

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФГБОУ ВО «ИГУ»
ИНСТИТУТ СОЦИАЛЬНЫХ НАУК
Кафедра культурологии и управления социальными процессами



Б1.В.ДВ.02.02 Конфликтология
(индекс дисциплины по учебному плану, наименование дисциплины)

Направление подготовки: **38.03.02 Менеджмент**

(код, наименование направления подготовки)

Тип образовательной программы: **прикладной бакалавриат**

Направленность (профиль): **Менеджмент организации**

(наименование профиля)

Квалификация (степень) выпускника: **БАКАЛАВР**

Форма обучения: *очная*

(с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий)

Согласовано с УМК
Института социальных наук

Протокол № 10 от 17 июня 2020 г.


Председатель УМК,

профессор  Т.И.Грабельных

Рекомендовано кафедрой культурологии и
управления социальными процессами

Протокол № 10 от 29 мая 2020 г.

Заведующий кафедрой,

доцент  Н.В.Деренко

Иркутск 2020 г.

Содержание

1. Цели и задачи дисциплины	3
2. Место дисциплины в структуре ООП	3
3. Требования к результатам освоения дисциплины	3
4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы	7
5. Содержание дисциплины	7
5.1. Содержание разделов и тем дисциплины	7
5.2 Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами	8
5.3. Разделы и темы дисциплин и виды занятий	8
6. Перечень практических занятий.....	8
6.1. План самостоятельной работы студентов	9
6.2. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов	12
7. Примерная тематика курсовых работ	18
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	18
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	22
10. Образовательные технологии	22
11. Оценочные средства (ОС).....	23
11.1. Оценочные средства для входного контроля	23
11.2. Оценочные средства текущего контроля.....	23
11.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации	26
11.3.1. Оценочные средства для промежуточной аттестации в форме зачета	26
11.3.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации в виде теста.....	27
11.4. Оценка сформированности компетенций.....	34

1. Цели и задачи дисциплины

Целью освоения дисциплины «Конфликтология» является:

- сформировать у студентов навыки регулирования и оптимизации конфликтов в профессиональной деятельности менеджера.

Задачами курса «Конфликтология» являются:

- Охарактеризовать объект и предмет конфликтологии, связь с другими дисциплинами, изучающими социальные отношения;
- Ознакомить студентов со структурой, границами и стадиями развития конфликта;
- Выявить наиболее распространенные причины и механизмы регулирования конфликтов;
- Проанализировать конфликт как особую форму социального взаимодействия;
- Научить диагностике, прогнозированию, регулированию конфликта;
- Ознакомить с распространенными стилями и тактиками поведения в конфликте;
- Совершенствовать умения противостоять манипулятивным воздействиям;
- Развить практические навыки посреднической деятельности в конфликте;
- Обучить методам профилактики конфликтов на рабочем месте;
- Сформировать оптимальную модель поведения специалиста в конфликтной ситуации.

2. Место дисциплины в структуре ООП

Учебная дисциплина «Конфликтология» относится к дисциплинам по выбору вариативной части образовательной программы прикладного бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02 – Менеджмент, направленность (профиль) Менеджмент организации. Предшествующие дисциплины, на которые данная дисциплина опирается: «Философия», «Социология». Последующие дисциплины, для которых освоение данной дисциплины необходимо: «Методы переподготовки и повышения квалификации персонала», «Управление человеческими ресурсами».

3. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

ПК-2 – владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде – частично.

ПК-12: - умение организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) – частично.

Содержательная характеристика компетенций, технологии формирования и оценки сформированности компетенций

Уровни сформированности компетенции	Структура компетенции (дескрипторный состав)	Основные наблюдаемые признаки уровня	Технологии формирования	Средства и технологии оценки
<p>ПК-12: Умение организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)</p>				
<p>Базовый (или пороговый) уровень</p>	<p>Знает: Основы диагностики, профилактики, регулирования конфликтов в организации. Умеет: проводить диагностику и профилактику конфликтов в организациях и службах</p> <p>Владеет: основными методами профилактической работы с отдельными специалистами и различными группами специалистов.</p>	<p>Умение осуществлять в лабораторных условиях беседу, проводить первичную консультацию, быть ведущим тренером в течение 10-15 минут</p>	<p>Деловая игра, кейс-стади</p>	<p>Устный опрос, наблюдение, устная рецензия</p>
<p>Повышенный (или продвинутый) уровень</p>	<p>Знает: Причины организационных конфликтов, типологию конфликтных личностей, диагностическую модель Гринхелга Умеет: Составлять программу профилактики конфликтов в организациях и службах Владеет: Методикой диагности-</p>	<p>Готовность к аналитической и консультативной работе</p>	<p>разработка программы профилактики конфликтов (на примере конкретного учреждения)</p>	<p>Положительное экспертное заключение (в виде письменной рецензии) на программу</p>

	ки и регулирования конфликтных ситуаций в практике социолога			
Уровни сформированности компетенции	Структура компетенции (дескрипторный состав)	Основные наблюдаемые признаки уровня	Технологии формирования	Средства и технологии оценки
ПК-2: Владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде				
Базовый (или пороговый) уровень	<p>Знает: Организационные причины конфликтов</p> <p>Умеет: Определять и формулировать проблемы организационного развития.</p> <p>Владеет: – методами диагностики проблемных ситуаций в организации.</p>	Способность к диагностированию проблемной ситуации, знание организационных причин конфликтов	Деловая игра, кейс-стади	Супервизия, экспертиза, участие в групповой работе
Уровни сформированности компетенции	Структура компетенции (дескрипторный состав)	Основные наблюдаемые признаки уровня	Технологии формирования	Средства и технологии оценки
Повышенный (или продвинутый) уровень	<p>Знает: Функционально-организационные, личностно-функциональные, личностно-ситуативные причины конфликтов в организации</p> <p>Умеет: Классифицировать причины</p>	Владение стандартными схемами регулирования конфликтных ситуаций на горизонтальном и вертикальном уровнях	Ролевые игры, деловые игры	Супервизия, экспертиза, участие в групповой работе

	<p>конфликтов в организации и разрабатывать пути оптимизации управленческих решений</p> <p>Владеет:</p> <p>Методами предупреждения возникающих противоречий в структуре социальных отношений и создания таких условий взаимодействия людей, которые минимизировали бы вероятность возникновения или деструктивного развития конфликтов между ними</p>			
--	---	--	--	--

В результате изучения дисциплины студент должен

знать:

- методы профилактики конфликтов в деятельности специалиста;
- иметь представление о формировании переговорной культуры и процедурах классического посредничества;

уметь:

- анализировать и сопоставлять существующие взгляды на явление конфликта в практике менеджера;

владеть:

- методами диагностики и технологиями регулирования конфликтов;

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов / зачетных единиц	Семестры (часов)			
		4			
Аудиторные занятия (всего)	72/2	72			
Из них объем занятий с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при необходимости)	72/2	72			
В том числе:					
Лекции	36/1	36			
Практические занятия (ПЗ)	36/1	36			
Самостоятельная работа (всего)	102/2,8	102			
В том числе:					
кейс	20/0,5	20			
Психологическое тестирование и обработка результатов	12/0,3	12			
Подготовка к контрольной работе	15/0,4	15			
Подготовка доклада	20/0,5	20			
Подготовка к деловой игре	20/0,5	20			
Подготовка эссе	15/0,4	15			
Вид промежуточной аттестации (зачет с оценкой)	0	0			
Контроль самостоятельной работы студентов	6	6			
Контактная работа (всего)	78	78			
Общая трудоемкость	часы	180			
	зачетные единицы	5			

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов и тем дисциплины

Раздел I. Методологические основы изучения конфликтов.

История развития конфликтологии. Типология и структура конфликтов. Причины возникновения конфликтов. Этапы и функции конфликта.

Раздел 2. Технология управления конфликтом.

Основные стили и тактики поведения в конфликте. Технология переговорного процесса и посредничества. Модели управления конфликтом. Методы профилактики, предупреждения и минимизации конфликтов.

5.2 Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№№ разделов и тем данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин (вписываются разработчиком)					
1.	«Методы переподготовки и повышения квалификации персонала»	-	-	-	6	7	8
2	«Управление человеческими ресурсами»	2	3	4	5	6	8

5.3. Разделы и темы дисциплин и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела	Наименование темы	Виды занятий в часах			
			Лекц	Практ зан.	СРС и КСР	Всего
1.	Раздел I. Методологические основы изучения конфликтов в практике социальной работы	Тема 1. История развития конфликтологии.	4	4	13	21
2.		Тема 2. Типология и структура конфликтов.	4	4	13	21
3.		Тема 3. Причины возникновения конфликтов.	4	4	13	21
4.		Тема 4. Этапы и функции конфликта.	4	4	12	20
5.	Раздел 2. Технология управления конфликтом.	Тема 5. Основные стили и тактики поведения в конфликте.	4	4	12	20
6.		Тема 6. Технология переговорного процесса и посредничества.	4	4	13	21
7.		Тема 7. Модели управления конфликтом.	4	4	13	21
8.		Тема 8. Методы профилактики, предупреждения и минимизации конфликтов.	8	8	13	29
		Всего:	36	36	102	180

6. Перечень практических занятий

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Трудоемкость (час.)	Оценочные средства	Формируемые компетенции
1	2	3	4	5	6
1.	1	Тема 1. История развития конфликтологии.	4	доклад	ПК-12
2.	2	Тема 2. Типология и структура конфликтов.	4	Контрольная работа, кейс	ПК-2
3.	3	Тема 3. Причины возникновения конфликтов.	4	Эссе, круглый стол	ПК-2
4.	4	Тема 4. Этапы и функции конфликта.	4	Конспект	ПК-2
5.	5	Тема 5. Основные стили и тактики поведения в конфликте.	4	Деловая игра, Контрольная работа	ПК-2
6.	6	Тема 6. Технология переговорного процесса и посредничества.	4	Деловая игра	ПК-2, ПК-12
7.	7	Тема 7. Модели управления конфликтом.	4	Деловая игра	ПК-2
8.	8	Тема 8. Методы профилактики, предупреждения и минимизации конфликтов.	8	Деловая игра, презентация результатов психологического тестирования	ПК-2, ПК-12
	Всего часов:		36		

6.1. План самостоятельной работы студентов

№ нед.	№ темы	Вид самостоятельной работы	Задание	Рекомендуемая литература	Кол. часов
1	1	Подготовка к докладу.	Сравнительный анализ концепций социального конфликта Р.Дарендорфа и К.Маркса. Сравнительный анализ исторического развития зарубежной и отечественной конфликтологии.	Зеленков, М. Ю. Конфликтология [Текст] : учебник / М. Ю. Зеленков. - Москва : ИТК "Дашков и К", 2015. - 324 с. ; нет. - (Учебные издания для бакалавров). - Режим доступа: ЭБС "Руконт". Волков, Б. С. Конфликтология: учеб. пособие	13

				для студ. вузов / Б. С. Волков, Н. В. Волкова. – 4-е изд., испр. и доп. – М.: Академ. проект, 2010. – 412 с.	
2	2	Подготовка к контрольной работе, анализ кейса.	Контрольная работа «Типология социальных конфликтов» Работа по кейсам «Структура конфликта»	Попова, В. В. Конфликтология [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В. В. Попова. - ЭВК. - Иркутск : Оттиск, 2013. - Режим доступа: ЭЧЗ "Библиотех". Минделл, А. Процессуально-ориентированная работа с конфликтами: глубинная демократия открытых форумов: практические шаги к предотвращению и разрешению конфликтов в семье, на рабочем месте и в мире / А. Минделл; пер. с англ. А. Киселева. – М.: Беловодье, 2011. – 248 с.	13
3	3	Написание эссе, подготовка к проведению круглого стола.	Эссе «Феномен человеческой агрессивности» Круглый стол «Агрессивность как причина конфликтов»	Попова, В. В. Конфликтология [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В. В. Попова. - ЭВК. - Иркутск : Оттиск, 2013. - Режим доступа: ЭЧЗ "Библиотех". Шейнов, В. П. Управление конфликтами: научное издание / В. П. Шейнов. – СПб.: Питер, 2014. – 572 с.	13
4	4	Подготовка конспекта	Составление комментированного конспекта работы Л.Козера «Функции социального конфликта»	Попова, В. В. Конфликтология [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В. В. Попова. - ЭВК. - Иркутск : Оттиск, 2013. - Режим доступа: ЭЧЗ "Библиотех". Анцупов, А. Я. Конфликтология. Новые способы и приемы	13

				профилактики и разрешения конфликтов: учеб. для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – 4-е изд., испр. и доп. – М.: Эксмо, 2011. – 509 с.	
5	5	Подготовка к деловой игре, контрольной работе	Выполнение контрольной работы «Тактики поведения в конфликте по Р.Фишеру и У.Юри» Деловая игра «Противодействие манипуляции», «Автобус»	Попова, В. В. Конфликтология [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В. В. Попова. - ЭВК. - Иркутск : Оттиск, 2013. - Режим доступа: ЭЧЗ "Библиотех". Дмитриев, А. В. Конфликтология [Текст] : учебник / А. В. Дмитриев. - 3-е изд., перераб. - М.: Альфа-М : Инфра-М, 2012. - 335 с.	12
6	6	Подготовка к деловой игре	Деловая игра «Собрание» 2. Построение модели «Я-обращения» 3. Анализ НАОС	Попова, В. В. Конфликтология [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В. В. Попова. - ЭВК. - Иркутск : Оттиск, 2013. - Режим доступа: ЭЧЗ "Библиотех".	13
7	7	Подготовка к деловой игре	Деловая игра «Медиация в практике управления»	Попова, В. В. Конфликтология [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В. В. Попова. - ЭВК. - Иркутск : Оттиск, 2013. - Режим доступа: ЭЧЗ "Библиотех". Сайт «Медиация: конфликт-менеджмент» [Электронный ресурс]. Режим доступа: www.conflict-mediation.ru	13
8	8	Подготовка к деловой игре, психологическому тестированию	Тестирование по методике Басса-Дарки с составлением индивидуального профиля агрессивности Ролевая игра «Техника активного слуша-	Попова, В. В. Конфликтология [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В. В. Попова. - ЭВК. - Иркутск : Оттиск, 2013. - Режим доступа: ЭЧЗ "Библиотех".	13

			ния» 3. Ролевая игра «Конструктивная критика»	Перов, Е. В. Диагностика и прогнозирование социальной конфликтности общества: научное издание / Е. В. Перов. – Старый Оскол: Тонкие наукоемкие технологии, 2013. – 139 с.	
--	--	--	--	---	--

ПЕРЕЧЕНЬ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ВНЕАУДИТОРНОЙ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

- Поиск информации и подготовка докладов «Научное исследование конфликта как феномена общественной жизни».
- Сравнительный анализ концепций социального конфликта Р.Дарендорфа и К.Маркса.
- Сравнительный анализ исторического развития зарубежной и отечественной конфликтологии.
- Работа по кейсам «Структура конфликта».
- Эссе «Феномен человеческой агрессивности».
- Составление негативного и позитивного образа оппонента с помощью аргументированных и неаргументированных оценок.
- Составление комментированного конспекта работы Л.Козера «Функции социального конфликта».

ПЕРЕЧЕНЬ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ В РАМКАХ АУДИТОРНОЙ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

- Типология конфликтов.
- Стили поведения в конфликте.
- Тактики поведения в конфликте.

6.2. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студента неразрывно связана с учебным процессом и преследует две цели: сформировать дидактико-методическую компетентность будущего специалиста и развить в нем стремление к профессионально-нравственному самосовершенствованию. Ведущая функция преподавателя в самостоятельной работе – это функция определения цели, содержания деятельности, сроков выполнения задания, форм отчетности.

По типу самостоятельных работ самостоятельная работа студентов по изучению курса «Конфликтология» подразделяется на воспроизводящую, реконструктивную, эвристическую и исследовательскую. Рассмотрим подробнее.

1. Воспроизводящая - студент действует по инструкции преподавателя, который определяет объем задания, расшифровку проблемы, вопросы и задания для самоконтроля, сроки консультаций и форму контроля. К такому типу можно отнести контрольную работу.

Контрольная работа – форма промежуточного контроля, применяемая для оценки знаний по базовым темам курса «Конфликтология». Контрольная работа состоит из 2-х заданий, одно из которых направлено на проверку знаний, а второе – на проверку компетенций. Контрольная работа занимает часть (40 минут) или полное учебное занятие (1ч.20 мин.) с разбо-

ром правильных решений на следующем занятии. В процессе изучения курса «Конфликтология» предусмотрено проведение 3 контрольных работ по темам: «Типология и структура конфликтов», «Основные стили и тактики поведения в конфликте».

1. Контрольная работа по теме «Типология и структура конфликтов».

Задание: 1. сделайте выбор в пользу любых 3-х классификаций и дайте определение каждому виду конфликта. 2. Приведите развернутые примеры на каждый вид конфликта.

2. Контрольная работа по теме «Основные стили и тактики поведения в конфликте»

Задание: 1. Перечислите все стили и дайте определения. 2. Приведите развернутые примеры на каждый стиль регулирования конфликта.

3. Контрольная работа по теме «Основные стили и тактики поведения в конфликте».

Задание: 1. Перечислите все группы тактик по Р.Фишеру и У. Юри и дайте им краткую характеристику. 2. Приведите развернутые примеры на каждую группу применения тактик в сфере работы менеджера.

Критерии оценки контрольной работы:

- Раскрытие понятий;
- Самостоятельность, логичность, адекватность приводимых примеров;
- Наличие примеров из профессиональной сферы будущих специалистов.

2. Реконструктивная - самостоятельные работы имеют целью инициировать студентов к самостоятельному решению сообщаемой преподавателем общей проблемы, основывающихся на имеющихся знаниях, сформированных навыках. Данный тип самостоятельной работы реализуется за счет применения метода кейс-стади.

Кейс-метод - имитация реального события, сочетающая в себе в целом адекватное отражение реальной действительности. Сущность данного метода состоит в том, что учебный материал подается студентам виде проблем (кейсов), а знания приобретаются в результате активной и творческой работы: самостоятельного осуществления целеполагания, сбора необходимой информации, ее анализа с разных точек зрения, выдвижения гипотезы, выводов, заключения, самоконтроля процесса получения знаний и его результатов. Кейсы могут применяться как для аудиторной самостоятельной работы, так и для внеаудиторной.

Цель кейс-метода: обучение навыкам анализа ситуаций и нахождения оптимального количества решений.

Примерные варианты кейса:

1. Личный водитель служебного автомобиля не устраивает генерального директора. А уволить она его не может – нет формальных оснований. Сначала он был водителем газели, гендиректор решила за надежность перевести его на должность персонального водителя. В течение пяти лет водитель ведет себя надежно, но странно. Не открывает дверцу, не помогает в командировке загрузить дорожные сумки в багажник, сидит безучастно, отвечает односложно на вопросы. Автомобиль в отличном техническом и эстетическом состоянии, нет опозданий, прогулов, дорожных происшествий, всегда готов выехать в любое время дня и ночи в любое место, не пьет. Директор пробовала наказывать водителя молчанием, приводила в пример поведение других водителей, высказывала претензии, ничего не помогло.

2. Новый сотрудник, заинтересованный в карьерном росте, приступил к своим обязанностям. Через некоторое время он заметил, что выполняет больший объем работы, чем другие сотрудники, но вознаграждение за его труд ниже, чем у остальных. Отвечая на его вопрос, руководитель объяснил, что, не имея опыта и стажа работы, он может рассчитывать

только на такую заработную плату, а если его что-то не устраивает, его никто не удерживает...

3. Руководитель потребовал от начальника отдела кадров немедленно приступить к оформлению документов на увольнение водителя служебного автомобиля. Начальник возразил, указав на отсутствие причины увольнения. На что руководитель ответил: «Я не хочу с ним работать. Меня не волнует, как Вы это сделаете». В результате, водитель был уволен с нарушением трудового законодательства, подал в суд и с руководителя был взыскан штраф.

4. На кондитера поступила жалоба от покупателя. Он уверял заведующую, что в купленном им торте найдены посторонние включения, и продукция не может употребляться в пищу. Кондитер объяснила заведующей, что данный покупатель является сложным клиентом, который постоянно предъявляет претензии всему персоналу кондитерской, и она не исключение.

5. Оплата телефонных счетов менеджеров по рекламе за пользование услугами сотовой связи являлась обязанностью агентства. Начальник отдела заметил, что в последние три месяца резко возросли расходы по данной статье. В результате было принято решение об оплате связи только в рабочее время и фактические трудовые дни. Остальное время специалисты должны были оплачивать за свой счет. Менеджеры возражали, мотивируя свою точку зрения следующим: бывают объективно сложные клиенты, требующие доступности связи в любое время, сотрудники часто берут работу на дом, так как не успевают в офисе вести переговоры и т.д. На данные аргументы начальник ответил, что решение принято, не подлежит обсуждению, несогласные могут уволиться либо отказаться от услуг сотовой связи и пользоваться только стационарным телефоном.

6. На прием к специалисту пришел клиент за получением справки. Сотрудник объясняет, что справка еще не готова и просит немного подождать, так как ему нужно доделать срочную работу. Клиент недоволен, злится: «У меня нет времени ждать. Значит ваша работа срочная, а мое дело может подождать? Это Вам некуда торопиться. Сидит тут, в кольцах, одним пальцем стучит, а у двери уже очередь собралась. Не умеешь работать, ума не хватает, иди в дворники. Губы накрасить у тебя хватило времени, а справку мне не сделала!».

7. На дилера по продаже автоматического оборудования поступила жалоба от клиента на невнимательность и грубое обращение. Директор решил не реагировать на ситуацию, считая данную проблему не важной. После поступления новой жалобы состоялась профилактическая беседа, в ходе которой дилер заверил директора, что проблемы в личной жизни закончатся, и он начнет вести себя адекватно, но поведение дилера не претерпело существенных изменений. Дилер был уволен без рекомендации.

8. В супермаркете при плановой проверке была обнаружена крупная недостача. Руководство объявило, что издержки будут компенсированы за счет заработной платы продавцов. Пожилая сотрудница заявила, что работает в магазине уже пять лет и ни разу не получала замечаний. Она категорически отказалась платить за то, в чем не виновата и пригрозила обратиться в трудовую инспекцию с требованием проверки действий руководства на соответствие с Трудовым кодексом Российской Федерации.

9. На работу в организацию была принята секретарь руководителя. На службу секретарь являлась в красных лакированных сапогах, коротком топе, колготках в сеточку. Менеджер по персоналу пыталась обсудить с ней вопрос внешнего вида. Приведем диалоги. Диалог №1. «Вы считаете приемлемым такой внешний вид для секретаря генерального директора?» Ответ: «А что такого?» «Вы не считаете, что надетые на вас вещи приемлемы для кафе, ресто-

ранов и других заведений, а не для работы?» «А что такого?» «Вы читали ваш трудовой договор? В нем ясно сказано, как должен выглядеть сотрудник на работе» «Да, читала, ну и что?» «Ваш внешний вид не соответствует вашей должности. Делаю вам замечание». «Ну и ладно, хорошо». На следующий день секретарь явилась в офисном костюме, но с густо раскрашенным лицом. Получила замечание по поводу косметики. Диалог №2. «Вы в зеркало себя видели? Это вы считаете нормальным?» «Я решила, что я очень мило выгляжу» «Если завтра это повторится, я напишу служебную записку о полном несоответствии вашего внешнего вида уровню секретаря руководителя. У нас не притон. Если вы хотите производить впечатление на мужчин, вам надо выбрать другое место работы».

10. Водитель служебного автомобиля оказал услугу руководителю по ремонту личного автомобиля. После этого стал вести себя очень свободно. Тот, чувствуя себя обязанным, пригласил его к себе в кабинет на чашку чая. После этого тот стал приходить каждое утро, а затем сидеть в кабинете постоянно, вместо того, чтобы ждать в машине. Руководители структурных подразделений вынуждены решать в его присутствии важные производственные вопросы. Водитель при этом может выразить свое мнение, сделать замечание по поводу событий. Когда сотрудники хотят проконсультироваться с директором, секретарь отвечает: «Директор занят, он пьет чай с водителем».

11. Работник отдела кадров приходит к директору с пакетом документов по личному составу (о приеме на работу, увольнении, перемещении). Вежливо поздоровавшись, работник просит уделить ему внимание, на что, не отрываясь от монитора, директор здоровается и молчит. Работник говорит о срочности подписания приказов, кладет папку на стол и удаляется. В течение дня работник заходит и напоминает о срочности приказов и видит отсутствие реакции директора, прикованного к монитору. В конце рабочего дня работник приходит и говорит: «Пока Вы не подпишете приказы, я не уйду». Директор отвечает: «Я рассмотрю их позже» и отдает их за минуту до конца рабочего времени, но не все документы подписаны. Сотрудник опять идет к директору и стоит над ним до тех пор, пока документы не будут подписаны в его присутствии, выслушивая при этом обвинения в назойливости и отвлечении от более важных дел. Ситуация повторяется регулярно.

12. Заведующая закуской отношения строила на грубом обращении с персоналом, считая, что иначе повара, пекари и бармены не понимают, как им надо работать. Повар закуской, вынося мусор в шлепанцах, поскользнулась на снегу и сломала ногу. По факту травмы было назначено служебное расследование, где выяснилось, что заведующая допускала грубое обращение с персоналом, выражалась только нецензурно, считая главной задачей выполнение плана, кроме того, угрожала лично по телефону работникам, находящимся на больничном, увольнением («Еще раз пойдешь на больничный, я тебя уволю»). В частной беседе персонал все подтвердил, но письменно и в глаза отказались, опасаясь преследования со стороны заведующей, просили убрать ее. Было проведено собеседование с заведующей, та подтвердила, что «с ними иначе нельзя» и попросила руководство не увольнять ее. Она напишет заявление на увольнение по собственному желанию (а не за профнепригодность), но после окончания больничного. Руководство пошло навстречу, работникам было объявлено, что она будет уволена. Больничный лист продлился на 4 месяца, сначала был кашель, потом бытовая травма, все это время заведующая терроризировала сотрудников по телефону, так как формально продолжала выполнять свои обязанности.

13. Старший бухгалтер отдела (в отделе 8 человек) была принята с выполнением определенных обязанностей на соответствующий оклад. Работа была интересной, а коллектив доброжелательным. Через некоторое время ей были по согласованию вменены дополнитель-

ные обязанности за небольшую доплату. С течением времени ситуация повторялась несколько раз, в результате зарплата выросла незначительно, а объем работ увеличился в среднем в 3 раза. Один из бухгалтеров ушел в отпуск, и ей было поручено на время освоить дополнительную работу, которая автоматически закрепилась за ней на постоянной основе. Не справляясь с большим объемом, она приходила на работу в выходные дни и по вечерам засиживалась допоздна. Главный бухгалтер была постоянно недовольна, любой недочет отдела вменялся в вину старшему бухгалтеру. Когда дела отдела шли хорошо, ее внешний вид служил предметом критики, главный бухгалтер делала ей замечание по поводу безвкусной прически, одежды и т.д. Единственный выход виделся в увольнении с работы по собственному желанию, так как звук голоса главного бухгалтера выбивал ее из колеи на весь день, вызывая нервную дрожь. Через 5 лет безупречной работы она разослала резюме в несколько компаний, одна из которых сделала предложение, выгодное в финансовом отношении, хотя и с увеличением часов работы в неделю. Подав заявление на увольнение, она больше всего боялась, что его не подпишут или будут терроризировать. Но, узнав об уходе, главный бухгалтер 2 недели, оставшиеся до увольнения, вела себя ласково, вежливо и корректно, была постоянно в приподнятом настроении. Главный бухгалтер после увольнения говорила сотрудникам: «Какой специалист ушел! Наконец-то ее оценили по достоинству, а наша организация потеряла такого человека!»

Задание: 1. проведите анализ конфликтной ситуации и выявите основные элементы конфликта (объект, непосредственные и опосредованные субъекты, среда, цель, ресурсы сторон, причина, интенсивность, насильственность). 2. выявите оптимальный способ завершения данной конфликтной ситуации.

Критерии оценки кейса:

- Использование терминологического аппарата курса при разборе кейса.
- Креативность мышления.
- Умение работать в команде, отстаивать собственную точку зрения.
- Понимание роли и функций специалиста в регулировании конфликтов.

3. Эвристическая- в основе данных работ- нестандартные ситуации, поиск, самостоятельная формулировка и обоснование идей и путей ее решения. К такому типу относятся деловые и ролевые игры.

Деловая игра – инновационный метод оценки компетенций. Деловая игра представляет собой моделирование реальной ситуации, в которой будущие специалисты должны не только продемонстрировать свои знания в сфере конфликтологии, но и проявить разнообразные компетенции, связанные с их профессиональной деятельностью (коммуникабельность, инициативность, умение находить нестандартные решения). Деловая игра предполагает коллективную работу студентов, их взаимодействие, умение распределять роли. Проведение деловой игры на высоком профессионально-педагогическом уровне предполагает тщательную подготовку как со стороны преподавателя, так и со стороны студентов. Должна быть точно определена цель и конкретные задачи игры, охарактеризована игровая ситуация, определены правила, распределены предварительные задания и роли отдельных участников игры или сформированных из студентов команд, предусмотрены условия для просмотра игры зрителями и жюри.

Результаты игры обсуждаются участниками, зрителями, преподавателями и оцениваются преподавателем или комиссией из преподавателей.

Желательна видеозапись фрагментов игры для просмотра и анализа в дальнейшем.

А. Деловая игра «Автобус».

Порядок проведения: 1. участникам выдаются карточки с указанием метода (игнорирование, приспособление, компромисс, сотрудничество, борьба). 2. Разыгрывается конфликтная ситуация: в автобус, где все посадочные места заняты, входит бабушка (женщина с ребенком, инвалид и т.д.) и просит пассажиров уступить место.

Задача игры – изучить на практике реализацию методов поведения в конфликте. Провести анализ успешности и адекватности применения метода.

Критерии оценки деловой игры:

- владение методикой регулирования конфликтов;
- Адекватность применения методов;
- Владение навыками конструктивной коммуникации.

Б. Деловая игра «Собрание».

Порядок проведения: 1. распределение участников на 2 группы – коллектив и администрация; 2. выбор из числа «администрации» директора, зам. директора, начальника отдела кадров, гл. бухгалтера; 3. разыгрывается конфликтная ситуация: идет реорганизация учреждения. Происходит встреча коллектива с новой администрацией.

В. Ролевая игра «Техника активного слушания». Отличия применения техники в общении с кинестетиками, визуалами, аудиалами. Демонстрация примеров.

Г. Ролевая игра «Конструктивная критика». Прodelайте в парах упражнение: «реакция на конструктивную критику». Один участник упражнения делает критическое замечание, другой пытается уйти от конфликта и принять к сведению рациональную составляющую сделанного замечания.

Задача игры – изучить на практике реализацию тактик поведения в конфликте, манипулирования и контрманипуляции.

Критерии оценки деловой игры:

- владение методикой активной и пассивной защиты от манипуляции;
- Адекватность применения тактик;
- Владение навыками конструктивной коммуникации.

4. Исследовательская – задания носят творческий характер. Через творческое задание студент глубоко проникает в сущность изучаемого вопроса, находит новые пути решения проблем. К такому типу работ относится эссе.

Эссе - самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем. Эссе должно содержать чёткое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария дисциплины «Конфликтология», выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. Эссе могут значительно дифференцироваться. Это может быть анализ собранных студентом конкретных данных по изучаемой проблеме, анализ материалов из средств массовой информации, подробный разбор предложенной преподавателем проблемы с развёрнутыми пояснениями и анализом примеров, иллюстрирующих изучаемую проблему, и т.д.

Тема эссе «Феномен агрессивности современного человека».

Задание: в ходе написания эссе предоставьте ответы на 2 вопроса.

- Соотношение понятий «агрессия», «агрессивность», «конфликт»;
- Меры по легитимизации агрессии в обществе и на личностном уровне.

Технические требования к написанию эссе: напечатанный текст, шрифт 14, интервал – 1,5, объем – 4 листа формата А4.

Цель эссе - развитие навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных умозаключений.

Критерии оценки эссе:

- самостоятельность выполнения,
- способность аргументировать положения и выводы,
- обоснованность, четкость, лаконичность, оригинальность постановки проблемы,
- уровень освоения темы и изложения материала (обоснованность отбора материала, использование первичных источников, способность самостоятельно осмысливать факты, структура и логика изложения).

Также к исследовательским заданиям можно отнести диагностику конфликтности личности и особенностей межличностных конфликтов в малых группах. Предлагаются для проведения студентами в группе, обработки и презентации результатов следующие тестовые методики:

- 16-факторный личностный опросник Р.Б.Кеттелла.
- Личностный опросник Г.Айзенка (диагностика характерологических особенностей личности).
- Шкала реактивной и личностной тревожности Ч.Д.Спилбергера.
- Личностная шкала проявлений тревоги Гейлора (в адаптации Т.А.Немчина).
- Методика диагностики межличностных отношений Т. Лири, Т. Лефоржа и Р. Сазека.
- Методика «Q-сортировки» (В. Стефансон).
- Социометрия (можно референтометрия, пространственная социометрия...)
- Характерологический опросник К. Леонгарда.
- Метод исследования уровня субъективного контроля (шкала локус контроля Дж.Роттера).
- Проективные методики: рисуночный тест «Несуществующее животное», методика «Незаконченные предложения» Сакса и Леви,
- Методика рисуночной фрустрации С.Розенцвейга (рисуночный тест «Деловые ситуации»).
- методика «Ценностные ориентации» М.Рокича.
- «Экспресс-методика» по изучению социально-психологического климата в трудовом коллективе О.С.Михалюк и А.Ю.Шалыто.

7. Примерная тематика курсовых работ.

Курсовая работа не предусмотрена учебным планом.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля):

а) основная литература

1. Зеленков, М. Ю. Конфликтология [Текст] : учебник / М. Ю. Зеленков. - Москва : ИТК "Дашков и К", 2015. - 324 с. ; нет. - (Учебные издания для бакалавров). - Режим доступа: ЭБС "Рукопт". - Неогранич. доступ.
2. Попова, В. В. Конфликтология [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В. В. Попова. - ЭВК. - Иркутск: Оттиск, 2013. - Режим доступа: ЭЧЗ "Библиотех". - Неогранич. доступ.

б) дополнительная литература

1. Анцупов, А. Я. Словарь конфликтолога [Текст] : научное издание / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 2-е изд. - СПб. : Питер, 2006. - 528 с. (1 экз.)
2. Денисов, С. Б. Конфликтология в социальной работе : учеб. пособие / С. Б. Денисов ; Мордовский гос. ун-т им. Н. П. Огарева. - 2-е изд., испр. и доп. - Саранск : Изд-во Мордов. ун-та, 2008. - 79 с. (1 экз.)

3. Козырев, Г. И. Основы конфликтологии [Текст] : учеб. для студ. образоват. учрежд. сред. проф. образования / Г. И. Козырев. - М. : Форум : Инфра-М, 2007. - 319 с. (1 экз.).
4. Лукин, Ю. Ф. Конфликтология. Управление конфликтами [Текст] : (Management of the Conflicts): Учеб. для студ. вузов / Ю. Ф. Лукин ; Поморский гос. ун-т им. М. В. Ломоносова. - М. : Академ. проект : Трикста, 2007. - 799 с. (11 экз.).
5. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология [Текст] : учебник / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский. - Москва: ИТК "Дашков и К", 2015. - 240 с. ; нет. - (Учебные издания для бакалавров). - Режим доступа: ЭБС "Руконт". - Неогранич. доступ.

в) программное обеспечение

1. Adobe Acrobat XI Лицензия АЕ для акад. организаций Русская версия Multiple License RU (65195558) Platforms (11447921 Государственный контракт № 03-019-13, 19.06.2013, бессрочно).

2. Microsoft Office Enterprise 2007 Russian Academic OPEN No Level (Номер Лицензии Microsoft 43364238, 17.01.2008, бессрочно).

3. Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 250-499 Node 1 year Educational Renewal License (Форус Контракт № 04-114-16 от 14 ноября 2016 г. KES Счет №РСЦЗ-000147 и АКТ от 23 ноября 2016 г. Лиц. № 1В08161103 014721370444), продлена до 22.01.2020.

4. Mozilla Firefox 50.0 Условия правообладателя (Условия использования по ссылке: <https://www.mozilla.org/ru/about/legal/terms/firefox>), бессрочно.

5. 7zip 16.04 Условия правообладателя (Условия использования по ссылке: <http://7zip.org/license.txt>) бессрочно.

6. WinRAR Государственный контракт № 04-175-12 от 26.11.2012, бессрочно.

7. Программа для статистической обработки данных SPSS Statistics 17.0 (SPSS Base Statistics; кол-во 16; сублицензионный договор №2008/12-ИГУ-1 от 11.12.2008 г. бессрочно; IBM SPSS Custom Tables; кол-во 7; лицензионный договор №20091028-1 от 28.10.2009 г.; бессрочно; IBM SPSS Custom Tables; кол-во 7; сублицензионный договор №АЛ120503-1 от 03.05.2012 г.; бессрочно); IBM SPSS Statistics 22 (IBM SPSS Statistics Base Campus Edition, IBM SPSS Custom Tables; кол-во 15; лицензионный договор №20161219-2 от 26.12.2016 г.; бессрочно).

г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Электронно-библиотечные системы содержат издания по всем изучаемым дисциплинам, и сформированной по согласованию с правообладателем учебной и учебно-методической литературой. Электронно-библиотечная система обеспечивает возможность индивидуального доступа для каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет как на территории ФГБОУ ВО «ИГУ», так и вне ее. При этом, одновременно имеют индивидуальный доступ к такой системе 100,0% обучающихся (*в соответствии с п. 7.3.3 ФГОС ВО одновременный доступ могут иметь не менее 25% обучающихся по программе*).

Для обучающихся обеспечен доступ (удаленный доступ) к следующим современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:

ЭБС «Издательство Лань» (адрес доступа: <http://e.lanbook.com/>):

ООО «Издательство Лань». Контракт № 11 от 22.03.2019 г.; Срок действия по 13.11.2020 г. Цена контракта: 524 396 руб.

Характеристика: Коллекции, пополняемые новинками в течение года коллекции «Математика», «Физика», «Информатика» - изд-ва «Лань» (624 назв.); пополняемые коллекции: «Химия», «Биология» - изд-ва «Лаборатория знаний» (84 назв.); Политематическая – 55 электронных книги издательств Физматлит, ДМК Пресс, СПбГУ и пр. 8. Количество пользователей: круглосуточный доступ неограниченному числу пользователей из любой точки.

ЭБС ЭЧЗ «Библиотех» (адрес доступа: <https://isu.bibliotech.ru>):

ООО «Библиотех». Государственный контракт № 019 от 22.02.2011 г. Срок действия: бессрочный. Лицензионное соглашение № 31 от 22.02.2011 г. Цена контракта: 390000 руб.

Количество пользователей: круглосуточный доступ неограниченному числу пользователей из любой точки сети Интернет; Характеристика: программный модуль для реализации работы ЭБС; Наполнение «ЭЧЗ Библиотех» – приобретаемыми электронными версиями книг (ЭВК) и трудами ученых ИГУ;

ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Рукопт» (Адрес доступа: <http://rucont.ru/>):

ООО ЦКБ «Бибком». Контракт № 91 от 25.10.2019 г.; Акт № БК-6253 от 14.11.19 г. Срок действия по 13.11.2020г., Цена контракта: 277 111,00 руб.

Количество пользователей: круглосуточный доступ неограниченному числу пользователей из любой точки сети Интернет. Характеристика: Коллекция Политематическая – 149 назв.

ЭБС «Айбукс.ru/ibooks.ru» (адрес доступа: <http://ibooks.ru>):

ООО «Айбукс». Контракт № 96 от 31.11.2019г.; Акт № 122 от 13.11.2019 г. Срок действия по 13.11.2020 г. Цена контракта: 241 000,00 руб.

Количество пользователей: круглосуточный доступ неограниченному числу пользователей из любой точки сети Интернет. Характеристика: электронные версии печатных изданий по различным дисциплинам учебного процесса – 178 назв.

Электронная библиотека «Академия» (адрес доступа: <http://academia-moscow.ru>):

ОИЦ «Академия». Контракт № 94 от 01.10.2015 г. Акт от 05.10.2015 г. Цена контракта: 84 515,80 руб.

Количество пользователей: круглосуточный доступ пользователей из любой точки сети Интернет, количество одновременных доступов в спецификации к Контракту. Характеристика: электронные версии печатных изданий по различным дисциплинам учебного процесса – 30 назв.

Электронно-библиотечная система «ЭБС Юрайт» (адрес доступа: <http://biblioteka-online.ru>):

ООО «Электронное издательство Юрайт». Контракт № 80 от 02.10.2019г.; Срок действия по 17.10.2020 г. Акт приема-передачи № 2144 от 18.10.2019. Цена контракта: 606 100,00 руб.

Количество пользователей: круглосуточный доступ из любой точки сети Интернет, количество одновременных доступов согласно приложения к Контракту. Характеристика: электронные версии печатных изданий по различным отраслям знаний, свыше 8.5 тыс. назв.

Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» (адрес доступа: <http://elibrary.ru>):

ООО «НЭБ», Контракт № 130 от 13.12.2019 г.; Акт от 13.12.2019 г. Срок действия по 31.12.2020 г. Цена контракта: 642 351,00 руб. Количество пользователей неограниченное, доступ в локальной сети вуза. Характеристика: полные тексты статей из журналов по подписке – 67 наим.; доступ к архивам в течение 9 лет, следующих после окончания срока обслуживания; полные тексты статей из журналов свободного доступа.

Web of Science (WOS) (Адрес доступа: <http://apps.webofknowledge.com>)

Федеральное государственное бюджетное учреждение «Государственная публичная научно-техническая библиотека России» Сублицензионный договор № WoS/102 от 05.09.2019 г. Цена контракта: на безвозмездной основе.

Количество пользователей: без ограничений, с компьютеров сети ИГУ. Характеристика: цитатная база данных журнальных статей, объединяющая 3 базы: Science, Social Sciences, Arts&Humanities Citation Index.

Scopus (Адрес доступа: <http://www.scopus.com>)

Федеральное государственное бюджетное учреждение «Государственная публичная научно-техническая библиотека России» Сублицензионный договор № Scopus / 102 от 09.10.19 г. Цена контракта: на безвозмездной основе.

Количество пользователей: без ограничений, с компьютеров сети ИГУ. Характеристика: реферативная база данных, которая индексирует более 21 тыс. наименований научно-технических и медицинских журналов примерно 5 тыс. международных издательств по всем областям наук

ЭКБСОН (Адрес доступа: <http://www.vlibrary.ru>)

Федеральное государственное бюджетное учреждение «Государственная публичная научно-техническая библиотека России» Соглашение № 84 ЭКБСОН от 15.10.15 г. о сотрудничестве в области развития Информационной системы доступа к электронным каталогам библиотек сферы образования и науки в рамках единого Интернет-ресурса. Цена контракта: на безвозмездной основе.

Количество пользователей: без ограничений, с компьютеров сети ИГУ. Характеристика: единая информационная система доступа к электронным каталогам библиотечной системы образования и науки в рамках единого интернет-ресурса на основе унифицированного каталога библиотечных ресурсов.

Государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» (НЭБ) (Адрес доступа: <http://нэб.рф>)

Федеральное государственное бюджетное учреждение «Российская государственная библиотека». Договор № 101/НЭБ/0760 от 14.09.15 г. о предоставлении доступа к Национальной электронной библиотеке. Цена контракта: на безвозмездной основе.

Количество пользователей: без ограничений, с компьютеров сети ИГУ

Характеристика: доступ к совокупности распределенных фондов полнотекстовых электронных версий печатных, электронных и мультимедийных ресурсов НЭБ, а также к единому сводному каталогу фонда НЭБ.

Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (адрес доступа: в локальной сети НБ ИГУ):

ООО «Информационный Центр ЮНОНА» Договор о сотрудничестве от 15.10.2018 г. Срок действия – до расторжения сторонами. Цена контракта: на безвозмездной основе .

Количество пользователей: без ограничений. Характеристика: правовая БД – законодательство РФ, международное право, юридическая литература.

Научная библиотека Иркутского государственного университета [Офиц. сайт]. URL: <http://library.isu.ru/ru> (дата обращения: 02.04.2020).

Образовательный портал Иркутского государственного университета [Офиц. сайт]. URL: <http://educa.isu.ru> (дата обращения: 02.04.2020).

Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» [Офиц. сайт]. URL: <http://ecsocman.hse.ru> (дата обращения: 02.04.2020).

Справочно-правовая система «ГАРАНТ» (адрес доступа: в локальной сети НБ ИГУ):

Договор № Б/12 об информационно-правовом сотрудничестве между ООО «Гарант-Сервис Иркутск» и Федеральное государственное бюджетное управление высшего профессиональ-

ного образования «Иркутский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ИГУ») от 16.11.12 г.; Регистрационный лист № 38-70035-003593 от 21.11.12 г. Срок действия – до расторжения сторонами. Цена контракта: на безвозмездной основе.

Количество пользователей: без ограничений. Характеристика: правовая БД – законодательство РФ, международное право, юридическая литература.

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы на 40 рабочих мест, оборудованная специализированной (учебной) мебелью (столы, скамьи, меловая доска); оборудованием для презентации учебного материала по дисциплине «Конфликтология»: Проектор Epson EB-X72, экран настенный ScreenMedia Economy-P 200*200см M000008393, ноутбук 15.6" Lenovo B590, колонки; наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины «Конфликтология».

10. Образовательные технологии

Для реализации основной образовательной программы «Конфликтология», предусмотрено широкое использование в учебной деятельности таких форм проведения занятий как:

- дискуссии;
- кейс-стади,
- психологическое тестирование,
- эксперименты,
- моделирование,
- ролевые игры,
- деловые игры,
- учебная беседа и пр.

К основным относятся:

- Эссе. Эссе - самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем. Эссе должно содержать чёткое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария дисциплины «Конфликтология», выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. Эссе могут значительно дифференцироваться. Это может быть анализ собранных студентом конкретных данных по изучаемой проблеме, анализ материалов из средств массовой информации, подробный разбор предложенной преподавателем проблемы с развёрнутыми пояснениями и анализом примеров, иллюстрирующих изучаемую проблему, и т.д.

- Кейс-метод. Кейс-метод - имитация реального события, сочетающая в себе в целом адекватное отражение реальной действительности. Сущность данного метода состоит в том, что учебный материал подается студентам виде проблем (кейсов), а знания приобретаются в результате активной и творческой работы: самостоятельного осуществления целеполагания, сбора необходимой информации, ее анализа с разных точек зрения, выдвижения гипотезы, выводов, заключения, самоконтроля процесса получения знаний и его результатов.

- Деловая игра – инновационный метод оценки компетенций. Деловая игра представляет собой моделирование реальной ситуации, в которой будущие менеджеры должны не только продемонстрировать свои знания в сфере конфликтологии, но и проявить разнообразные компетенции, связанные с их профессиональной деятельностью (коммуникабельность, инициативность, умение находить нестандартные решения). Деловая игра предполагает коллективную работу студентов, их взаимодействие, умение распределять роли. Проведение деловой игры на высоком профессионально-педагогическом уровне предполагает тщательную подготовку как со стороны преподавателя, так и со стороны студентов. Должна быть точно определена цель и конкретные задачи игры, охарактеризована игровая ситуация, определены правила, распределены предварительные задания и роли отдельных участников игры или сформированных из студентов команд, предусмотрены условия для просмотра игры зрителями и жюри.

Дистанционные технологии, используемые при реализации различных видов учебной работы:

- WEB-консультации по подготовке, выполнению и защите курсовых и выпускных работ;
- индивидуальное общение со студентами через электронную почту;
- дистанционные лекции с использованием информационных платформ для проведения вебинаров онлайн ClickMeeting, Zoom;
- использование специализированного образовательного портала ИГУ <https://educa.isu.ru/> для организации текущего контроля за успеваемостью и посещаемостью.

Дистанционные технологии при освоении дисциплин применяются с использованием Образовательного портала Иркутского государственного университета (Адрес доступа: <http://educa.isu.ru>). Текст лекций, задания к практическим занятиям размещаются по дисциплинам в соответствующих разделах указанного информационного портала ИГУ. Интерактивное общение со студентами осуществляется на информационных платформах ClickMeeting и Zoom. Сроки и план видеоконференции задает преподаватель. Кроме того, преподаватель использует дистанционное чтение лекций и проведение практических занятий в Skype. При необходимости прием экзамена осуществляется в дистанционной форме с использованием информационных платформ. Индивидуальное общение со студентами проходит также через электронную почту преподавателя.

11. Оценочные средства (ОС)

11.1. Оценочные средства для входного контроля

Входное тестирование по дисциплине заключается в оценке знаний по психологии, социологии, степени владения обучающимися коммуникативными навыками. Осуществляется в виде беседы и устного опроса.

11.2. Оценочные средства текущего контроля

В процессе обучения осуществляются следующие виды контроля степени и качества знаний студентов:

- выборочный опрос студентов по материалам предыдущей лекции, осуществляется на каждом занятии путем вопросов аудитории, коротких бесед и ситуаций;

- тестирование;
- итоговый экзамен.

В процессе обучения осуществляются следующие виды контроля степени и качества знаний студентов:

Оперативный контроль - осуществляется на каждой лекции путем опроса студентов, групповые дискуссии, деловые и ролевые игры.

- Текущий контроль - проводится посредством проверки самостоятельной практической работы студентов в виде составленного развернутого плана или тезисов изучаемого самостоятельно материала по курсу дисциплины и графически оформленной письменной работы.

- Промежуточный контроль – проверить степень и качество усвоение изучаемого материала, определить необходимость изменения содержания и методов обучения.

- Рубежный (итоговый) контроль Его цель – проверка степени и качества усвоения материала, умения применить полученные знания в учебных и практических ситуациях по другим дисциплинам Итоговый контроль знаний по всему курсу осуществляется в форме зачета.

К зачету студенты допускаются при условии выполнения всех самостоятельных работ, практических заданий и контрольной работы, предусмотренных программой курса.

Критерии оценки подготовки студента по дисциплине

В качестве видов текущего контроля знаний студентов предполагается применять:

- оценку участия студентов в ролевых и деловых играх, дискуссиях на семинарских и практических занятиях;

- проверку выполнения письменных домашних заданий;

- контроль самостоятельной работы студентов (в письменной или устной форме);

- оценку качества выполнения самостоятельной работы под контролем преподавателя и др.

Данные текущего контроля дополняются промежуточной аттестацией студентов: тестированием (письменным или компьютерным), контрольными работами по ключевым темам.

Изучение дисциплины основано на постоянном текущем контроле знаний студентов. Предпочтение отдается анализу активности в течение семестра по всем заданиям. Итоговая оценка формируется по 100-балльной шкале. Она складывается из оценок отдельных работ и видов деятельности:

Контрольные мероприятия по дисциплине	Количество баллов	Разделы и темы дисциплины
Эссе	До 5	3
Кейс	До 10	2
Контрольная работа 1,2,3	До 15	2,5
Обработка результатов бланочно-го тестирования	До 10	8
Деловая игра 1	До 5	6
Деловая игра 2	До 5	7
Деловая игра 3	До 5	7
Деловая игра 4	До 5	8
Ролевая игра	До 5	8
8. Текущий контроль выполнения домашних заданий и посещаемости занятий	35	Все темы дисциплины: 1-8
Всего	100	

Материалы для проведения текущего контроля знаний студентов:

№ п\п	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Компетенции, компоненты которых контролируются
1	доклад	Тема 1. История развития конфликтологии.	ПК-12
2	Контрольная работа, кейс	Тема 2. Типология и структура конфликтов.	ПК-2
3	Эссе, круглый стол	Тема 3. Причины возникновения конфликтов.	ПК-2
4	Конспект	Тема 4. Этапы и функции конфликта.	ПК-2
5	Деловая игра, Контрольная работа	Тема 5. Основные стили и тактики поведения в конфликте.	ПК-2
6	Деловая игра	Тема 6. Технология переговорного процесса и посредничества.	ПК-2, ПК-12
7	Деловая игра	Тема 7. Модели управления конфликтом.	ПК-2
8	Деловая игра, презентация результатов психологического тестирования	Тема 8. Методы профилактики, предупреждения и минимизации конфликтов.	ПК-2, ПК-12

Примерная тематика рефератов, эссе, докладов

1. Поиск информации и подготовка докладов «Научное исследование конфликта как феномена общественной жизни».
2. Сравнительный анализ концепций социального конфликта Р.Дарендорфа и К.Маркса.

3. Сравнительный анализ исторического развития зарубежной и отечественной конфликтологии.
4. Работа по кейсам «Структура конфликта».
5. Эссе «Феномен человеческой агрессивности».
6. Составление негативного и позитивного образа оппонента с помощью аргументированных и неаргументированных оценок.
7. Составление комментированного конспекта работы Л.Козера «Функции социального конфликта».

11.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

11.3.1. Оценочные средства для промежуточной аттестации в форме зачета

1. История развития отечественной конфликтологии.
2. История развития зарубежной конфликтологии.
3. Конфликтология как наука и практическая деятельность.
4. Виды конфликтов. Их краткая характеристика.
5. Функции конфликтов в обществе и на личностном уровне.
6. Объективные причины конфликтов.
7. Личностные причины конфликтов.
8. Содержание, этапы и функции посреднической деятельности.
9. Социально-психологические причины конфликтов.
10. Борьба как метод регулирования конфликтов.
11. Формирование позитивных и негативных оценок оппонента.
12. Сотрудничество и компромисс как методы регулирования конфликтов.
13. Конфликт как феномен общественной жизни.
14. Устранение психологических барьеров общения.
15. Профессионально-этические нормы специалиста при регулировании конфликтов.
16. Стадии развития конфликтов.
17. Приспособление как метод регулирования конфликтов.
18. Игнорирование как метод регулирования конфликтов.
19. Тактики поведения в конфликтных ситуациях.
20. Переговоры как метод регулирования конфликтов.
21. Управление изменениями в учреждениях социальной сферы.
22. Этапы разрешения конфликтной ситуации.
23. Содержание конфликта.
24. Профилактика конфликтов в структуре управления.

Критерии оценки ответов на дифференцированном зачете

Оценка «отлично» ставится, если студент строит ответ логично в соответствии с планом, показывает максимально глубокие знания профессиональных терминов, понятий, категорий, концепций и теорий. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры. Обнаруживает способность анализа в освещении различных концепций. Делает содержательные выводы. Демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебного методического комплекса и дополнительных источников информации. Имеет место высокий уровень выполнения самостоятельных работ в течение учебного процесса

Оценка «хорошо» ставится, если студент строит свой ответ в соответствии с планом. В ответе представлены различные подходы к проблеме, но их обоснование недостаточно полно. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит необходимые примеры, однако показывает некоторую непоследовательность анализа. Выводы правильны. Речь грамотна,

используется профессиональная лексика. Демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебного методического комплекса и дополнительных источников информации. Имеет место средний уровень выполнения самостоятельных работ в течение учебного процесса

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если ответ недостаточно логически выстроен, план ответа соблюдается непоследовательно. Студент обнаруживает слабость в развернутом раскрытии профессиональных понятий. Выдвигаемые положения декларируются, но недостаточно аргументированы. Имеет место низкий уровень выполнения самостоятельных работ в течение учебного процесса

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится при условии недостаточного раскрытия профессиональных понятий, категорий, концепций, теорий. Студент проявляет стремление подменить научное обоснование проблем рассуждениями обыденно-повседневного бытового характера. Ответ содержит ряд серьезных неточностей. Выводы поверхностны. Имеет место очень низкий уровень выполнения самостоятельных работ в течение учебного процесса.

Шкала соответствия балльно-рейтинговой системы оценок и академической оценки, утвержденная Ученым советом ИСН

Итоговый семестровый рейтинг	Академическая оценка	
60 – 70 баллов	«зачтено»	«удовлетворительно»
71 – 85 баллов		«хорошо»
86 – 100 баллов		«отлично»

11.3.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации в виде теста.

Вариант 1

Задания с единичным выбором. Выберите один правильный ответ

1. *Оппозиционная манера в поведении от пассивного сопротивления до активной борьбы против установившихся обычаев и законов:*

- а) негативизм
- б) косвенная агрессия
- в) подозрительность
- г) вербальная агрессия

2. *Причины конфликта, обусловленные непосредственным взаимодействием людей, фактором их включения в социальные группы:*

- а) социально-психологические
- б) объективные
- в) личностные
- г) организационные

3. *Ситуативная провокация конфликтной ситуации, возникшая в результате стечения обстоятельств и явившаяся поводом для конфликта:*

- а) рефлексивное управление
- б) эскалация конфликта
- в) инцидент конфликта
- г) тактика поведения в конфликте

4. *Конфликты, предполагающие ограниченную сферу соперничества:*

- а) личностные
- б) канализируемые
- в) конфликты макроуровня
- г) горизонтальные

5. *Активный поиск путей совместного решения проблемы, удовлетворяющего обе стороны:*

- а) компромисс
- б) игнорирование
- в) приспособление
- г) сотрудничество

6. *Импульсивен, недостаточно контролирует себя, ведет себя вызывающе, агрессивно, характерен высокий уровень притязаний, несамокритичен, во многих неудачах, неприятностях склонен обвинять других:*

- а) демонстративный тип.
- б) ригидный тип.
- в) сверхточный тип.
- г) неуправляемый тип.

7. *Конфликты, стимулирующие изменение, интеграцию и развитие структуры, способствующие возникновению новых форм деятельности и норм взаимоотношений, социализации и адаптации:*

- а) реальные
- б) полномасштабные
- в) конструктивные
- г) макросоциологические

8. *Средства, которые могут быть задействованы оппонентами для реализации своих интересов в конфликте, это:*

- а) структура конфликта
- б) среда конфликта
- в) объект притязаний
- г) ресурсы сторон

9. *Ключевая, самая напряженная фаза конфликта, когда происходит обострение противоречий между его участниками и закрепляются стереотипы, препятствующие конструктивной коммуникации:*

- а) борьба
- б) инцидент
- в) эскалация
- г) кульминация

10. *Стиль регулирования конфликта, используемый для снятия первоначального напряжения и выработки промежуточного решения, основанного на взаимных уступках:*

- а) компромисс
- б) игнорирование
- в) приспособление
- г) сотрудничество

11. *Принципиальное отличие посредничества от арбитража состоит в следующем:*

- а) посредничество практически исключает вмешательство третьей стороны или делает его чисто формальным
- б) посредничество предполагает максимальное активное участие сторон в разрешении конфликта

в) посредничество предполагает максимальное делегирование обеими сторонами своего влияния на процесс и исход, отказ от прав

12. Оригинальную тестовую методику определения склонности людей к одному из способов поведения в конфликтной ситуации предложил:

- а) Г. Зиммель
- б) Р. Дарендорф
- в) Л. Козер
- г) К. Томас

13. Конфликт со слабоструктурированными интересами и количественным составом противоположных сторон:

- а) антагонистический конфликт
- б) неполный конфликт
- в) мнимый конфликт
- г) деструктивный конфликт

14. Совокупность объективных условий конфликта, это:

- а) структура конфликта
- б) среда конфликта
- в) ресурсы сторон
- г) объект притязаний

15. Предконфликтная стадия развития конфликта НЕ включает:

- а) анализ конфликта
- б) формирование ресурсов
- в) формирование стратегии и тактик поведения
- г) формирование субъектов и объекта

16. Совместные действия с другим индивидом без отстаивания собственных интересов, подчинение своих интересов и амбиций интересам другого:

- а) компромисс
- б) игнорирование
- в) приспособление
- г) сотрудничество

17. Факторы, служащие причиной разлада нормального процесса коммуникации и общения между людьми:

- а) ресурсы общения
- б) среда конфликта
- в) субъекты конфликта
- г) барьеры общения

18. Целенаправленное воздействие, осуществляемое на всех этапах возникновения, развития и завершения конфликта, по минимизации причин, породивших конфликт и коррекции поведения участников конфликта:

- а) прогнозирование конфликта
- б) управление конфликтом
- в) разрешение конфликта
- г) объективация конфликта

19. Тест-опросник Басса-Дарки разработан в:

- а) 1991 г.
- б) 1957 г.
- в) 1885 г.
- г) 2009 г.

20. Отказ от использования поведенческих конфликтогенов превосходства, агрессии, эгоизма как меры профилактики являются:

- а) педагогическими
- б) административными
- в) психологическими
- г) экономическими

Задания с множественным выбором. Выберите два (три) правильных ответа

21. По степени проявления конфликты делятся на:

- а) агонистические
- б) полномасштабные
- в) неполные
- г) антагонистические

22. По своему характеру, с точки зрения реализации целей противоборства, завершение конфликта может быть:

- а) победоносным
- б) компромиссным
- в) насильственным
- г) пораженческим

23. Р. Фишер и У. Юри выделяют следующие группы тактик поведения в конфликте:

- а) психологическую войну
- б) преднамеренный обман
- в) рациональное убеждение
- г) позиционное давление

Задания на установление правильной последовательности

24. Расположите в правильной последовательности этапы регулирования конфликта:

- а) выбор методов регулирования
- б) реализация решений
- в) выбор средств регулирования
- г) анализ последствий

25. Расположите в правильной последовательности операции по созданию возможных НАОС:

- а) усовершенствование нескольких из многообещающих идей и разработка их практического воплощения
- б) выбор пробного варианта, который кажется Вам наилучшим
- в) обдумывание плана действий, которые Вы можете предпринять, если соглашение не будет оформлено

Ключ к тесту по дисциплине «Конфликтология». Вариант 1

1	а	2	а	3	в	4	б	5	г
6	г	7	в	8	г	9	в	10	а
11	б	12	г	13	б	14	б	15	а
16	в	17	г	18	б	19	б	20	в
21	б,в	22	а,б,г	23	а,б,г	24	в,а,б,г	25	в,а,б

Вариант 2

Задания с единичным выбором. Выберите один правильный ответ

Вопрос 1. Любой элемент материального мира и социальной реальности, способный служить предметом личных, групповых, общественных, государственных интересов:

- а) структура конфликта
- б) объект конфликта
- в) среда конфликта
- г) ресурсы сторон

Вопрос 2. Причины конфликта, связанные с индивидуально-психологическими особенностями их участников, обусловленные спецификой процессов, происходящих в психике человека в ходе его взаимодействия с другими людьми и окружающей средой:

- а) социально-психологические
- б) объективные
- в) личностные
- г) организационные

Вопрос 3. Психологическое воздействие, нацеленное на изменение направления активности другого человека, выполненное настолько искусно, что остается незамеченным им:

- а) манипуляция
- б) эскалация
- в) инцидент
- г) тактика поведения

Вопрос 4. Роль, которую выполняет конфликт по отношению к обществу и его различным структурным образованиям:

- а) цена конфликта
- б) динамика конфликта
- в) функция конфликта
- г) цель конфликта

Вопрос 5. Совместное действие с другим индивидом без отстаивания собственных интересов, подчинение своих интересов и амбиций интересам другого:

- а) компромисс
- б) игнорирование
- в) приспособление
- г) сотрудничество

Вопрос 6. Классическим произведением современной конфликтологии стала работа «Функции социального конфликта», написанная:

- а) К. Боулдингом
- б) Г. Зиммелем
- в) Р. Дарендорфом
- г) Л. Козером

Вопрос 7. Конфликты со слабо структурированными интересами и количественным составом противоположных сторон:

- а) реальные
- б) неполные
- в) конструктивные
- г) макросоциологические

Вопрос 8. Общественно-экономические условия жизни, социально-политическое устройство общества и пр. относятся к:

- а) психологической среде конфликта
- б) социальной среде конфликта

- в) физической среде конфликта
- г) комплексной среде конфликта

Вопрос 9. Несбалансированное ролевое взаимодействие относится к такой группе причин конфликта как:

- а) социально-психологические
- б) объективные
- в) личностные
- г) организационные

Вопрос 10. Скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе, предъявляет повышенные требования к окружающим, людям, с которыми работает, обладает повышенной тревожностью, чрезмерно чувствителен к деталям, придает излишнее значение замечаниям окружающих и пр.:

- а) демонстративный тип.
- б) ригидный тип.
- в) сверхточный тип.
- г) неуправляемый тип.

Вопрос 11. «перевод спора на личности», «капкан аванса», «негативный образ будущего», «информационная атака», «давление на жалость», «домыслы» - авторами этих тактик являются:

- а) Р.Фишер, У.Юри
- б) Л.Козер и К.Томас
- в) Козлов В.В. и Козлова А.А.
- г) Гришина Н.В. и Анцупов А.Я.

Вопрос 12. Конфликт, в котором участвуют лица, не находящиеся друг у друга в подчинении:

- а) эскалирующий
- б) смешанный
- в) вертикальный
- г) горизонтальный

Вопрос 13. Конфликты, имеющие постоянно расширяющуюся сферу взаимодействия:

- а) канализируемые
- б) эскалирующие
- в) мнимый конфликт
- г) деструктивный конфликт

Вопрос 14. Совокупность физических, климатических и экологических условий и факторов, в которых протекает конфликт, это:

- а) психологическая среда конфликта
- б) физическая среда конфликта
- в) социальная среда конфликта
- г) совокупная среда конфликта

Вопрос 15. Выражение негативных чувств как через форму (крик, визг), так и через содержание словесных ответов (проклятия, угрозы):

- а) физическая агрессия
- б) косвенная агрессия
- в) подозрительность
- г) вербальная агрессия

Задания с множественным выбором. Выберите два (три) правильных ответа

Вопрос 16. По потребностям конфликты распределяются на (отметьте 3 варианта):

- а) материальные
- б) личностные
- в) статусно-ролевые
- г) духовные

Вопрос 17. По последствиям конфликты делятся на (отметьте 2 варианта):

- а) конструктивные
- б) полномасштабные
- в) неполные
- г) деструктивные

Вопрос 18. Предконфликтная стадия развития конфликта включает (отметьте 3 варианта):

- а) анализ конфликта
- б) формирование ресурсов
- в) формирование стратегии и тактик поведения
- г) формирование субъектов и объекта

Вопрос 19. Беспокойство, повышенная тревожность, подозрительность, мрачное настроение, ощущение постоянной тоски, депрессии, раздражительность, приступы гнева относятся к:

- а) Интеллектуальным признакам стресса
- б) Физиологическим признакам стресса
- в) Поведенческим признакам стресса
- г) Эмоциональным признакам стресса

Вопрос 20. Тест-опросник Басса-Дарки оценивает степень агрессивности:

- а) по 16 индексам
- б) по 4 индексам
- в) по 3 индексам
- г) по 8 индексам

Вопрос 21. Употребление субъектом психологических средств устранения или ослабления ущерба, грозящего ему со стороны другого субъекта:

- а) манипуляция
- б) психологическая защита
- в) салютогенез
- г) приспособление

Вопрос 22. Беседа, разъяснение, формирование культуры межличностных отношений как меры профилактики являются:

- а) педагогическими
- б) административными
- в) психологическими
- г) экономическими

Задания на установление правильной последовательности

Вопрос 23. Расположите в правильной нарастающей последовательности виды конфликтов по масштабности:

- а) конфликты мезоуровня
- б) конфликты микроуровня
- в) конфликты макроуровня

Вопрос 24. Методика улаживания инцидента состоит из последовательных действий:

- а) выражение
- б) вознаграждение
- в) описание
- г) предложение

Вопрос 25. Расположите в правильной последовательности этапы конфликтной стадии:

- а) эскалация
- б) инцидент
- в) завершение конфликта

Ключ к тесту по дисциплине «Конфликтология». Вариант 2

1	а,г	2	б	3	в	4	а	5	в
6	в	7	г	8	б	9	б	10	а
11	в	12	в	13	г	14	б	15	б
16	в,а,г,б	17	г	18	а,в,г	19	б,а,в	20	г
21	г	22	б	23	а	24	б,а,в	25	б,в,г

11.4. Оценка сформированности компетенций

Итоговая оценка сформированности компетенций ПК-6, ПК-7 определяется по сто-балльной итоговой оценке по дисциплине:

- 60-85 баллов – базовый (пороговый) уровень;
- 86-100 баллов – повышенный (продвинутый) уровень.

Разработчик:

Доцент, канд.филос.наук



Ю.А.Киселев

Рекомендовано кафедрой культурологии и управления социальными процессами, протокол № 10 от 29 мая 2020 г.

Заведующий кафедрой, доцент



Н.В.Деренко

Настоящая программа не может быть воспроизведена ни в какой форме без предварительного письменного разрешения кафедры – разработчика программы.