

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: ЧУМАЧЕНКО ТАТЬЯНА АЛЕКСАНДРОВНА
Должность: РЕКТОР
Дата подписания: 08.02.2022 16:40:53
Уникальный программный ключ:
9c9f7aaffa4840d284abe156657b8f85432bdb16



МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ»)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Шифр	Наименование дисциплины (модуля)
Б1.В.ДВ	Конфликтология

Код направления подготовки	38.03.02
Направление подготовки	Менеджмент
Наименование (я) ОПОП (направленность / профиль)	Управление человеческими ресурсами
Уровень образования	бакалавр
Форма обучения	заочная

Разработчики:

Должность	Учёная степень, звание	Подпись	ФИО
Доцент	кандидат педагогических наук, доцент		Рябинина Екатерина Владимировна

Рабочая программа рассмотрена и одобрена (обновлена) на заседании кафедры (структурного подразделения)

Кафедра	Заведующий кафедрой	Номер протокола	Дата протокола	Подпись
Кафедра экономики, управления и права	Рябчук Павел Георгиевич	1	28.08.2019	
Кафедра экономики, управления и права	Рябчук Павел Георгиевич	1	13.09.2020	

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка	3
2. Трудоемкость дисциплины (модуля) и видов занятий по дисциплине (модулю)	4
3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	5
4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	12
5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	13
6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	17
7. Перечень образовательных технологий	18
8. Описание материально-технической базы	19

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1 Дисциплина «Конфликтология» относится к вариативной части основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (уровень образования бакалавр).

1.2 Общая трудоемкость дисциплины составляет 1 з.е., 36 час.

1.3 Изучение дисциплины «Конфликтология» основано на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении обучающимися следующих дисциплин: «Деловые коммуникации в менеджменте», «Конкурентология», «Коучинг в менеджменте», «Основы управленческого общения», «Психология управления», «Самоменеджмент», «Эффективный менеджмент».

1.4 Дисциплина «Конфликтология» формирует знания, умения и компетенции, необходимые для освоения следующих дисциплин: «Высший менеджмент для руководителей», «Лидерство», «Персональный менеджмент», «Психология предпринимательства», «Теория организации и организационное поведение», «Экономическая психология».

1.5 Цель изучения дисциплины:

сформировать конфликтологическую компетентность у обучаемых, умение принимать обоснованные решения в условиях конфликтного противодействия, разбираться в сложности неоднозначности социальных явлений окружающей действительности.

1.6 Задачи дисциплины:

1) понимание сущности конфликтов, функций, динамики, умение выявлять особенности протекания и влияния конфликтов на процессы жизнедеятельности личности и коллективов, общества в целом.

2) выработка у обучаемых умения определять условия, способы и приемы предупреждения межличностных конфликтов.

3) овладение студентами первичными навыками конструктивного разрешения межличностных конфликтов различных видов.

1.7 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине в форме требований к знаниям, умениям, владениям способами деятельности и навыками их применения в практической деятельности (компетенциям):

№ п/п	Компетенция (содержание и обозначение в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП)	Конкретизированные цели освоения дисциплины		
		знатъ	уметь	владеть
1	ПК-2 владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе, в межкультурной среде	3.1 стратегии поведения в конфликте	У.1 проектировать профилактические действия по предупреждению конфликтов;	В.1 владеть различными способами разрешения межличностных конфликтов

2. ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ВИДОВ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Наименование раздела дисциплины (темы)	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Итого часов
	Л	ПЗ	СРС	
Итого по дисциплине	4	4	24	32
Первый период контроля				
Понятие конфликта, его необходимые и достаточные условия	2		8	10
Понятие конфликта, его необходимые и достаточные условия.	2			2
История развития конфликтологических идей.			2	2
Теория агрессии К. Лоренца.			2	2
Структурная модель конфликта.			2	2
Динамическая модель конфликта: механизмы его развития			2	2
Виды конфликта и стратегии поведения в них	2	2	8	12
Внутриличностный конфликт	2		2	4
Межличностный конфликт		2	2	4
Конфликты в различных сферах социального взаимодействия			2	2
Стратегии поведения в конфликте.			2	2
Управление конфликтами		2	8	10
Управление конфликтами в коллективе		2		2
Предупреждение конфликтов			2	2
Прогнозирование конфликтов			2	2
Переговорный процесс как технология разрешения конфликта			2	2
Медиация как технология регулирования конфликта			2	2
Итого по видам учебной работы	4	4	24	32
Форма промежуточной аттестации				
Зачет				4
Итого за Первый период контроля				36

**3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ
(РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА
АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ**

3.1 Лекции

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема и содержание	Трудоемкость (кол-во часов)
1. Понятие конфликта, его необходимые и достаточные условия	2
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-2 (3.1)	
1.1. Понятие конфликта, его необходимые и достаточные условия. <ul style="list-style-type: none"> 1. Этимологический анализ понятия конфликт. 2. Особенности развития конфликтологии в России. 3. Мировая конфликтологическая практика. 4. Определение конфликта. Учебно-методическая литература: 2, 3, 4	2
2. Виды конфликта и стратегии поведения в них	2
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-2 (У.1)	
2.1. Внутриличностный конфликт <ul style="list-style-type: none"> 1. Концепции механизма возникновения внутриличностного конфликта. 2. Конфликт как вид трудной жизненной ситуации. 3. Типология внутриличностных конфликтов. 4. Последствия внутриличностного конфликта. Учебно-методическая литература: 4, 5	2

3.2 Практические

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема и содержание	Трудоемкость (кол-во часов)
1. Виды конфликта и стратегии поведения в них	2
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-2 (У.1)	
1.1. Межличностный конфликт <ul style="list-style-type: none"> 1. Специфика межличностного конфликта. 2. Основные факторы конфликтов. 3. Сфера проявления межличностных конфликтов. 4. Конфликтная личность. Учебно-методическая литература: 5	2
2. Управление конфликтами	2
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-2 (В.1)	
2.1. Управление конфликтами в коллективе <ul style="list-style-type: none"> 1. Концепции управляемости конфликта. 2. Этапы управления конфликтом. Учебно-методическая литература: 1, 4	2

3.3 СРС

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема для самостоятельного изучения	Трудоемкость (кол-во часов)
1. Понятие конфликта, его необходимые и достаточные условия	8
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-2 (3.1)	

<p>1.1. История развития конфликтологических идей.</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <p>Задание 1: ниже приведены несколько таблиц, с указанием имени ученого и его пониманием теории конфликта. Заполните данные таблицы.</p> <p>Конфликтология средневековья</p> <table border="1"> <tr> <td>№</td><td>Имя мыслителя</td><td>Отношение к конфликту</td></tr> <tr> <td>1</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>2</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>3</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>4</td><td></td><td></td></tr> </table> <p>Конфликтология эпохи возрождения</p> <table border="1"> <tr> <td>№</td><td>Имя мыслителя</td><td>Отношение к конфликту</td></tr> <tr> <td>1</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>2</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>3</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>4</td><td></td><td></td></tr> </table> <p>Учебно-методическая литература: 3, 4</p>	№	Имя мыслителя	Отношение к конфликту	1			2			3			4			№	Имя мыслителя	Отношение к конфликту	1			2			3			4			2
№	Имя мыслителя	Отношение к конфликту																													
1																															
2																															
3																															
4																															
№	Имя мыслителя	Отношение к конфликту																													
1																															
2																															
3																															
4																															
<p>1.2. Теория агрессии К. Лоренца.</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <p>Психодиагностика. Методика определения уровня агрессивности Почебут.</p> <p>1. Уровень физической агрессии 2. Уровень вербальной агрессии 3. Уровень предметной агрессии 4. Уровень эмоциональной агрессии 5. Уровень самоагressии.</p> <p>Приведите примеры из вашей жизни где проявляется каждый из уровней. Учебно-методическая литература: 1</p>	2																														
<p>1.3. Структурная модель конфликта.</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <p>Приведите примеры (описав их) на следующую классификацию конфликтов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Экономический конфликт 2. Политический 3. Культурный (Субкультурный) 4. Экологический 5. Религиозный 6. Национальный 7. Этнический 8. Идеологический 9. Юридический 10. Семейно-бытовой <p>Учебно-методическая литература: 5</p>	2																														

<p>1.4. Динамическая модель конфликта: механизмы его развития</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <p>По Еремину Б.Л фазами конфликта являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> о конфронтационная (военная) стороны стремятся обеспечить свой интерес за счет устранения чужого, о компромиссная (политическая) стороны стремятся по возможности достичь своего интереса через переговоры, в ходе которых производят замену отличающихся интересов каждого субъекта на общий компромиссный, о коммуникативная (управленческая) стороны стремятся достичь согласия в том, что суверенитетом обладает не только каждый субъект конфликта, но и его интересы и ликвидируют лишь незаконные с точки зрения сообщества различия в процессе движения к взаимодополнению интересов. <p>Приведите примеры конкретных ситуаций, соответствующих фазам.</p> <p>Социальная напряженность по Дмитриеву А.В. эмоциональное состояние группы или общества в целом, вызванное давлением природной или социальной среды и продолжающееся, как правило, в течение более или менее длительного времени. СН имеет своими предпосылками:</p> <p>Определите предпосылки возникновения напряженности. Учебно-методическая литература: 7</p>	2												
<p>2. Виды конфликта и стратегии поведения в них</p>	8												
<p>Формируемые компетенции, образовательные результаты:</p> <p>ПК-2 (У.1)</p> <p>2.1. Внутриличностный конфликт</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <p>Задание 4. Заполните таблицу «Классификация внутриличностных конфликтов по К. Левину», указав тип конфликта, его причину и модель разрешения.</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="padding: 5px;">Тип конфликта</td> <td style="padding: 5px;">Причина</td> <td style="padding: 5px;">Модель разрешения</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">1</td> <td style="padding: 5px;"></td> <td style="padding: 5px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">2</td> <td style="padding: 5px;"></td> <td style="padding: 5px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">3</td> <td style="padding: 5px;"></td> <td style="padding: 5px;"></td> </tr> </table> <p>Задание 5. Письменно охарактеризуйте способы разрешения внутриличностных конфликтов (Компромисс, уход, переориентация, сублимация, идеализация, вытеснение, коррекция, форма проявления, неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, рационализм).</p> <p>Учебно-методическая литература: 8, 9</p>	Тип конфликта	Причина	Модель разрешения	1			2			3			2
Тип конфликта	Причина	Модель разрешения											
1													
2													
3													

2.2. Межличностный конфликт

2

Задание для самостоятельного выполнения студентом:

Задание 4. Внимательно ознакомьтесь с теорией трансактного анализа Э.Берна и его алгоритмом. Проведите трансактный анализ задач, представленных ниже.

Теория трансакционного (трансактного) анализа была разработана американским психотерапевтом Эриком Берном в 60-х годах XX века. Основные положения этой теории изложены им в книге «Люди и игры» и широко используются в психотерапии при лечении различных психических расстройств, а также в работе психологов по коррекции поведения человека.

Теория трансактного анализа может быть с успехом применена в практике прогнозирования конфликтов и их предупреждения в межличностном взаимодействии.

Основные положения теории трансактного анализа

Понятие «трансактный анализ» означает анализ взаимодействий. Центральной категорией этой теории является «трансакция».

Трансакция — это единица взаимодействия партнеров по общению, сопровождающаяся заданием их позиции.

Э. Берн заметил, что мы в различных ситуациях занимаем различные позиции по отношению друг к другу, что находит свое отражение во взаимодействии (трансакциях). Основными позициями при этом являются три, которые условно были названы Э. Берном: Родитель, Взрослый и Ребенок (Дитя). В дальнейшем сокращенно мы их будем обозначать соответственно буквами: Р, В и Д.

Поведенческие характеристики основных трансакций:

Ребенок — проявляет чувства (обиды, страха, вины и т. п.), подчиняется, шалит, проявляет беспомощность, задает вопросы: «Почему я?», «За что меня наказали?», извиняется в ответ на замечания и т. п.

Родитель — требует, оценивает (осуждает и одобряет), учит, руководит, покровительствует и т. п.

Взрослый — работает с информацией, рассуждает, анализирует, уточняет ситуацию, разговаривает на равных, апеллирует к разуму, логике и т. п.

Алгоритм трансактного анализа

1. Составить матрицу:

И М

р р

в в

д д

2. Выделить субъекты межличностного взаимодействия (И — инициатор конфликта, М — «мишень»)

3. Уяснить, с каких позиций выступает каждый из субъектов МЛВ: Р, В, Д.

4. Уяснить направленность позиции каждого субъекта МЛВ и обозначить стрелками в матрице.

5. По матрице определить сумму расхождений в позициях.

6. Сделать вывод:

а) сумма расхождений равна нулю — отсутствие конфликтной ситуации;

б) сумма расхождений от одного до четырех свидетельствует о наличии конфликтной ситуации.

Задача 1

Жена попросила мужа пропылесосить перед приходом гостей. Он этого не сделал, сказав, что забыл. Когда пришли гости, жена начала его стыдить перед всеми, припоминая прошлые ситуации. Муж, не вытерпев такого отношения, ушел.

Задача 2

Двое друзей познакомились с одной девушкой. Обоим молодым людям она пришлась по нраву и каждый хотел с ней встречаться. Но она отдала предпочтение лишь одному из них, договорившись с ним о свидании. Второй начал оскорблять своего друга и пытался применить физическую силу.

Задача 3

Отец мечтает воплотить свою детскую мечту в сыне и поэтому заставляет его идти в школу бокса. На что сын отвечает категорическим отказом и говорит, что свое свободное время он предпочитает отдавать игре на гитаре. Отец злится и ставит ультиматумы сыну: либо он идет в спортивную секцию, либо гитара будет продана.

<p>2.3. Конфликты в различных сферах социального взаимодействия</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <p>Типология конфликтов по М.Дойчу:</p> <ul style="list-style-type: none"> • подлинный конфликт — столкновение интересов существует объективно, осознается участниками и не зависит от какого-либо вариативного фактора; • случайный конфликт — зависит от переменных факторов, что участниками не осознается; конфликт прекращается после осознания, реально имеющихся перспектив; • смещенный конфликт — воспринимаемые причины конфликта лишь косвенно связаны с объективными, лежащими в его основе. • скрытый конфликт — в силу объективных причин должен наблюдаться, но не актуализируется (он может быть неверно приписан или неверно представлен); • ложный конфликт — не имеет объективных оснований; возникает в результате неясных оснований, но после сформирования мотивов и установок участников превращается в подлинный. <p>Придумайте на каждый тип конфликтную ситуацию Учебно-методическая литература: 8</p>	2
<p>2.4. Стратегии поведения в конфликте.</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <p>Психодиагностика. Определение ведущей стратегии поведения в конфликте Томаса.</p> <p>Опишите каждую стратегию</p> <p>Соперничество</p> <p>Сопрудничество</p> <p>Компромисс</p> <p>Избегание</p> <p>Приспособление.</p> <p>Приведите примеры из вашего поведения, где проявляются данные стратегии. Учебно-методическая литература: 8</p>	2
<p>3. Управление конфликтами</p> <p>Формируемые компетенции, образовательные результаты:</p> <p>ПК-2 (В.1)</p>	8

<p>3.1. Предупреждение конфликтов</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <p>Задание 3. Прочтайте внимательно задачи, выберите тот вариант ответа, который максимально подходит вам. Обоснуйте свой выбор. Как данный выбор характеризует вас? Ваши управленческие навыки?</p> <p>Задача 1</p> <p>Вам предоставлена возможность выбрать себе заместителя («правую руку»). Имеется несколько кандидатур. Претенденты отличаются следующими качествами.</p> <p>а) Первый стремится прежде всего к тому, чтобы наладить доброжелательные товарищеские отношения в коллективе, создать атмосферу взаимного доверия и дружеского расположения, предпочитает избегать конфликтов, что не всеми понимается правильно.</p> <p>б) Второй часто предпочитает в интересах дела идти на обострение отношений "невзирая на лица", отличается повышенным чувством ответственности за порученное дело.</p> <p>в) Третий предпочитает работать строго по правилам, всегда аккуратен в выполнении своих должностных обязанностей, требователен.</p> <p>г) Четвертый отличается напористостью, личной заинтересованностью в работе, сосредоточен на достижении своей цели, всегда стремится довести дело до конца, не придает большого значения возможным осложнениям во взаимоотношениях с ребятами.</p> <p>Задача 2</p> <p>Вам предлагается выбрать себе заместителя. Кандидаты отличаются друг от друга следующими особенностями взаимоотношений с коллегами.</p> <p>а) Первый быстро соглашается с мнением или распоряжением коллег, стремится четко, безоговорочно и в установленные сроки выполнить все его задания.</p> <p>б) Второй может быстро соглашаться с мнением учителя, заинтересованно и ответственно выполнять все его распоряжения и задания, но только в том случае, если учитель авторитетен для него.</p> <p>в) Третий умелый организатор, но бывает неуживчив, труден в контакте.</p> <p>г) Четвертый всегда стремится к самостоятельности и независимости в работе, не любит, когда ему мешают.</p>	2
<p>Учебно-методическая литература: 7</p> <p>3.2. Прогнозирование конфликтов</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <p>Задание 1. Прочтите приведенные ниже задачи, составьте подробный прогноз конфликтной ситуации, определив причину, стратегии поведения в конфликте, тип конфликтной личности (используя таблицу), ход конфликтной ситуации и возможные последствия.</p> <p>Задача 1</p> <p>Дочь (18 лет) вечером пошла в клуб со своими подругами, договорившись с мамой о постоянном контроле по средствам смс. Но девушка увлеклась общением с друзьями и забыла про мать. Из-за громкой музыки звонки от мамы остались неотвеченными. Дома девушку встретила разозленная мать. Крича и ругая дочь, женщина наговорила множество оскорбительных слов. Дочь закрылась в комнате, проплакав всю оставшуюся ночь.</p> <p>Задача 2</p> <p>Максим работает барменом в ночном клубе. Его девушка Наталья недовольна его графиком работы и требует сменить трудовую деятельность. Максим ссылается на удобство совмещения с учебой и поэтому отказывается уходить с прежнего места работы. Недовольство девушки постоянно нарастает. На этой почве у них постоянно возникают конфликты.</p> <p>Задача 3</p> <p>Конфликт между подругами. Две подруги (Аня и Таня) на контрольной работе писали один и тот же вариант и списали друг у друга. Одной из них поставили оценку «4» другой «3», хотя работы были одинаковыми. Аня, у которой была «3» стала выяснять у учителя, почему такие оценки? В итоге учитель обеим поставил «3». Недовольство Тани не заставило себя ждать.</p> <p>Учебно-методическая литература: 1</p>	2

<p>3.3. Переговорный процесс как технология разрешения конфликта</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <p>Задание 1. Соотнесите модели завершения конфликта и их признаки:</p> <p>Модель завершения Характеристика</p> <p>урегулирование в устраниении противоречия между оппонентами принимает участие третья сторона. Ее участие возможно как с согласия противоборствующих сторон, так и без их согласия.</p> <p>перерастание в другой конфликт такое воздействие на конфликт, в результате которого ликвидируются его основные структурные элементы;</p> <p>угасание совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению.</p> <p>разрешение временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта: противоречия и напряженных отношений.</p> <p>устранение в отношениях сторон возникает новое, более значимое противоречие и происходит смена предмета конфликта.</p> <p>Задание 3. Прочтите внимательно задачи, предложив несколько вариантов урегулирования сложной ситуации.</p> <p>Задача 1</p> <p>Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз завершать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как довести до нее свои соображения?</p> <p>Задача 2</p> <p>Во время деловой встречи с вами ваш сотрудник Легкомыслов А.Ю. из отдела рекламы “вышел из себя”, не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь он подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?</p> <p>Учебно-методическая литература: 1</p>	<p>2</p>
<p>3.4. Медиация как технология регулирования конфликта</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <p>Задание. Прочтайте данные задачи и подробно опишите действия руководителя, менеджера, медиатора в сложившейся ситуации. Опишите все возможные варианты решения конфликтных взаимодействий при участии медиатора.</p> <p>Задача 1</p> <p>После подведения итогов работы к Вам подходят два сотрудника с претензиями по поводу разных оценок за одинаково выполненную работу. Ваши действия?</p> <p>Задача 2</p> <p>Руководитель поставил незаслуженно высокую оценку одному из сотрудников, что вызвало негодование у других. Вам необходимо урегулировать взаимоотношения в коллективе.</p> <p>Задача 3</p> <p>Между одним из сотрудников и группой произошел конфликт. Данный сотрудник отличается от всех несносным поведением, но является высококлассным специалистом в своей области. Вам необходимо наладить взаимоотношения для эффективной работы. Ваши действия?</p> <p>Учебно-методическая литература: 1</p>	<p>2</p>

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Учебно-методическая литература

№ п/п	Библиографическое описание (автор, заглавие, вид издания, место, издательство, год издания, количество страниц)	Ссылка на источник в ЭБС
Основная литература		
1	Управление конфликтами: учебное пособие [Текст] / сост. Е.В. Рябинина. — Челябинск : ЮУГППУ, 2016. — 94 с.	http://elib.cspu.ru/xmlui/handle/123456789/1043
2	Метлякова, Л. А. Конфликтология : учебно-методическое пособие / Л. А. Метлякова. — Пермь : Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2016. — 210 с. — ISBN 978-5-85218-812-0.	http://www.iprbookshop.ru/70630.html
3	Овруцкая, Г. К. Общая конфликтология : учебное пособие / Г. К. Овруцкая. — Ростов-на-Дону, Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-9275-2696-3.	http://www.iprbookshop.ru/87452.html
4	Кузьмина, Т. В. Конфликтология : учебное пособие / Т. В. Кузьмина. — 2-е изд. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 65 с. — ISBN 978-5-4486-0416-4.	http://www.iprbookshop.ru/79799.html
5	Семенов, В. А. Конфликтология : учебное пособие / В. А. Семенов. — 2-е изд. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 383 с. — ISBN 978-5-4486-0417-1.	http://www.iprbookshop.ru/79640.html
Дополнительная литература		
6	Конфликтология профессионального образования монография / Е.В. Рябинина. — Челябинск : Изд-во Цицеро, 2017. — 148 с. — В печатном варианте 128 с.	http://elib.cspu.ru/xmlui/handle/123456789/1948
7	Клачкова, О. А. Конфликтология : практикум / О. А. Клачкова. — 2-е изд. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 136 с. — ISBN 978-5-4497-0127-5.	http://www.iprbookshop.ru/85814.html
8	Бобрешова, И. П. Конфликтология : практикум для СПО / И. П. Бобрешова, В. К. Воробьев. — Саратов : Профобразование, 2020. — 101 с. — ISBN 978-5-4488-0627-8.	http://www.iprbookshop.ru/91880.html
9	Словарь по конфликтологии : словарь / С. Б. Никонова, В. И. Новосельцев, В. А. Светлов [и др.]. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 325 с. — ISBN 978-5-4487-0437-6.	http://www.iprbookshop.ru/79794.html

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

5.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций

Код компетенции по ФГОС				
Код образовательного результата дисциплины	Текущий контроль			Промежуточная аттестация
	Кейс-задачи	Опрос	Ситуационные задачи	
ПК-2				
3.1		+		+
У.1	+			+
В.1			+	+

5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

5.2.1. Текущий контроль.

Типовые задания к разделу "Понятие конфликта, его необходимые и достаточные условия":

1. Опрос

1. В каком году состоялась первая в истории отечественной науки конфликтологическая конференция?

- а) в 1980 году
- б) в 1976 году
- в) в 1990 году
- г) в 1968 году

2. Восстановите хронологическую последовательность теорий в развитии конфликтологии?

- а) Учения о конфликте К.Маркса.
- б) Теория социального действия Талкотта Парсонса.
- в) Концепция позитивно-функционального конфликта Льюиса Козера.
- г) Концепция социал-дарвинизма.
- д) Конфликтная модель общества Ральфа Дарендорфа.
- е) Социология Георга Зиммеля.

3. Идея государства как «ночного сторожа» принадлежит:

- а) Ж.-Ж. Руссо
- б) Т. Гоббсу
- в) Ж. Бодену
- г) И. Кант

4. К важнейшим негативным функциям конфликта по Л. Коззеру относятся (найдите лишнее):

- а) ухудшение социального климата, снижение производительности труда, увольнение части работников в целях разрешения конфликта;
- б) неадекватное восприятие и непонимание конфликтующими сторонами друг друга;
- в) материальные и эмоциональные затраты на разрешение конфликта

Количество баллов: 3

Типовые задания к разделу "Виды конфликта и стратегии поведения в них":

1. Кейс-задачи

Задание 4. Письменно ответьте на вопросы, представленные ниже.

1. Охарактеризуйте понятие «психологические барьеры»
2. Охарактеризуйте барьеры коммуникативного взаимодействия (барьер отрицательных эмоций, барьер страдания, барьер гнева, барьер отвращения и презрения, барьер страха, барьер стыда и вины, барьер плохого настроения).
3. Выпишите характерологические особенности темпераментов (позитивные, негативные): холерик, меланхолик, флегматик, сангвиник.
4. При общении с человеком необходимо прежде всего определить, какие особенности его поведения в конфликтной ситуации обусловлены его темпераментом. Это позволит предвидеть его реакцию на те или иные жизненные обстоятельства, предотвратить конфликты. В определенных случаях темперамент может стать серьезным барьером общения во взаимоотношениях между людьми. Заполните таблицу. Определите, каким типам темперамента легче всего общаться друг с другом, а каким最难:

- меланхолик холерик флегматик сангвиник

меланхолик

холерик

флегматик

сангвиник

Количество баллов: 5

Типовые задания к разделу "Управление конфликтами":

1. Ситуационные задачи

Задание 4. Внимательно ознакомьтесь с теорией трансактного анализа Э.Берна и его алгоритмом. Проведите трансактный анализ задач, представленных ниже.

Теория трансакционного (трансактного) анализа была разработана американским психотерапевтом Эриком Берном в 60-х годах XX века. Основные положения этой теории изложены им в книге «Люди и игры» и широко используются в психотерапии при лечении различных психических расстройств, а также в работе психологов по коррекции поведения человека.

Теория трансактного анализа может быть с успехом применена в практике прогнозирования конфликтов и их предупреждения в межличностном взаимодействии.

Основные положения теории трансактного анализа

Понятие «трансактный анализ» означает анализ взаимодействий. Центральной категорией этой теории является «трансакция».

Трансакция — это единица взаимодействия партнеров по общению, сопровождающаяся заданием их позиции. Э. Берн заметил, что мы в различных ситуациях занимаем различные позиции по отношению друг к другу, что находит свое отражение во взаимодействии (трансакциях). Основными позициями при этом являются три, которые условно были названы Э. Берном: Родитель, Взрослый и Ребенок (Дитя). В дальнейшем сокращенно мы их будем обозначать соответственно буквами: Р, В и Д.

Поведенческие характеристики основных трансакций:

Ребенок — проявляет чувства (обиды, страха, вины и т. п.), подчиняется, шалит, проявляет беспомощность, задает вопросы: «Почему я?», «За что меня наказали?», извиняется в ответ на замечания и т. п.

Родитель — требует, оценивает (осуждает и одобряет), учит, руководит, покровительствует и т. п.

Взрослый — работает с информацией, рассуждает, анализирует, уточняет ситуацию, разговаривает на равных, апеллирует к разуму, логике и т. п.

Алгоритм трансактного анализа

1. Составить матрицу:

И М

р р

в в

д д

2. Выделить субъекты межличностного взаимодействия (И — инициатор конфликта, М — «мишень»)

3. Уяснить, с каких позиций выступает каждый из субъектов МЛВ: Р, В, Д.

4. Уяснить направленность позиции каждого субъекта МЛВ и обозначить стрелками в матрице.

5. По матрице определить сумму расхождений в позициях.

6. Сделать вывод:

а) сумма расхождений равна нулю — отсутствие конфликтной ситуации;

б) сумма расхождений от одного до четырех свидетельствует о наличии конфликтной ситуации.

Задача 1

Жена попросила мужа пропылесосить перед приходом гостей. Он этого не сделал, сказав, что забыл. Когда пришли гости, жена начала его стыдить перед всеми, припоминая прошлые ситуации. Муж, не вытерпев такого отношения, ушел.

Количество баллов: 5

5.2.2. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации в ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ».

Первый период контроля

1. Зачет

Вопросы к зачету:

1. Понятие конфликта, его необходимые и достаточные условия
2. История конфликтологических идей.
3. Структура и функции конфликта.
4. Динамика конфликта.
5. Типология конфликтов.
6. Условия и причины возникновения конфликта в коллективе.
7. Анализ конфликтной ситуации.
8. Методики диагностики динамики конфликтов.
9. Основные стратегии разрешения конфликта.
10. Барьеры противоборствующих сторон.
11. Характеристика конфликтных личностей.
12. Специфика внутриличностного конфликта.
13. Управление конфликтами: этапы, формы вмешательства.
14. Прогнозирование конфликтов.
15. Модели, стили, методы предупреждения конфликта.
16. Модели, стили, методы регулирования конфликта.
17. Специфика стимулирования конфликта.
18. Переговоры как основной метод урегулирования конфликтов.
19. Диагностика конфликта.
20. Понятие медиации как формы вмешательства в конфликт.

Типовые практические задания:

1. Представители социал-дарвинизма дали описание разнообразных конфликтов, выявив различные типы агрессивного поведения человека. Укажите типы агрессивного поведения людей и их примеры.
2. Опишите функции конфликта их характеристики и краткий пример.
3. Письменно охарактеризуйте способы разрешения внутриличностных конфликтов (Компромисс, уход, переориентация, сублимация, идеализация, вытеснение, коррекция, форма проявления, неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, рационализм).
4. Гришина Н.В. выделяет определенные сферы жизнедеятельности, исходя из этого, соответствующие виды подходов к межличностным конфликтам.
5. Установите соответствие между этапами конфликта и содержанием управления, возникновение конфликта, разрешение конфликта, осознание конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, стимулирование, развитие открытого конфликта. Регулирование. Постконфликтная ситуация. Предупреждение, стимулирование
6. Будущим управленцам предлагается написать эссе на тему «Конфликт в моей жизни». Необходимо отметить, что данные работы не будут оглашены, но каждый, кто пожелает, может зачитать его.
7. Прочтите приведенные ниже задачи, составьте подробный прогноз конфликтной ситуации, определив причину, стратегии поведения в конфликте, тип конфликтной личности (используя таблицу), ход конфликтной ситуации и возможные последствия.

Задача 1

Дочь (18 лет) вечером пошла в клуб со своими подругами, договорившись с мамой о постоянном контроле по средствам смс. Но девушка увлеклась общением с друзьями и забыла про мать. Из-за громкой музыки звонки от мамы остались неотвеченными. Дома девушку встретила разозленная мать. Крича и ругая дочь, женщина наговорила множества оскорбительных слов. Дочь закрылась в комнате, проплакав всю оставшуюся ночь.

5.3. Примерные критерии оценивания ответа студентов на экзамене (зачете):

Отметка	Критерии оценивания
"Отлично"	<ul style="list-style-type: none">-дается комплексная оценка предложенной ситуации-демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять-последовательное, правильное выполнение всех заданий-умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы

"Хорошо"	<ul style="list-style-type: none"> - дается комплексная оценка предложенной ситуации - демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять - последовательное, правильное выполнение всех заданий - возможны единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя - умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы
"Удовлетворительно" ("зачтено")	<ul style="list-style-type: none"> - затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации - неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих вопросов преподавателя - выполнение заданий при подсказке преподавателя - затруднения в формулировке выводов
"Неудовлетворительно" ("не зачтено")	<ul style="list-style-type: none"> - неправильная оценка предложенной ситуации - отсутствие теоретического обоснования выполнения заданий

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Лекции

Лекция - одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой устное, монологическое, систематическое, последовательное изложение преподавателем учебного материала с демонстрацией слайдов и фильмов. Работа обучающихся на лекции включает в себя: составление или слежение за планом чтения лекции, написание конспекта лекции, дополнение конспекта рекомендованной литературой.

Требования к конспекту лекций: краткость, схематичность, последовательная фиксация основных положений, выводов, формулировок, обобщений. В конспекте нужно помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Последующая работа над материалом лекции предусматривает проверку терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. В конспекте нужно обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удается разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.

2. Практические

Практические (семинарские занятия) представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы.

Основной формой проведения практических занятий и семинаров является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

При подготовке к практическому занятию необходимо, ознакомиться с его планом; изучить соответствующие конспекты лекций, главы учебников и методических пособий, разобрать примеры, ознакомиться с дополнительной литературой (справочниками, энциклопедиями, словарями). К наиболее важным и сложным вопросам темы рекомендуется составлять конспекты ответов. Следует готовить все вопросы соответствующего занятия: необходимо уметь давать определения основным понятиям, знать основные положения теории, правила и формулы, предложенные для запоминания к каждой теме.

В ходе практического занятия надо давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов, доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

3. Зачет

Цель зачета – проверка и оценка уровня полученных студентом специальных знаний по учебной дисциплине и соответствующих им умений и навыков, а также умения логически мыслить, аргументировать избранную научную позицию, реагировать на дополнительные вопросы, ориентироваться в массиве информации.

Подготовка к зачету начинается с первого занятия по дисциплине, на котором обучающиеся получают предварительный перечень вопросов к зачету и список рекомендуемой литературы, их ставят в известность относительно критериев выставления зачета и специфике текущей и итоговой аттестации. С самого начала желательно планомерно осваивать материал, руководствуясь перечнем вопросов к зачету и списком рекомендуемой литературы, а также путем самостоятельного конспектирования материалов занятий и результатов самостоятельного изучения учебных вопросов.

По результатам сдачи зачета выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

4. Опрос

Опрос представляет собой совокупность развернутых ответов студентов на вопросы, которые они заранее получают от преподавателя. Опрос может проводиться в устной и письменной форме.

Подготовка к опросу включает в себя:

- изучение конспектов лекций, раскрывающих материал, знание которого проверяется опросом;
- повторение учебного материала, полученного при подготовке к семинарским, практическим занятиям и во время их проведения;
- изучение дополнительной литературы, в которой конкретизируется содержание проверяемых знаний;
- составление в письменной форме ответов на поставленные вопросы.

5. Кейс-задачи

Кейс – это описание конкретной ситуации, отражающей какую-либо практическую проблему, анализ и поиск решения которой позволяет развивать у обучающихся самостоятельность мышления, способность выслушивать и учитывать альтернативную точку зрения, а также аргументировано отстаивать собственную позицию.

Рекомендации по работе с кейсом:

1. Сначала необходимо прочитать всю имеющуюся информацию, чтобы составить целостное представление о ситуации; не следует сразу анализировать эту информацию, желательно лишь выделить в ней данные, показавшиеся важными.
2. Требуется охарактеризовать ситуацию, определить ее сущность и отметить второстепенные элементы, а также сформулировать основную проблему и проблемы, ей подчиненные. Важно оценить все факты, касающиеся основной проблемы (не все факты, изложенные в ситуации, могут быть прямо связаны с ней), и попытаться установить взаимосвязь между приведенными данными.
3. Следует сформулировать критерий для проверки правильности предложенного решения, попытаться найти альтернативные способы решения, если такие существуют, и определить вариант, наиболее удовлетворяющий выбранному критерию.
4. В заключении необходимо разработать перечень практических мероприятий по реализации предложенного решения.
5. Для презентации решения кейса необходимо визуализировать решение (в виде электронной презентации, изображения на доске и пр.), а также оформить письменный отчет по кейсу.

6. Ситуационные задачи

Ситуационная задача представляет собой задание, которое включает в себя характеристику ситуации из которой нужно выйти, или предложить ее исправить; охарактеризовать условия, в которых может возникнуть та или иная ситуация и предложить найти выход из нее и т.д.

При выполнении ситуационной задачи необходимо соблюдать следующие указания:

1. Внимательно прочитать текст предложенной задачи и вопросы к ней.
2. Все вопросы логично связаны с самой предложенной задачей, поэтому необходимо работать с каждым из вопросов отдельно.
3. Вопросы к задаче расположены по мере усложнения, поэтому желательно работать с ними в том порядке, в котором они поставлены.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

1. Развивающее обучение
2. Проблемное обучение
3. Кейс-технологии

8. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ

1. компьютерный класс – аудитория для самостоятельной работы
2. учебная аудитория для лекционных занятий
3. учебная аудитория для семинарских, практических занятий
4. Лицензионное программное обеспечение:
 - Операционная система Windows 10
 - Microsoft Office Professional Plus
 - Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition
 - Справочная правовая система Консультант плюс
 - 7-zip
 - Adobe Acrobat Reader DC