыками организации, совершенствования и анализа собственной образовательно-коррекционной деятельности

**Методические рекомендации,
определяющие процедуры оценивания результатов освоения
дисциплины «Управление конфликтами в организациях»**

Текущая аттестация студентов. Текущая аттестация студентов по дисциплине «Управление конфликтами в организациях» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Управление конфликтами в организациях» осуществляется с использованием методов визуального наблюдения и опроса (посещаемость лекционных занятий), а также в форме контрольных мероприятий (устных ответов на практических занятиях, в том числе дискуссионного типа с использованием методов активного обучения). 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-3) 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-10) Деловая и/или ролевая игра – совместная деятельность группы обучающихся под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценить умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Управление конфликтами в организациях» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной. По данной дисциплине учебным планом предусмотрен зачет.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Вопросы к зачету

1. Понятие конфликта.
2. Структура и функции конфликта.
3. Изучение конфликтов в разных дисциплинах.
4. Роль психологии в понимании конфликта.
5. Виды конфликтов. Типологии конфликта.
6. Понятие социального конфликта.
7. Причины возникновения групповых конфликтов.
8. Классификация групповых конфликтов.
9. Последствия и функции групповых конфликтов.
10. Межэтнические и политические конфликты.
11. Источники возникновения межэтнических конфликтов.
12. Проблемы и способы урегулирования межэтнических конфликтов.
13. Участники конфликта, их социальные роли. Конфликтная ситуация.
14. Методы диагностики конфликтных ситуаций.
15. Решение конкретных ситуаций «Конфликты в организации».
16. Стадии конфликта.

17. Поведение человека на разных стадиях.
18. Виды конфликтов в организации.
19. Поведение руководителя в конфликте. Роль руководителя на различных стадиях конфликта.
20. Стратегии поведения в конфликте.
21. Индивидуальная предрасположенность к конфликтам. «Конфликтные личности».
22. Влияние в конфликте. Виды и средства психологического влияния.
23. Способы психологического противостояния влиянию.
24. Основные способы и стратегии разрешения конфликтов.
25. Деструктивная тактика оппонента и способы ее нейтрализации.
26. Методы анализа конфликтов.
27. Картография конфликта.
28. Способы разрешения конфликта.
29. Предупреждение конфликтов.
30. Переговоры как способ разрешения конфликтов
31. Типология переговоров.
32. Конструктивные переговоры.
33. Переговоры как способ человеческого поведения тип отношений.
34. История развития представлений о сущности и значении переговоров.
35. Место переговоров в современном мире.
36. Примеры моделей переговоров в демократическом обществе.
37. Переговоры как предмет психологического исследования.
38. Основные составляющие переговорного процесса.
39. Консультации, дискуссии и договоренности в структуре переговорного процесса.
40. Основные типы переговоров.
41. Конфликтные переговоры.
42. Переговоры в духе сотрудничества.
43. Признаки конструктивных переговоров.
44. Вопросы и консультации в структуре конструктивных переговоров.
45. Признаки неконструктивных переговоров.
46. Способы интерактивного взаимодействия в ходе переговоров.
47. Характеристика переговоров полемического типа.
48. Характеристики переговоров «с позиции силы».
49. Формы и приемы манипуляций во время переговоров.
50. «Обманный консенсус» как способ манипуляции во время переговоров.

51. Рациональные переговоры (В. Юри, Р. Фишер).
52. Понятие и функции деловых переговоров.
53. Основные этапы деловых переговоров.
54. Приемы повышения эффективности деловых переговоров.
55. Оценка эффективности переговоров.
56. Рекомендации по завершению деловых переговоров.
57. Личные переговоры.
58. Обучение переговорам.
59. Индивидуальный стиль ведения переговоров.

Примерные критерии оценочных средств, применяемых при изучении дисциплины «Управление конфликтами в организациях»

Критерии оценки тестирования

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

Критерии выставления оценки за устный ответ студента на экзамене по дисциплине «Управление конфликтами в организациях»

Баллы (рейтинговая оценка)	Оценка зачета/ экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
86 и более	«отлично»	<p>Оценка «отлично» 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 в области природы конфликта, его структуры, видов особенностей протекания в политической сфере, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий по применению возможных способов работы с ними, использует в ответе материал по политической конфликтологии, правильно анализирует конфликтные ситуации в политике, владеет разносторонними навыками и приемами проведения конфликтологических</p>

		мероприятий по предупреждению конфликтного взаимодействия, разработки и разрешения политических конфликтов.
76-85	<i>«хорошо»</i>	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения: использования теоретических знаний для организации исследования конфликтов в политической сфере, их урегулирования, сопровождения, принятия соответствующих решений.
61-75	<i>«удовлетворительно»</i>	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
Менее 61	<i>«неудовлетворительно»</i>	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Тест

1. Предметом конфликтологии являются:

- а) закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими
- б) любые столкновения
- в) механизмы поведения личности в конфликте и технологии переговорного процесса по разрешению конфликта

2. Одним из признаков объективного конфликта является:

- а) дефицитность предмета конфликта
- б) высокая ценность предмета конфликта

в) привлекательность предмета конфликта для одной из сторон

3. Что относится к субъективным причинам стресса:

а) индивидуальные особенности самого человека

б) ситуация, оказывающая давление

в) сообщения, которые вызывают неспецифические реакции человека

4. Конфликтная ситуация это:

а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия

б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними

в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений

5. Стороны конфликта – это:

а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие конфликтующих

б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта

в) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта, и посредник (медиатор)

6. К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, в его основе лежат объективные противоречия, и он способствует развитию социальной системы?:

а) межличностному, кратковременному

б) межличностному, деструктивному

в) межличностному, конструктивному

7. Что из перечисленного не является характеристикой субъектов конфликта:

а) объем ресурсов

б) стиль поведения в конфликте

в) качественный состав

8. Конфликт это:

а) спор, дискуссия по острой проблеме

б) соперничество, направленное на достижение победы в споре

в) столкновение противоположных позиций

9. К какой тактике относятся следующие действия: предъявление требований, приказы угрозы:

а) тактика демонстративных действий

б) тактика фиксации своей позиции

в) тактика психического насилия

10. Управление конфликтами – это:

а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики

б) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними

в) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих

11. Разрешение конфликта это:

а) поддержание взаимного доверия и сотрудничества

б) любое окончание конфликта по любым причинам

в) конструктивное решение конфликта

12. Легитимизация конфликта это:

а) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта

б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия

в) обращение к медиатору

13. Институционализация конфликта это:

а) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта

б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия

в) форма привлечения общественности для разрешения конфликта

14. Какие из приведенных ниже рекомендаций противоречат эффективному общению:

а) добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли

б) поддерживайте атмосферу доверия, взаимного уважения, проявляйте эмпатию к собеседнику

в) используйте невербальные средства коммуникации: частый контакт глазами; кивание головы в знак понимания и другие

15. Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели:

а) 2

б) 4

в) 5

16. Какое из сочетаний приводимых понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:

а) компромисс, критика, борьба

б) борьба, уход, убеждение

в) сотрудничество, консенсус, уступка

17. Какие поведенческие характеристики присущи стратегии поведения «Избегание»:

- а) не проявляет активности, уходит от острых вопросов
- б) стремится уладить конфликт, проявляет выдержку и самообладание
- в) доброжелательно относится к сопернику, ведет себя открыто и искренне

18. Эскалация это:

а) прогрессирующее во время конфликта обострение противоборства, при котором послед разрушит воздействия оппонентов выше по интенсивности, чем предыдущие

б) столкновение сторон и попытка с помощью силы решить проблему в свою сторону

в) переход от конфликтного противодействия к поиску решения проблемы и прекращение конфликта

19. Какое значение имеет фрустрация для человека:

а) человек признает свои ошибки и отказывается от чрезмерно завышенных притязаний

б) стимулирует поисковую активность, способности человека

в) делает поведение человека в конфликте более предсказуемым

20. Какой из этапов включает в себя послеконфликтная ситуация:

а) полная нормализация отношений

б) потеря первоначального предмета разногласий

в) понимание необходимости предпринимать какие-либо действия для разрешения противоречий

21. К групповым конфликтам относятся:

а) руководитель – коллектив

б) группа – группа

в) личность – группа и группа – группа

22. Мотивация – это:

а) состояния субъекта, создаваемые испытываемой оппонентом нуждой в объектах, необходимых для его существования и развития, выступающих источником его активности

б) внутренняя, движущая сила, которая активизирует поведение человека и управляет им

в) установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта

23. Что можно отнести к адаптивной реакции:

а) усиление мотивации

б) внешняя агрессия на неодушевленные предметы

в) аутоагрессия

24. Одним из способов предупреждения конфликта является:

- а) деятельность, не допускающая возникновения конфликта
- б) признание реальности конфликта конфликтующими сторонами
- в) ликвидация дефицита информации в конфликте

25. Какие из психологических явлений сопровождают конфликт:

- а) стресс и фрустрация
- б) мотивация и потребности
- в) инцидент и эскалация

26. Если $Цк < Цвк$, то:

- а) выход из конфликта дается слишком дорогой ценой
- б) необходим переход от конфликтного противодействия к поиску решения проблемы и прекращение конфликта
- в) затрачено слишком много энергии, времени и сил на конфликтную деятельность

27. Одной из целей конфликтологии является:

а) разработка универсальных математических моделей разрешения конфликтных ситуаций

б) изучение объективно существующей или мысленно воображаемой проблемы

в) исследование всех конфликтов, выступающих объектом науки

28. Содержание управления конфликтами включает:

- а) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение
- б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение
- в) прогнозирование, регулирование, разрешение

29. С точки зрения интеракционизма внутриличностный конфликт это:

- а) нереализованная потребность в самоактуализации
- б) конфликт ролей
- в) потеря смысла жизни

30. Конфликт между различными группировками за лидерство в государстве это:

- а) внутриполитический конфликт
- б) внешнеполитический конфликт
- в) Экономический конфликт

31. Какой вид деятельности не включает в себя управление конфликтами как сложный процесс:

- а) информирование
- б) прогнозирование
- в) стимулирование

32. Инструментальная агрессия:

а) Это любая форма поведения, нацеленного на причинение вреда другому живому существу

б) Имеет место в тех случаях, когда главной целью агрессора является причинение страданий жертве

в) Характеризует случаи, когда агрессоры нападают на др людей, преследуя цели, не связанные с причинением вреда

33. Что можно отнести к физической активной непрямой агрессии:

а) ранение при помощи огнестрельного оружия

б) нанесение другому человеку ударов холодным оружием

в) сговор с наемным убийцей

34. Какой из перечисленных типов личностей не относится к конфликтным:

а) демонстративный

б) компромиссный

в) сверхточный

35. В какой ситуации следует использовать стиль приспособления:

а) Вы обладаете достаточным авторитетом и предлагаемое вами решение - наилучшее

б) Вы хотите сохранить мир и добрые отношения с другими людьми

в) Вы находитесь в критической ситуации, которая требует мгновенного реагирования

36. Фрустрация – это:

а) общий адаптационный синдром, для которого характерны неспецифические реакции.

б) способность человека противостоять неприятной ситуации без искажения её объективных факторов

в) эмоциональное состояние, возникающее у человека, который на пути к достижению цели, сталкивается с препятствием

37. Что не является одной из форм разрешения конфликта:

а) компромисс

б) тупик

в) сотрудничество

38. Что характерно для предконфликтной стадии:

а) Возникновение объективной проблемной ситуации

б) Инцидент

в) Институционализация отношений

39. Что является одной из причин возникновения межэтнических конфликтов:

а) субординационный характер отношений

- б) интернационализация жизни мирового сообщества
- в) угроза разрушения привычного образа жизни, матер, духовной культуры

40. Одним из механизмов решения внутриличностных конфликтов является регрессия, это:

- а) подмена принятия решения на их игнорирование
- б) уход в воображение от реальных проблем
- в) возвращение к детским стереотипам поведения

41. Конфликтология как относительно самостоятельная теория возникла:

- а) в конце XIX века
- б) в 30-е годы XX века
- в) в конце 50-х годов XX века
- г) в начале 70-х годов XX века

42. Методику ПОИР (Постепенных и обоюдных инициатив по разрядке напряженности) разработал:

- а) Ч.Освуд
- б) В.Линкольн
- в) Л.Томпсон
- г) Р.Фишер

43. В России центр по разрешению конфликтов был создан:

- а) в Москве в 1992 г.
- б) в Санкт-Петербурге в 1993 г.
- в) в Сочи в 1995 г.
- г) в Твери в 1998 г.

44. Причина конфликта – это:

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его

г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального противоречия, которые создают почву для реального противоборства между ними

45. Инцидент – это:

- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
- б) истинная причина конфликта
- в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними

46. Конфликтогены – это:

- а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту
- б) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности
- в) поведенческие реакции личности в конфликте

47. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из 3 позиций)

в транзакции «Ребенка»:

- а) проявляет чувство обиды, подчиняется, шалит
- б) требует, рассуждает, анализирует
- в) оценивает, проявляет беспомощность, чувство страха
- г) осуждает, учит, покровительствует

48. Признание реальности конфликтующими сторонами, легитимизация конфликта и институциализация конфликта входят в содержание:

- а) прогнозирования конфликта
- б) предупреждения конфликта
- в) стимулирования конфликта
- г) регулирования конфликта

49. Коммуникативный аспект общения отражает стремление партнеров по общению к:

- а) обмену информацией
- б) достижению взаимопонимания
- в) усилению информационного воздействия на партнера

50. Какие из рекомендаций противоречат эффективному общению:

- а) поддерживайте атмосферу доверия, проявляйте эмпатию к собеседнику
- б) используйте невербальные средства коммуникации: контакт глаз, кивание головы в знак понимания
- в) стремитесь к овладению инициативой в общении, добивайтесь, чтобы вас больше слушали
- г) добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли

51. Технологии рационального поведения в конфликте это:

- а) совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтантов на основе самоконтроля своих эмоций
- б) совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте
- в) поддержание высокой самооценки в переговорном процессе

г) вид психологического воздействия, которое ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями

52. Первое правило самоконтроля эмоций заключается в:

- а) переводе темы разговора
- б) попытке понять мотивы соперника
- в) спокойной реакции на эмоциональные действия партнера
- г) установке на рациональное восприятие соперника

53. В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – уход от конфликта, уступая оппоненту:

- а) выигрыш-выигрыш
- б) выигрыш-проигрыш
- в) проигрыш-проигрыш
- г) проигрыш-выигрыш

54. Какая из тактик в переговорном процессе характеризуется совокупностью таких приемов как: критика конструктивных положений партнера, использование неожиданной информации:

- а) «видимого сотрудничества»
- б) «дезориентации партнера»
- в) «выжимания уступок»
- г) «ультимативная тактика»

55. Кому из ученых принадлежит разработка учения о борьбе между эросом и танатосом, как природной основе внутриличностных конфликтов:

- а) З.Фрейду
- б) А.Адлеру
- в) К.Юнгу
- г) Э.Фромму
- д) К.Левину

56. Кому из ученых принадлежит разработка «Теории комплекса неполноценности»?:

- а) З.Фрейду
- б) А.Адлеру
- в) К.Юнгу
- г) Э.Фромму
- д) К.Левину

57. Витальный внутриличностный конфликт – это:

а) конфликт, связанный с выбором между двумя в равной мере непривлекательными объектами

б) конфликт, связанный с выбором объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательная и непривлекательная стороны

в) конфликт, связанный с ситуацией, когда ожидаемый результат решения какой-либо задачи личностью не получает одобрения в обществе, коллективе или семье

58. Формами проявления внутриличностных конфликтов являются:

а) неврастения, эйфория, регрессия, проекция, вытеснение

б) компромисс, уход, переориентация, сублимация, эйфория

в) эйфория, неврастения, регрессия, рационализация, номадизм

59. Групповая атрибуция – это:

а) завышение оценки в групповых мнениях своей группы и занижение достоинств противоборствующей группы

б) объяснение позитивного поведения своей группы и негативного поведения чужой группы внутренними причинами, и, соответственно, негативное поведение своей группы и позитивное поведение чужой группы внешними обстоятельствами

в) противопоставление своей и чужой группы по нравственным особенностям их социального взаимодействия

60. Для каких конфликтов характерны следующие причины: противоположность интересов; целей; амбиций лидеров; неудовлетворительные коммуникации:

а) конфликт между микрогруппами в коллективе

б) конфликт между лидером и микрогруппой

в) конфликт между подразделениями внутри организации

61. Для каких конфликтов характерны следующие причины: проявление компромата против лидера; превышение полномочий лидерства; изменение группового сознания:

а) конфликт между руководством и коллективом

б) конфликт между лидером и микрогруппой

в) конфликт между подразделениями внутри организации

62. Основными причинами конфликта между руководителем и возглавляемым им коллективом являются:

а) стиль управления, низкая компетентность руководителя

б) влияние отрицательно направленных микрогрупп и их лидеров

в) неудовлетворительные коммуникации

63. Кому из ученых принадлежит разработка теории «мотивационных конфликтов»:

а) З.Фрейду

б) А.Адлеру

- в) К.Юнгу
- г) Э.Фромму
- д) К.Левину

64. Конфликт в обществе – это:

- а) конфликты в любых социальных группах
- б) конфликты в больших социальных группах
- в) конфликты в различных сферах общественной жизни

65. Главным фактором, определяющим экономические конфликты являются:

- а) отношение права
- б) отношение потребления
- в) отношения собственности
- г) отношение производства

66. Политические конфликты – это:

а) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе стремления к захвату политической власти

б) противоборство субъектов социального взаимодействия в период решения вопроса о политической власти

в) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением и ролью в системе власти

67. Основной формой проявления социальных конфликтов является:

- а) недовольство граждан и их протест
- б) забастовка
- в) гражданское неповиновение

68. Конфликт в организации – это:

а) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации

б) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации и за ее пределами

в) конфликты между руководством организации и ее сотрудниками

69. Структурные конфликты в организации – это:

- а) конфликты, связанные с изменением организационной структуры
- б) конфликты между структурными подразделениями
- в) конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации

70. Динамические конфликты в организации – это:

- а) конфликты, связанные с изменением организационной структуры
- б) конфликты между структурными подразделениями

в) конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации

71. Семейный конфликт – это:

- а) конфликт между супругами
- б) конфликт между родителями и детьми
- в) конфликт между различными семьями
- г) конфликт между любыми членами семьи

72. Сколько кризисных периодов в развитии семьи выделяют социологи:

- а) 3
- б) 4
- в) 5
- г) 6

73. Первый кризисный период семьи происходит:

- а) в первый год супружеской жизни
- б) после рождения первого ребенка
- в) с достижением детьми школьного возраста
- г) с достижением детьми подросткового возраста

74. Конфликт в сфере управления – это:

а) конфликты возникающие в системах социального взаимодействия субъектов и объектов управления

- б) конфликты между субъектами управления различных уровней
- в) конфликты между руководителем и подчиненными
- г) конфликты в процессе принятия управленческих решений

75. Основными противоречиями в сфере управления являются:

- а) противоречия подбора и расстановки кадров
- б) противоречия делегирования полномочий
- в) противоречия, связанные с нарушением функций объектов управления
- г) противоречия между правилами системы управления и потребностью к свободе действий субъектов управления

76. Под глобальными конфликтами понимают:

а) конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности, затрагивающие интересы всего человечества и несущие угрозу существованию цивилизации

- б) конфликты, возникающие между мировыми сообществами
- в) конфликты, связанные с природными катастрофами
- г) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации

77. Реальная возможность возникновения глобальных конфликтов появилась:

- а) в конце 19 века

- б) в начале 20 века
- в) в конце 20 века
- г) в середине 20 века

78. Кто из отечественных ученых один из первых обратился в своих исследованиях к глобальным проблемам в начале 20 века:

- а) Бердяев Н.А.
- б) Вернадский В.И.
- в) Вавилов Н.И

79. Назовите главный фактор, определяющий характер региональных конфликтов:

- а) национально-этнические и религиозные интересы и традиции
- б) экономический фактор
- в) географический фактор
- г) глобальные проблемы современности

80. Первые учебные заведения по подготовке специалистов-медиаторов появились:

- а) в США
- б) в Германии
- в) в России
- г) во Франции

81. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:

- а) П.Сорокина, Г.Зиммеля, О.Конта
- б) Р.Дарендорфа, Л.Козера, М.Дойча
- в) К.Томоса, Р.Фишера, У.Юри

Ключ к контрольным тестам

1а 2б 3б 4б 5а 6в 7б 8в 9в 10а 11в 12б 13в 14а 15в 16в 17а 18а 19б 20а 21в
22б 23а 24в 25а 26а 27в 28в 29б 30а 31а 32в 33в 34б 35б 36в 37б 38а 39в 40в
41в 42а 43б 44в 45а 46а 47а 48г 49а 50в 51а 52в 53г 54б 55а 56б 57а 58в 59б
60а 61б 62а 63д 64в 65в 66в 67а 68а 69б 70в 71г 72б 73а 74а 75г 76а 77г 78б
79а 80а 81б

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ

Примерные критерии оценочных средств, применяемых при изучении дисциплины «Управление конфликтами в организациях»

Деловая игра «Жалоба»

Цель игры. Развитие у студентов умения анализировать конфликт на основе уяснения ими основных конфликтологических понятий; формирование навыков применения простейших методов изучения и оценки конфликтных ситуаций.

Игровая ситуация. Руководство фирмы получило жалобу от одного из сотрудников

Варианты содержания жалоб подбирает преподаватель в зависимости от специализации студентов.

Генеральный директор фирмы назначает рабочую группу для изучения жалобы и выработки предложений для принятия решения. Состав рабочей группы: менеджер по кадрам – руководитель; специалист по связям с общественностью; юрист фирмы.

Порядок проведения игры

Подготовительный этап. За одну-две недели студенты получают установку на проведение деловой игры. Им сообщают тему и цель занятия, а также тему деловой игры, ее цель и игровую ситуацию.

Студенты получают указания по самостоятельному изучению литературы и уяснению основных понятий: «конфликт», «структура конфликта», «субъекты конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиция в конфликте». Кроме того, студентам напоминают, что они должны продемонстрировать в ходе деловой игры умение использовать различные методы изучения и анализа конфликтов: наблюдение, анализ результатов деятельности, беседа, экспертный опрос и др.

В ходе игры

1. Учебная группа разбивается на три команды.

Первая команда – руководство фирмы: генеральный директор, заместитель генерального директора по связям с общественностью, финансовый директор.

Вторая команда – рабочая группа по изучению жалобы (состав смотри в пункте «Игровая ситуация»).

Третья команда – эксперты (3–5 человек).

Время на распределение ролей – 5 минут.

Примечание. Состав команд может быть определен по желанию студентов.

2. Всем командам выдается жалоба в письменном виде и задание на игру. Первая команда готовится к заслушиванию предложений для принятия решения, выработанных рабочей группой (вторая команда). Вторая команда готовит предложения для принятия решения по жалобе. Третья команда готовится к оценке содержания работы первой и второй команд.

Время на подготовку – 15 минут.

3. Заслушивание предложений для выработки решения по жалобе, принятие решения и оценка содержания работы.

Игровой сценарий. «Генеральный директор» открывает служебное совещание, объявляя его тему, и предоставляет слово для доклада «старшему рабочей группы» по изучению жалобы и выработке предложений для принятия решения (регламент доклада может быть ограничен 10 минутами). После доклада руководящий состав задает вопросы членам рабочей группы (время на вопросы и ответы может быть установлено в пределах 15–20 минут). После ответов на вопросы выслушиваются мнения «заместителя генерального директора по связям с общественностью» и «финансового директора» (на выслушивание мнений может быть выделено 5 минут).

Решение на основе обсуждения принимает «генеральный директор».

Оценка содержания работы. После принятия решения члены экспертной группы выступают с оценкой работы первой и второй команд, а также исполнителей всех ролей. В ходе оценки возможны дискуссии (на оценку экспертов может быть отведено 15–20 минут).

4. Подведение преподавателем итогов игры.

Деловая игра «Переговоры»

Семинар-круглый стол «Межличностные конфликты»

- 5) Понятие межличностного конфликта и его особенности
- 6) Сферы проявления межличностных конфликтов
- 7) Управление межличностными конфликтами
- 8) Самооценка методом тестирования готовности к межличностному взаимодействию.

Деловая игра «Овладение искусством критики»

Мотивы критики. «Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте». Дидактическая игра «Искусство критики».

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.

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.

1. Стороны осознают причину конфликта	1 2 3 4 5	Стороны не осознают причину конфликта
2. Причина конфликта имеет эмоциональный характер	1 2 3 4 5	Причина конфликта имеет материальный характер
3. Цель конфликтующих — устремленность к социальной справедливости	1 2 3 4 5	Цель конфликтующих — получение привилегий
4. Есть общая цель, к которой стремятся все	1 2 3 4 5	Общей цели нет
5. Сферы сближения выражены	1 2 3 4 5	Сферы сближения не выражены
6. Сферы сближения касаются эмоциональных проблем	1 2 3 4 5	Сферы сближения касаются материальных (служебных) проблем
7. Лидеры мнений не выделяются	1 2 3 4 5	Замечено влияние лидеров мнений
8. В процессе общения оппоненты придерживаются норм поведения	1 2 3 4 5	В процессе общения оппоненты не придерживаются норм поведения

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 дисъюнктивным 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.

Критерии оценки участия в деловой игре

<i>Оценка</i>	<i>Требования к сформированным компетенциям</i>
зачтено	<p>Ответы на поставленные в задании вопросы показывают глубокое и систематическое знание программного материала.</p> <p>Студент демонстрирует свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией гендерной конфликтологии</p> <p>Выступление студента соответствует задачам и условиям игровой деятельности;</p> <p>Студент соблюдает регламент по времени;</p> <p>Студент демонстрирует креативность, раскрывая заявленную в деловой игре роль;</p> <p>Студент владеет навыками аргументированного принятия решений в процессе итоговой дискуссии.</p> <p>Студент демонстрирует умение слушать выступление своего докладчика и докладчика другой группы.</p> <p>Студент соблюдает установленные сроки для выполнения текущих обязанностей.</p> <p>При необходимости готов подчинить личные интересы интересам команды. Для этого поддерживает эффективные взаимоотношения с каждым членом команды; делится информацией; включается в работу команд и придерживается позиции взаимовыручки.</p> <p>Способен обобщать разнородную информацию и на ее основе предлагать решения в ситуациях повышенной сложности.</p> <p>Предпринимает целенаправленные усилия и качественно работает на протяжении всего периода.</p>
не зачтено	<p>Студент не соблюдает правила деловой игры или грубо их нарушает.</p> <p>Не выполняет задание, не обсуждает проблемы в соответствии со схемой сотрудничества в командах.</p> <p>Не соблюдает регламент.</p>

Критерии оценки устного ответа на практическом занятии

зачтено	Студент демонстрирует прочные знания основных аспектов гендерного функционирования социальной реальности
не зачтено	Ответ студента обнаруживает незнание важных аспектов гендерного функционирования социальной реальности, отличается неглубоким раскрытием темы.