


МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
Управления персоналом

 И.Б. Дуракова

30.05.2018

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.24 Конфликтология

- 1. Шифр и наименование направления подготовки/специальности:**
38.03.03 Управление персоналом
 - 2. Профиль подготовки/специализации:**
Управление персоналом организации
 - 3. Квалификация (степень) выпускника:** бакалавр
 - 4. Форма образования:** очная
 - 5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:** Управления персоналом
 - 6. Составители программы:** Исаева О.В., к.э.н., доцент
 - 7. Рекомендована:** НМС экономического факультета
протокол № 5 от 24.05.2018
-
-

8. Учебный год: 2020/2021

Семестр: 6

9. Цели и задачи учебной дисциплины:

Цель изучения дисциплины состоит в формировании знаний в области конфликтологии, развитии профессиональных способностей, необходимых для изучения, прогнозирования, профилактики и конструктивного разрешения конфликтов в организации.

Задачи дисциплины:

- формирование целостного представления о конфликте как культурно-историческом феномене и возможностях его использования в профессиональной деятельности по управлению персоналом организации;
- изучение понятийного аппарата конфликтологии, выяснение природы, сущности конфликта, его структурных элементов;
- формирование у обучающихся целостного представления о разных типах и уровнях конфликтов, структуре и динамике конфликта, методах управления конфликтами;
- овладение технологией управления конфликтом, способами и формами их разрешения с минимальными потерями для организации и коллектива;
- развитие умений моделировать развитие конфликтной ситуации и поведение партнеров по общению и прогнозировать результаты межличностных взаимодействий;
- обучение конструктивному поведению в конфликте, методам бесконфликтного общения, использованию переговоров и посредничества в разрешении конфликтов;
- выработка умений по распознаванию различных тактик конфликтного взаимодействия, адекватного подбора способов нейтрализации конфликтов;
- выработка навыков предупреждения конфликтов, выбора стратегий их разрешения;
- развитие навыков разрешения и предупреждения конфликтов и успешного ведения переговоров.

10. Место учебной дисциплины в структуре ООП: Дисциплина относится к базовой части блока Б.1 профессионального цикла дисциплин Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом».

Для изучения данной дисциплины предполагается, что обучающийся должен обладать базовыми знаниями по следующим дисциплинам бакалаврской программы: «Основы теории управления», «Организационное поведение», «Мотивация и стимулирование трудовой деятельности», «Управление организационными изменениями», «Основы управления поведением в малых группах».

Дисциплины, для которых данная дисциплина является предшествующей:

«Инновационный менеджмент в управлении персоналом», «Управление социальным развитием организации».

11. Планируемые результаты обучения по дисциплине/модулю (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями выпускников):

Компетенция		Планируемые результаты обучения
Код	Название	
ОК-6	способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<p>знать: особенности работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</p> <p>уметь: работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</p> <p>владеть (иметь навык(и)): способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p>

12. Объем дисциплины в зачетных единицах/час. 3 ЗЕТ / 108 час.

Форма промежуточной аттестации *зачет*

13. Виды учебной работы:

Вид учебной работы	Трудоемкость (часы)			
	Всего	По семестрам		
		6 сем.	
Аудиторные занятия	40	40		
в том числе:				
лекции	16	16		
практические	34	34		
лабораторные	нет	нет		
Самостоятельная работа	58	58		
Зачет				
Итого:	108	108		

13.1 Содержание разделов дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1. Лекции		
1.1	Формирование основ конфликтологии.	Объект и предмет курса «Конфликтология». Цели и задачи конфликтологии. Роль конфликтологии в развитии общества. Основные понятия курса: участники конфликта, причины конфликта, конфликтная ситуация, конфликтное поведение, результаты конфликта. Различные подходы к определению понятия конфликта.
1.2	Конфликт: понятие, виды, функции.	Понятие конфликта. Объект и предмет конфликта. Проблема типологии конфликтов. Объективные элементы конфликта. Личностные элементы конфликта. Виды конфликтов. Понятие функции конфликта. Конструктивные функции конфликта. Деструктивные функции конфликта.
1.3	Причины, структура и динамика конфликта.	Основные объективные условия, способствующие профилактике деструктивных конфликтов. Организационно - управленческие условия предупреждения конфликтов. Социально - психологические условия профилактики конфликтов. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.

1.4	Профилактика конфликтов в организации.	Противоречие интересов как фундаментальная причина конфликтов. Причины и предпосылки возникновения конфликтов. Объективные факторы возникновения конфликтов. Личностные факторы возникновения конфликтов. Структура конфликта. Психологические составляющие конфликт, конфликтное поведение, информационные модели конфликтной ситуации. Предконфликтная ситуация. Открытый конфликт. Послеконфликтный период.
1.5	Диагностики конфликтов в организации.	Проблемы диагностики конфликтов. Основные методы изучения конфликтов. Структурная модель конфликта. Диагностика организационных конфликтов по модели Л.Гринхелга. Опросные методы: диагностика конфликтов на личностном уровне, диагностика конфликтов на межличностном уровне, модульная методика диагностики межличностных конфликтов. Методика диагностики взаимоотношений в группе. Диагностика межгрупповых конфликтов в организации.
1.6	Методы урегулирования конфликтов.	Основные критерии конструктивного разрешения конфликта. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов. Разрешение конфликта как многоступенчатый процесс. Основные стратегии разрешения конфликта. Социальное партнерство как форма сотрудничества в решении проблем социально-экономического развития и профилактике конфликтов в области трудовых отношений.
1.7	Управление конфликтами.	Структурные методы разрешения конфликта. Межличностные стили разрешения конфликтов. Организационный подход к управлению конфликтами в кризисной ситуации. Технология разрешения конфликтов. Групповая динамика и выбор позиции руководителя на каждом этапе. Ошибки руководителей в конфликтных ситуациях. Особенности и способы решения конфликтов "руководитель - подчиненный". Модели поведения в конфликтной ситуации. Приёмы психологической защиты в конфликтных ситуациях. Техники оперативной саморегуляции.
1.8	Сотрудничество при преодолении конфликтов	Роль коллектива в преодолении конфликтов. Правила ведения переговоров по спорным проблемам.
1.9	Роль руководителя в управлении конфликтами	Руководитель как субъект конфликта. Правовая культура руководителя. Руководитель - посредник в конфликте. Личный пример руководителя в преодолении конфликтов и стрессов. Культура профессионального поведения руководителя.
2. Практические занятия		
2.1	Формирование основ конфликтологии.	История возникновения и развития конфликтологии. Роль конфликтов в современном обществе.
2.2	Конфликт: понятие, виды, функции.	Основные понятия конфликтологии: участники конфликта, конфликтная ситуация, конфликтное поведение, результаты конфликта.
2.3	Причины, структура и динамика конфликта.	Структура конфликта. Динамика конфликта. Предконфликтная ситуация. Открытый конфликт. Послеконфликтный период.
2.4	Профилактика конфликтов в организации.	Самодиагностика и техники оперативной саморегуляции. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.
2.5	Диагностики конфликтов в организации.	Основные методы изучения конфликтов. Структурная модель конфликта. Диагностика организационных конфликтов. Опросные методы.
2.6	Методы урегулирования конфликтов.	Стратегии разрешения и урегулирования конфликта. Критерии конструктивного разрешения конфликта. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.
2.7	Управление конфликтами.	Возможности и проблемы управления конфликтами в организации. Процесс управления конфликтом. Самооценка поведения в конфликте. Самоменеджмент в конфликтных ситуациях.
2.8	Сотрудничество при преодолении конфликтов	Роль коллектива. Социальное партнерство как форма сотрудничества в решении проблем социально-экономического развития и профилактике конфликтов в области трудовых отношений.

2.9	Роль руководителя в управлении конфликтами.	Действия руководителя в конфликтных ситуациях. Особенности и способы решения конфликтов «руководитель – подчиненный».
-----	---	---

13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды занятий (часов)				Всего
		Лекции	Практические	Лабораторные	Самостоятельная работа	
1.	Формирование основ конфликтологии.	2	3	-	7	12
2.	Конфликт: понятие, виды, функции.	2	4	-	6	12
3.	Причины, структура и динамика конфликта.	2	4	-	6	12
4.	Профилактика конфликтов в организации.	2	4	-	6	12
5.	Диагностики конфликтов в организации.	2	4	-	6	12
6.	Методы урегулирования конфликтов.	2	4	-	6	12
7.	Управление конфликтами.	2	4	-	6	12
8.	Сотрудничество при преодолении конфликтов	1	4	-	8	13
9.	Роль руководителя в управлении конфликтами	1	3	-	7	11
	Итого:	16	34	-	58	108

14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

(рекомендации обучающимся по освоению дисциплины: работа с конспектами лекций, презентационным материалом, выполнение практических заданий, тестов, заданий текущей аттестации и т.д.)

Основной формой организации обучения бакалавра являются аудиторные занятия, проводящиеся в форме лекций и практических занятий под руководством преподавателя, а также самостоятельная работа.

Методические указания для обучающихся по подготовке к лекционным занятиям.

Лекция – это устное систематическое и последовательное изложение преподавателем материала по какой-либо проблеме, методу, теме курса.

Для традиционной вузовской лекции характерны высокий научный уровень, теоретические абстракции, имеющие большое практическое значение. Стиль такой лекции - четкий план, строгая логика, убедительные доказательства, краткие выводы. В этой связи конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность обучающегося. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное и сделано это самим обучающимся. Целесообразно, лишь, поняв основную мысль, излагаемую лектором, записать ее. Желательно запись осуществлять на одной странице листа или, оставляя поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, предложенные преподавателем. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале замечаниями «важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения.

Целесообразно разработать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста.

Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть теоретическим материалом.

Методические указания для обучающихся по подготовке к практическим занятиям.

Лекционный материал является базовым, с которого необходимо начать освоение соответствующего раздела или темы. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.

Подготовку к каждому практическому занятию обучающийся должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме.

Результат такой работы должен проявиться в способности обучающегося свободно отвечать на теоретические вопросы практического занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

В процессе подготовки к практическим занятиям необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и сети Интернет является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме.

Методические указания для обучающихся по самостоятельной работе.

Самостоятельная работа выступает в качестве средства организации и управления самостоятельной деятельности обучающихся, которая обеспечивается умением осуществлять планирование деятельности, искать решение проблемы или вопроса, рационально организовывать рабочее время и использовать необходимые для этого инструменты. Самостоятельная работа служит получению новых знаний, упорядочению и углублению имеющихся знаний, формированию профессиональных компетенций. Для проведения самостоятельной работы определены следующие рекомендации: систематическое выполнение заданий для самостоятельной работы обеспечивает эффективное освоение данной дисциплины и выявление проблемных точек; консультирование с преподавателем позволяет получать методические указания по содержанию выполняемого задания, срокам и видам контроля.

Методические указания для обучающихся по подготовке к зачету.

По завершению изучения дисциплины сдается зачет. В период подготовки к зачету бакалавр вновь обращается к уже изученному (пройденному) учебному материалу. Подготовка бакалавра к зачету включает в себя три этапа: самостоятельная работа в течение семестра; непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса; подготовка к ответу на задания, содержащиеся в билетах (тестах) зачета. Зачет проводится по билетам (тестам), охватывающим весь пройденный материал дисциплины, включая вопросы, отведенные для самостоятельного изучения.

При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рабочую программу дисциплины, нормативную, учебную и рекомендуемую литературу. Основное в подготовке к сдаче зачета - это повторение всего материала дисциплины, по которому необходимо сдавать зачет. При подготовке к сдаче зачета обучающийся весь объем работы должен распределять равномерно по дням, отведенным для подготовки к зачету, контролировать каждый день выполнение намеченной работы.

Подготовка к зачету заключается в изучении и тщательной проработке бакалавром учебного материала дисциплины с учётом учебников, лекционных и семинарских занятий, сгруппированном в виде контрольных вопросов.

Зачет по курсу проводится в виде тестирования или по билетам.

На зачете по билетам студент даёт ответы на вопросы билета после предварительной подготовки. Бакалавру предоставляется право отвечать на вопросы билета без подготовки по его желанию. Преподаватель имеет право задавать дополнительные вопросы, если студент недостаточно полно осветил тематику вопроса, если затруднительно однозначно оценить ответ, если студент не может ответить на вопрос билета, если студент отсутствовал на занятиях в семестре.

Качественной подготовкой к зачету является:

- полное знание всего учебного материала по курсу;
- свободное оперирование материалом;
- демонстрация знаний дополнительного материала;
- чёткие правильные ответы на дополнительные вопросы.

Непосредственная подготовка к зачету осуществляется по вопросам, представленным в данной учебной программе.

15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1.	Анцупов, Анатолий Яковлевич. Конфликтология: [учебник для вузов] / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Санкт-Петербург [и др.]: Питер, 2014. — 503 с.
2.	Конфликтология: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / под ред. В.П. Ратникова. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 543 с. - ISBN: 978-5-238-02174-4. - <URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=115393&sr=1 >.

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
4.	Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях: учебное пособие. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Проспект, 2016. — 336 с.
5.	Иванов Л.В. Управление конфликтами. — М.: Лаборатория Книги, 2012. — 102 с. - ISBN: 978-5-504-00932-2. -<URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=142696&sr=1 >.
6.	Кильмашкина, Татьяна Николаевна. Конфликтология. Социальные конфликты: учебник для студентов вузов / Т.Н. Кильмашкина. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2015. — 278 с. - ISBN: 978-5-238-01542-2. -<URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=115392&sr=1 >.

в) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

№ п/п	Источник
1.	Официальный веб-сайт Президента РФ www.president.kremlin.ru/
2.	Федеральное агентство по науке и инновациям: http://www.fasi.gov.ru/
3.	Федеральная служба государственной статистики www.fsgs.ru
4.	Справочная правовая система Консультант плюс: http://www.consultant.ru/online/
5.	ЭБС "Университетская библиотека online" http://biblioclub.ru/
6.	ЭБС Издательство «Лань» http://e.lanbook.com/
7.	Национальный союз кадровиков http://www.kadrovik.ru/
8.	Сообщество менеджеров E-xecutive http://www.e-xecutive.ru/
9.	Human Resource Management http://www.hrm.ru/

16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

№ п/п	Источник
1.	Кибанов А.Я., Коновалова В.Г., Белова О.Л. Управление персоналом: теория и практика

	Управление конфликтами и стрессами: учебно-практическое пособие / под ред. А.Я Кибанова. – Москва: Проспект, 2015. – 88 с.
2.	Емельянов, Станислав Михайлович. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов .— 3-е изд., перераб. и доп. — СПб.: Питер, 2009.— 378 с.

17. Информационные технологии, используемые для реализации учебной дисциплины, включая программное обеспечение и информационно-справочные системы (при необходимости)

Для организации занятий требуется:

- ~ персональный компьютер и видеопроекторное оборудование;
- ~ программное обеспечение общего назначения Microsoft Office;
- ~ доступ к ресурсам сети Internet

Специализированное программное обеспечение при изучении дисциплины не используется.

18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Кафедра Управления персоналом, обеспечивающая реализацию образовательной программы, располагает материально-технической базой и аудиторным фондом, обеспечивающей проведение лекций, семинаров и иных видов учебной и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренной учебным планом и соответствующей санитарно-техническим нормам

19. Фонд оценочных средств:

19.1. Перечень компетенций с указанием этапов формирования и планируемых результатов обучения

Код и содержание компетенции (или ее части)	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенции посредством формирования знаний, умений, навыков)	Этапы формирования компетенции (разделы (темы) дисциплины или модуля и их наименование)	ФОС* (средства оценивания)
ОК-6 способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	знать: особенности работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;	1. Формирование основ конфликтологии. 2. Конфликт: понятие, виды, функции 3. Причины, структура и динамика конфликта 4. Профилактика конфликтов в организации 5. Диагностика конфликтов в организации 6. Методы урегулирования конфликтов 7. Управление конфликтами 8. Сотрудничество при преодолении конфликтов 9. Роль руководителя в управлении конфликтами	Тестовые задания Практические задания Кейсы Доклады
	уметь: работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;	4. Профилактика конфликтов в организации 6. Методы урегулирования конфликтов 7. Управление конфликтами 8. Сотрудничество при преодолении конфликтов 9. Роль руководителя в	Тестовые задания Практические задания Кейсы

		управлении конфликтами	
	владеть (иметь навык(и)): способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	4.Профилактика конфликтов в организации 5..Диагностика конфликтов в организации 6.Методы урегулирования конфликтов 7.Управление конфликтами 8. Сотрудничество при преодолении конфликтов 9. Роль руководителя в управлении конфликтами	Тестовые задания Практические задания Кейсы
Промежуточная аттестация			Комплект КИМ

*

*В графе «ФОС» в обязательном порядке перечисляются оценочные средства текущей и промежуточной аттестаций.

19.2 Описание критериев и шкалы оценивания компетенций (результатов обучения) при промежуточной аттестации

Для оценивания результатов обучения на зачете используются следующие показатели:

- 1) знание особенности работы в коллективе, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;
- 2) умение работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
- 3) владение способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

Для оценивания результатов обучения на зачете используется – зачтено, не зачтено

Зачтено	Высокий уровень посещаемости занятий и выполнения заданий для самостоятельной работы. Отработка пропусков лекционных, практических занятий и неудовлетворительных оценок, полученных в ходе проверки текущей успеваемости. Высокая активность на практических занятиях.
Не зачтено	Низкий уровень посещаемости занятий и выполнения заданий для самостоятельной работы. Неотработанные пропуски лекционных, практических и неудовлетворительных оценок по результатам текущей аттестации. Низкая активность на практических занятиях.

19.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

19.3.1 Перечень вопросов к зачету:

1. Концепции конфликта в теории менеджмента.
2. Понятия объекта и предмета конфликта и их характеристики.
3. Стадии протекания социального конфликта.
4. Психологические теории конфликта.
5. Протекание конфликта в организации.
6. Современная прикладная конфликтология.
7. Основания и условия протекания социальных конфликтов.
8. Типы социальных конфликтов.
9. Управление конфликтом в организации.
10. Сущность конфликта в современной организации.
11. Тактики, методы и типы разрешения конфликта.
12. Причины возникновения конфликтов в организации.
13. Функции трудовых конфликтов.
14. Процессуальная и структурная модели трудовых конфликтов.
15. Понимание конфликта в теориях структурного функционализма.
16. Разрешение конфликта и его последствия.
17. Классификация конфликтов в организации.
18. Этапы разрешения конфликта.
19. Методы диагностики трудового конфликта.
20. Организационные способы управления конфликтом.
21. Социология конфликта.
22. Социологические и культурные способы управления конфликтом.
23. Социально-психологические способы управления конфликтом.
24. Методы регулирования трудовых конфликтов (посредничество, арбитраж, компромисс, консенсус).
25. Переговоры как метод решения конфликтной ситуации. Основные правила ведения переговоров.
26. Посредничество как способ урегулирования конфликта. Виды посредников.
27. Стратегии разрешения конфликта.
28. Классификация социальных конфликтов по субъектам, направленности, содержанию, формам протекания и т.д.

19.3.2 Перечень практических заданий

1. Определение основных структурных элементов конфликта (решение ситуационных задач)
2. Идентификация конфликта (решение ситуационных задач)
3. Оценка глубины конфликта
4. Оценка собственного поведения в конфликте (проводится методом тестирования)
5. Овладение искусством критики (дидактический тренинг)
6. Овладение искусством переговоров (проводится методом тестирования и отработки тренинговых управлений)
7. Самооценка внутриличностной конфликтности методом тестирования.
8. Самооценка готовности к межличностному взаимодействию (проводится методом тестирования)
9. Прогнозирование конфликтов в организации (проводится методом анализа рабочих документов)

19.3.3 Тестовые задания (примеры)

Раздел 1. Формирование основ конфликтологии (фрагмент)

1. Конфликтология как относительно самостоятельная теория возникла:
 - а) в конце XIX века;
 - б) в начале XX века;

- в) в 30-е годы XX века;
 - г) в конце 50-х годов XX века; д) в 70-е годы XX века.
2. Становление конфликтологической практики происходит:
- а) в конце XIX века;
 - б) в 70-е годы XX века;
 - в) в начале 50-х годов XX века;
 - г) в 30-е годы XX века;
 - д) в 80-е годы XX века.
3. Первые учебные заведения по подготовке специалистов-медиаторов появились:
- а) в США(70-80-х годах); б) в США(60-х годах);
 - в) в Германии (70-х годах);
 - г) в Австралии(80-х годах); д) в России (конец 80-х годов).
4. 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) во Владивостоке в 1993 г.; д) в Твери в 1998 г.
5. Предметом конфликтологии являются:
- а) конфликты;
 - б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими;
 - в) любые столкновения;
 - г) механизмы поведения личности в конфликте и технологии переговорного процесса по разрешению конфликта;
 - д) законы противоборства субъектов социального взаимодействия.

Раздел 2. Конфликт: понятие, виды, функции (фрагмент).

1. Конфликт — это:
- а) борьба мнений;
 - б) спор, дискуссия по острой проблеме;
 - в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
 - г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
 - д) столкновение противоположных позиций.
2. Противоборство — это:
- а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;
 - б) столкновение интересов;
 - в) нанесение взаимного ущерба; г) борьба мнений;
 - д) соперничество по поводу какого-либо предмета.
3. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:
- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хоть одного из них одержать победу над другим;
 - б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
 - в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
 - г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
 - д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.
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;

г) причина конфликта;

д) этап развития конфликта.

5. 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;

Раздел 7. Управление конфликтами (фрагмент).

1. Управление конфликтами — это:

а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;

б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;

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

г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;

д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

2. Содержание управления конфликтами включает:

а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение,

б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;

в) прогнозирование, регулирование, разрешение;

г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;

д) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение.

3. Признание реальности конфликтующими сторонами, легитимизация конфликта и институционализация конфликта входят в содержание:

а) прогнозирования конфликта;

б) предупреждения конфликта;

в) стимулирования конфликта;

г) регулирования конфликта;

д) разрешения конфликта.

4. 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,

г) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению уставных норм и правил поведения в конфликте;

д) обращение к медиатору.

5. Легитимизация конфликта — это:

а) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта,

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

в) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил поведения в конфликте;

- г) обращение к медиатору;
- д) придание конфликту широкую огласку.

19.3.4 Темы докладов

Раздел 1. Формирование основ конфликтологии

1. Конфликтология в России: история становления.
2. Конфликтология в России: основные проблемы на современном этапе.
3. Современные проблемы конфликтологии.

Раздел 2. Конфликт: понятие, виды, функции

1. Основные категории конфликтологии.
2. Конструктивные и деструктивные функции конфликта в организации

Раздел 3. Причины, структура и динамика конфликта

1. Причины конфликтов в организации
2. Причины и способы завершения конфликта
3. Особенности циклических конфликтов
4. Объективные и личностные факторы возникновения конфликтов
5. Информационные модели конфликтной ситуации

Раздел 4. Профилактика конфликтов в организации

1. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликта
2. Социально-психологические методы профилактики конфликтов

Раздел 5. Диагностика конфликтов в организации

1. Проблемы диагностики конфликтов
2. Диагностика организационных конфликтов по модели Л.Гринхелга

Раздел 6. Методы урегулирования конфликтов

1. Социальное партнерство как форма сотрудничества

Раздел 7. Управление конфликтами

1. Самые распространенные ошибки руководителя в конфликтных ситуациях
2. Приемы психологической защиты в конфликтных ситуациях

Раздел 8. Сотрудничество при преодолении конфликтов

1. Особенности переговорного процесса в восточных странах
2. Особенности переговорного процесса в европейских странах
3. Особенности переговорного процесса в США

Раздел 9. Роль руководителя в управлении конфликтами

1. Культура профессионального поведения руководителя

19.3.5 Темы рефератов

1. Особенности конфликтов в организации
2. Социальные функции организационных конфликтов
3. Признаки конфликтной ситуации в организации
4. Структура организационного конфликта
5. Способы предупреждения конфликтов
6. Стадии конфликта в организации
7. Причины организационных конфликтов
8. Движущие силы организационных конфликтов
9. Латентная стадия организационного конфликта
10. Инцидент и провокация, их роль в конфликте
11. Организаторы конфликта