



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ИЭиУ  
Н.Р. Бальнская

21.02.2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

Направление подготовки (специальность)  
41.03.06 Публичная политика и социальные науки

Уровень высшего образования - бакалавриат  
Программа подготовки - академический бакалавриат

Форма обучения  
очная

Институт/ факультет	Институт экономики и управления
Кафедра	Государственного муниципального управления и управления персоналом
Курс	2
Семестр	3, 4

Магнитогорск  
2019 год

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО по направлению подготовки 41.03.06 Публичная политика и социальные науки (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 20.10.2015 г. № 1174)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Государственного муниципального управления и управления персоналом 21.02.2020, протокол № 7

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Н.Р. Балынская

Рабочая программа одобрена методической комиссией ИЭиУ 21.02.2020 г. протокол № 3

Председатель \_\_\_\_\_ Н.Р. Балынская

Рабочая программа составлена:  
доцент кафедры ГМУиУП, канд. пед. наук \_\_\_\_\_

С.В. Коптякова

Рецензент:

зам. главы г. Магнитогорска по социальным вопросам \_\_\_\_\_

И.А. Рассоха

**Лист актуализации рабочей программы**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2020 - 2021 учебном году на заседании кафедры Государственного муниципального управления и управления персоналом

Протокол от «31» августа 2020 г. № 1  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Н.Р. Балынская

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2021 - 2022 учебном году на заседании кафедры Государственного муниципального управления и управления персоналом

Протокол от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Н.Р. Балынская

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2022 - 2023 учебном году на заседании кафедры Государственного муниципального управления и управления персоналом

Протокол от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Н.Р. Балынская

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2023 - 2024 учебном году на заседании кафедры Государственного муниципального управления и управления персоналом

Протокол от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Н.Р. Балынская

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Государственного муниципального управления и управления персоналом

Протокол от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Н.Р. Балынская

состоит в формировании навыков профессионального, психологически правильного поведения в конфликте, что позволит будущим специалистам оптимизировать свое деловое взаимодействие с другими людьми, повысить эффективность сотрудничества, создать психологически комфортную атмосферу коммуникации

## **2 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы**

Дисциплина Конфликтология входит в базовую часть учебного плана образовательной программы.

Для изучения дисциплины необходимы знания (умения, владения), сформированные в результате изучения дисциплин/ практик:

Введение в профессию

Культурология и межкультурное взаимодействие

Знания (умения, владения), полученные при изучении данной дисциплины будут необходимы для изучения дисциплин/практик:

Управление персоналом в органах государственной власти и местного самоуправления

Основы дипломатии

Геополитика

Глобальная политическая экономика

Социальная политика

Россия в глобальной политике

## **3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля) и планируемые результаты обучения**

В результате освоения дисциплины (модуля) «Конфликтология» обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения
<b><i>ОК-4 готовностью к кооперации с коллегами, работе в коллективе</i></b>	
Знать	- социально-психологические особенности коллективного взаимодействия - основы коммуникационного процесса в коллективе - основные этические правила межличностных отношений
Уметь	- использовать инструментальные средства, методы и современные технологии межличностной и межгрупповой коммуникации. - организовывать групповую и коллективную работу
Владеть	- инструментальными средствами, методами и современными технологиями межличностной и межгрупповой коммуникации; - техниками достижения согласия и способами разрешения противоречий и конфликтных ситуаций. - способностью работать в коллективе

#### 4. Структура, объём и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц 216 акад. часов, в том числе:

- контактная работа – 128 акад. часов;
- аудиторная – 122 акад. часов;
- внеаудиторная – 6 акад. часов
- самостоятельная работа – 52,3 акад. часов;
- подготовка к экзамену – 35,7 акад. часа

Форма аттестации - курсовая работа, зачет, экзамен

Раздел/ тема дисциплины	Семестр	Аудиторная контактная работа (в акад. часах)			Самостоятельная работа студента	Вид самостоятельной работы	Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Код компетенции
		Лек.	лаб. зан.	практ. зан.				
1. Раздел 1 Проблемы социальных конфликтов								
1.1 Конфликты в современном обществе	3	4		8	4	Самостоятельное изучение учебной и научной литературы Работа с электронными библиотеками, ЭБС	тест	ОК-4
1.2 Социологическая традиция изучения конфликтов		6		10	6	Самостоятельное изучение учебной и научной литературы Работа с электронными библиотеками, ЭБС Выполнение заданий	текущий контроль знаний	ОК-4
1.3 Диагностика социальных конфликтов		8		18	6	Самостоятельное изучение учебной и научной литературы Работа с электронными библиотеками, ЭБС Выполнение заданий	текущий контроль знаний	ОК-4
1.4 Зачет								
Итого по разделу		18		36	16			
Итого за семестр		18		36	16		зачёт,кр	
2. Раздел 2 Психология конфликта								

2.1	Психология внутриличностного конфликта	4	8	10	8	Самостоятельное изучение учебной и научной литературы Работа с электронными библиотеками, ЭБС	тест	ОК-4
2.2	Психология микросоциальных конфликтов		8	10	8	Самостоятельное изучение учебной и научной литературы Работа с электронными библиотеками, ЭБС	тест	ОК-4
Итого по разделу			16	20	16			
3. Раздел 3 Управление конфликтом.								
3.1	Прямые переговоры как метод разрешения конфликта. Социально-экономические и организационные конфликты	4	8	7	10	Самостоятельное изучение учебной и научной литературы Работа с электронными библиотеками, ЭБС	тест	ОК-4
3.2	Медиация. Фасилитация. Этноконфессиональные и этнорелигиозные конфликты. Социально-политические конфликты		10	7	10,3	Самостоятельное изучение учебной и научной литературы Работа с электронными библиотеками, ЭБС	тест	ОК-4
3.3	Промежуточный контроль							ОК-4
Итого по разделу			18	14	20,3			
Итого за семестр			34	34	36,3		экзамен	
Итого по дисциплине			52	70	52,3		курсовая работа, зачет, экзамен	ОК-4

## **5 Образовательные технологии**

В настоящее время на лекционных и практических учебных занятиях широко применяются информационные технологии. Ознакомление с новым материалом по средствам презентаций, выполненных с помощью программ Microsoft Power Point и Microsoft Front Page, вызывает интерес у студентов, способствует лучшему усвоению разделов дисциплины. Использование компьютера на учебных занятиях позволяет преподавателю экономить время, опрашивать учащихся на каждом занятии, вести статистику опроса, выявлять западающие темы. Также одним из эффективных средств информационных технологий является электронный учебник. Исходя из этого, более 20% всех занятий проводятся с применением информационных технологий.

Для обеспечения наибольшей эффективности образовательного процесса в курсе данной учебной дисциплины используются в процессе обучения передовые образовательные технологии:

- 1) традиционные образовательные технологии (информационная лекция, практические (семинарские) занятия);
- 2) технология проблемного обучения (проблемная лекция, практические занятия в форме практикума, кейс-метода, аналитическая работа в группах);
- 3) игровые технологии (ролевые и деловые игры);
- 4) технологии проектного обучения (творческий проект);
- 5) интерактивные технологии (семинар-дискуссия);
- 6) информационно-коммуникационные образовательные технологии (лекция-визуализация, практические занятия в форме презентации)

Лекционные занятия наряду с сообщением учебной информации предполагают и решение следующих дидактических задач: заинтересовать студентов изучаемой темой, разрушить неверные стереотипы, убедить в необходимости глубокого освоения материала, побудить к самостоятельному поиску и активной мыслительной деятельности, помочь совершить переход от теоретического уровня социально-экономического планирования в муниципальных образованиях к прикладным знаниям в данной области.

Проведение групповых (семинарских и практических) занятий предполагает решение разнообразных дидактических задач: закрепление полученных знаний, формирование умения применять их на практике, совершенствование умения работать с информацией, анализировать, обобщать, принимать и обосновывать решения, аргументировано защищать собственные взгляды в дискуссии, взаимодействовать с другими членами группы в процессе разрешения конфликтных ситуаций.

## **6 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

Представлено в приложении 1.

## **7 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации**

Представлены в приложении 2.

## **8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

### **а) Основная литература:**

1. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология: учебное пособие для вузов / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08403-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/viewer/konfliktologiya-453503#page/1>

2. Козырев, Г. И. Конфликтология: учебник / Г. И. Козырев. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2020. — 289 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-8199-0859-4. - Текст: электронный. - URL:

<https://znanium.com/read?id=359470> – Режим доступа: по подписке.

**б) Дополнительная литература:**

1. Козырев, Г. И. Основы конфликтологии: учебник / Г. И. Козырев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2020. — 240 с. — (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0430-5. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/read?id=356204> – Режим доступа: по подписке.

2. Рабочая тетрадь «Психология конфликта» [Электронный ресурс] / Василенко А.Ю. - М.НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 52 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=760137> – Режим доступа: по подписке

**в) Методические указания:**

приложение №3

**г) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:**

**Программное обеспечение**

Наименование ПО	№ договора	Срок действия лицензии
MS Windows 7 Professional(для классов)	Д-1227-18 от 08.10.2018	11.10.2021
MS Office 2007 Professional	№ 135 от 17.09.2007	бессрочно
7Zip	свободно распространяемое	бессрочно
FAR Manager	свободно распространяемое	бессрочно

**Профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Название курса	Ссылка
Национальная информационно-аналитическая система – Российский индекс научного цитирования (РИНЦ)	URL: <a href="https://elibrary.ru/project_risc.asp">https://elibrary.ru/project_risc.asp</a>
Поисковая система Академия Google (Google Scholar)	URL: <a href="https://scholar.google.ru/">https://scholar.google.ru/</a>
Информационная система - Единое окно доступа к информационным ресурсам	URL: <a href="http://window.edu.ru/">http://window.edu.ru/</a>
Федеральное государственное бюджетное учреждение «Федеральный институт промышленной собственности»	URL: <a href="http://www1.fips.ru/">http://www1.fips.ru/</a>
Российская Государственная библиотека. Каталоги	<a href="https://www.rsl.ru/ru/4readers/catalogues/">https://www.rsl.ru/ru/4readers/catalogues/</a>
Электронные ресурсы библиотеки МГТУ им. Г.И. Носова	<a href="http://magtu.ru:8085/marcweb2/Default.asp">http://magtu.ru:8085/marcweb2/Default.asp</a>
Федеральный образовательный портал – Экономика. Социология. Менеджмент	<a href="http://ecsocman.hse.ru/">http://ecsocman.hse.ru/</a>
Университетская информационная система РОССИЯ	<a href="https://uisrussia.msu.ru">https://uisrussia.msu.ru</a>

Международная наукометрическая реферативная и полнотекстовая база данных научных изданий «Web of science»	<a href="http://webofscience.com">http://webofscience.com</a>
Международная реферативная и полнотекстовая справочная база данных научных изданий «Scopus»	<a href="http://scopus.com">http://scopus.com</a>
Международная база полнотекстовых журналов Springer Journals	<a href="http://link.springer.com/">http://link.springer.com/</a>

### **9 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает:

1. Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа: мультимедийные средства хранения, передачи и представления информации.
2. Учебные аудитории для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: мультимедийные средства хранения, передачи и представления информации; комплекс тестовых заданий для проведения промежуточных и рубежных контролей.
3. Помещения для самостоятельной работы обучающихся: персональные компьютеры с пакетом MS Office, выходом в Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета
4. Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования: шкафы для хранения учебно-методической документации, учебного оборудования и учебно-наглядных пособий.

## **Приложение 1**

### **6 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

В процессе самостоятельного изучения дисциплины, подготовки к семинарским занятиям студенту необходимо найти и изучить рекомендуемую литературу, действующие законодательные и нормативные акты. Для осмысления прочитанного материала студенту предлагается ответить на вопросы. Решение тестов, ситуационных и аналитических задач научит студентов самостоятельно принимать управленческие решения.

В самостоятельную работу студентов входит изучение специальной и периодической литературы, выполнение домашних заданий, в том числе с использованием компьютерной техники, выполнение курсовой работы и подготовка к ее защите. А также к самостоятельной работе студента относится подготовка к семинарам, контрольным работам в форме тестов или тематических заданий, выполнение домашних заданий, написание реферата (эссе), подготовка докладов, презентаций и выступлений на семинарах, участие в обсуждениях, дискуссиях и др.

Самостоятельная работа предусматривает:

подготовку к практическим занятиям, изучение необходимых разделов в конспектах, учебных пособиях и методических указаниях; работа со справочной литературой  
исправление ошибок, замечаний.

Самостоятельная работа в ходе аудиторных занятий предполагает: изучение и повторение теоретического материала по темам лекций (по конспектам и учебной литературе, методическим указаниям), выполнение индивидуальных творческих и исследовательских, аналитических работ.

Самостоятельная работа под контролем преподавателя предполагает подготовку конспектов, работа с методической литературой, подготовка к тестированию в интерактивной форме.

Внеаудиторная самостоятельная работа студентов предполагает подготовку к практическим занятиям, подготовку к контрольным работам, выполнение практических заданий, подготовку к тестированию в интерактивной форме; изучение необходимых разделов в конспектах, учебных пособиях и методических указаниях; работа со справочной литературой, работа с правовыми и законодательными актами; работу с электронными

учебниками по дисциплине.

### **Организационно-методические рекомендации для подготовки к практическим (семинарским) занятиям**

*Семинар (лат. *seminarium* - буквально: «рассадник») – учебное занятие, в ходе которого организуется обсуждение фундаментальных или дискуссионных проблем изучаемой науки и связанной с ней практической деятельности.*

В целях более подробного и адекватного современной ситуации анализа проблем управления студентам рекомендуется обращаться к периодической литературе и материалам средств массовой информации, в которой можно найти не только аналитические статьи по различным аспектам обозначенных в тематике семинарских занятий проблем, но и статистические данные, материалы прикладного характера, нормативные документы. Целесообразно не ограничиваться указанными источниками, а осуществлять собственный поиск теоретических и практических материалов, что является одним из элементов самостоятельной информационно-аналитической работы студентов.

Подготовка к семинарским занятиям по дисциплине должна включать следующие аспекты:

1) знакомство с соответствующими главами учебника; оптимальным был бы вариант работы не с одним учебником, так как разными авторами избран различный подход к предмету, и полезно понять особенности подходов, сравнить их, чтобы выработать свою позицию;

2) чтение конспекта лекции;

3) чтение и осмысление одного-двух источников из приведенного списка литературы.

Выбор дополнительных первоисточников, которые могут оказать помощь при подготовке к выступлению и позволят организовать на семинаре дискуссию, студент осуществляет по своему усмотрению, в соответствии со своими интересами, ориентируясь на вопросы семинарского занятия.

Выступление на семинаре должно быть достаточно аргументированным, занимать по времени не более трех минут. В ходе выступления желательно сопоставить точки зрения различных авторов на излагаемую проблему. Предпочтительно, чтобы по одному вопросу выступило несколько студентов, высказывая свои мнения, дополняя друг друга. В идеале семинарское занятие должно проходить в форме дискуссии. Результаты работы студентов на семинарских занятиях обязательно учитываются преподавателем при выставлении баллов.

### **Перечень тем для подготовки к семинарским занятиям:**

#### ***Тема 1. Конфликты в современном обществе***

Актуальность знаний способов разрешения конфликтов на современном этапе развития общества. Понятия конфликтоустойчивости и конфликтной компетентности. Основные подходы к пониманию конфликта. Социальный конфликт как объект научного исследования. Конфликтология как наука о социальных конфликтах: генезис и состояние. Междисциплинарный характер конфликтологии.

Методы изучения социальных конфликтов. Общая характеристика методов изучения социальных конфликтов. Социально-философские методы. Социологические методы. Социально-психологические методы. Историко-генетический и историко-сравнительный методы. Структурно-функциональный и системный методы. Методы математического моделирования социальных конфликтов.

Закономерности генезиса и развития конфликта. Состояние социальной системы, способствующее возникновению конфликта. Социальная неустойчивость и конфликт. Социальная напряженность и конфликт. Типы социальной системы и социальные конфликты. Особенности конфликтов в открытых (демократических), закрытых (тоталитарных) и переходных обществах. Влияние институтов гражданского общества на развитие конфликта. Конфликты в жестко организованных (стабильных) обществах / группах. Теория «Ventilsitten»

(вентильных обычаев) Г. Шурца о социально санкционированном праве на выражение чувства враждебности. Феномен дегруппинга и социальные конфликты в посттоталитарном обществе. Социальный конфликт и социальные стереотипы.

Модернизация социальных систем как источник конфликтности. Понятие социальной модернизации. Типы социальной модернизации. Частичная (эволюционная) модернизация и ее особенности. Социальные реформы как способ модернизации. Глобальная (революционная) модернизация. Неоднозначность последствий модернизации. Механизмы влияния модернизации на рост социальной конфликтности. Разрушение культурно-исторических традиций. Социальная люмпенизация. Рост маргинальности.

Маргинальность как фактор конфликтности. Уточнение понятия « маргинальность». Нарушение социокультурного равновесия и маргинальность. Формы проявления маргинальности. Маргинальные группы. Подвижность границ маргинальности. Особенности поведения маргинальных групп. Конфликтность как форма поведения маргинальных групп. Закономерности взаимосвязи маргинальности и конфликтности.

Социальный конфликт в информационном пространстве. Социальные конфликты с участием СМИ. Факторы развития информационных конфликтов: переход в стадию публичного обсуждения; масштабность, затрагивание интересов влиятельных групп; охват больших групп населения. Влияние СМИ на процесс развития конфликтов, на уровень конфликтности в обществе в целом.

### ***Тема 2. Социологическая традиция изучения конфликтов***

Дарвинизм и социал-дарвинизм (Т. Ратценхофер, У. Самнер, А. Смолл), расово-антропологическая школа (Л. Гумплович). Марксизм. Конфликтный функционализм Г. Зиммеля. «Равновесная» модель общества. Структурный функционализм Т. Парсонса. Конфликт и конкуренция в эмпирических и теоретических исследованиях Р. Парка, возглавлявшего Чикагскую школу. Профилактика и смягчение межличностных и межгрупповых конфликтов на предприятиях в концепции «человеческих отношений» Мейо.

Становление социологии конфликта как специальной области социологического знания. Социально-политический кризис в годы холодной войны и кризис школы структурно-функционального анализа как предпосылки развития конфликтологии. Конфликтный функционализм Л. Козера, теория классовых конфликтов Р. Дарендорфа, концепция структурного насилия и структурных конфликтов Й. Галтуна, общая теория конфликта Л. Крисберга и К. Боулдинга. Ситуационная детерминация конфликта в работах М. Дойча. Конфликтная модель общества в работах Р. Мертона. Вклад теории игр в развитие конфликтологии. Роль Дж. Бертона в разработке вопросов разрешения и предотвращения конфликтов.

### ***Тема 3. Диагностика социальных конфликтов***

Структура конфликта. Объективные элементы конфликта. Объект и предмет конфликта. Участники конфликта. Первичные и вторичные группы участников конфликта. Третья сторона конфликта. Среда (объективные условия конфликта). Микро- и макросреда конфликта. Физическая, общественно-психологическая и социальная среда конфликта. Личностные элементы конфликта. Основные психологические доминанты поведения участников конфликта: (ценности, потребности, притязания). Позиции и интересы сторон.

Динамика конфликта. Механизмы возникновения конфликтов по В. Линкольну: информационные факторы, поведенческие факторы, факторы отношений, ценностные факторы, структурные факторы. Объективные и личностные факторы возникновения конфликтов. Причина и повод конфликта. Понятие конфликтогена. Типы конфликтогенов. Конфликтогены и агрессивность. Объективно-субъективная природа конфликтов. Теорема У. Томаса.

Стадии развития конфликта. Латентная стадия. Понятие конфликтогенной ситуации. Фазы предконфликтной ситуации. Меры предотвращения конфликта в стадии предконфликтной ситуации. Инцидент и повод. Стадия открытого конфликта. Основные типы

эскалации конфликта. Явления, характеризующие эскалацию. Тенденции к увязанию и самоподкреплению конфронтационного поведения в ходе эскалации. Насилие как высшая стадия эскалации конфликта. Стадия разрешения (завершения) конфликта. Факторы прекращения конфликта на открытой стадии. Способы завершения конфликта. Понятие постконфликтного синдрома. Фазы постконфликтного периода.

Функциональный анализ конфликта. Конструктивные и деструктивные функции конфликта.

Конфликт как форма поведения. Общая характеристика конфликтного поведения. Показатели и формы конфликтного поведения. «Скрытые параметры» конфликтного поведения. Способы ведения конфликта. Стратегии поведения в конфликте. Стратегия как понятие теории игр. Виды игр. Томас Шеллинг о стратегии конфликта. Изучение стратегии в конфликте как изучение рационального поведения участников конфликта. Стратегия поведения и коммуникативный стиль. Изучение коммуникативных стилей в работах А. Адлера, К. Хорни, В. Сатир. Окно Джохари. Стиль общения и конфликты. Саботажники общения (конфликтогены). Дж. Холл о личных стилях в конфликте. Сетка менеджмента Р. Блейка – Дж. Моутон. Сетка К.У.Томаса - Р.Х. Килменна. Описание основных стратегий поведения в конфликте и условия их использования, преимущества, недостатки. Влияние негативного/ позитивного подхода к конфликту, искренней / инструментальной заинтересованности, подотчетности и пр. факторов на выбор стратегии.

Тактики поведения в конфликте. Коалиции, санкции, демонстрация действий как проявления нейтральной тактики. Сделки, услуги, фиксация позиции как проявления мягкой тактики. Захват и удержание объекта, физическое насилие, давление, психологическое насилие как проявления жесткой тактики.

Алгоритм анализа и оценки ситуации в конфликте. Получение нужной информации. Определение объекта и предмета конфликта, его причин. Анализ динамики конфликта. SWOT-анализ стратегий поведения для каждой из противоборствующих сторон конфликта. Выявление тактики поведения субъектов конфликта. Внутренняя и внешняя среда организации / группы, в которой происходит конфликт. Составление итоговой конфликтограммы и карты анализа конфликта с информацией о сторонах, участвующих в конфликте; о спорных вопросах (проблемах); о специфических интересах сторон; об источниках силы каждой из сторон и возможностях влияния на своих оппонентов и т.д.

## Приложение 2

### 7 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

а) Планируемые результаты обучения и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации:

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
<b>ОК-4 готовностью к кооперации с коллегами, работе в коллективе</b>		
Знать	<ul style="list-style-type: none"> <li>– социально-психологические особенности коллективного взаимодействия</li> <li>– основы коммуникационного процесса в коллективе</li> <li>– основные этические правила межличностных отношений</li> </ul>	<p><i>Перечень теоретических вопросов к экзамену:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. «Принцип Парето» в переговорном процессе.</li> <li>2. Виды внутриличностных конфликтов.</li> <li>3. Динамика конфликта.</li> <li>4. Задачи медиации. Типы посредников, требования, предъявляемые к ним.</li> <li>5. Инновационные конфликты и их особенности.</li> </ol>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<ul style="list-style-type: none"> <li>6. Инструменты конфликтологии против информационно-психологической войны.</li> <li>7. Исследования межгрупповых конфликтов в работах М. Шерифа.</li> <li>8. Источники межэтнических конфликтов.</li> <li>9. Классификация и управление конфликтами в организации.</li> <li>10. Когнитивные/нравственные конфликты. Теория когнитивного диссонанса Л. Фестингера.</li> <li>11. Конструктивные и деструктивные функции конфликта.</li> <li>12. Конфликт «личность — группа».</li> <li>13. Конфликтная модель общества Р. Дарендорфа.</li> <li>14. Конфликтология как наука. Ее предмет, задачи, структура, актуальные теоретико-методологические и прикладные проблемы.</li> <li>15. Конфликт-стереотипы (Л.Н. Цой). Типы универсального конфликтного содержания.</li> <li>16. Концепция «экзистенциальной дихотомии» Э.Фромма. Теория биофилии и некрофилии.</li> <li>17. Кризисные периоды в развитии семьи. Причины и источники супружеских конфликтов.</li> <li>18. Медиация как способ вмешательства в конфликт.</li> <li>19. Межгрупповые конфликты.</li> <li>20. Метод принципиальных переговоров (Р. Фишер, У. Юри), или гарвардский стиль.</li> <li>21. Механизмы возникновения конфликтов по В. Линкольну.</li> <li>22. Механизмы возникновения конфликтов.</li> <li>23. Механизмы психологической защиты в ситуации внутриличностного конфликта по З. Фрейду.</li> <li>24. Мотивационные конфликты по К.Левину.</li> <li>25. Неадекватные оценки и восприятия.</li> <li>26. Освещение конфликтов в средствах массовой информации. Влияние СМИ на процесс развития конфликтов.</li> <li>27. Подходы к изучению этноса в контексте конфликтологии. Этнополитические конфликты в постсоветском пространстве.</li> <li>28. Понятие манипуляции. Типы манипуляций в общении.</li> <li>29. Понятие межличностного конфликта и его</li> </ul>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>особенности.</p> <p>30. Понятие посредничества и история его развития.</p> <p>31. Посредничество как способ регулирования конфликтов. Типы посредников, требования, предъявляемые к ним.</p> <p>32. Причины возникновения групповых конфликтов и их классификация.</p> <p>33. Причины и источники супружеских конфликтов.</p> <p>34. Причины конфликтов.</p> <p>35. Проблема внутриличностного конфликта во взглядах З.Фрейда. Понятие сублимации.</p> <p>36. Психологическая традиция изучения конфликтов.</p> <p>37. Разрешение конфликта и послеконфликтная стадия взаимодействия.</p> <p>38. Ролевые конфликты. Конфликтные паттерны в транзактной психологии Э. Берна.</p> <p>39. Роль и место конфликта в политических отношениях. Политические конфликты и политические кризисы.</p> <p>40. Роль руководителя организации в управлении конфликтом.</p>
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> <li>– использовать инструментальные средства, методы и современные технологии межличностной и межгрупповой коммуникации.</li> <li>– организовывать групповую и коллективную работ</li> </ul>	<p><b>Примерные практические задания для экзамена:</b></p> <p>I. Определите следующие элементы структуры конфликта</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Объект и предмет. Характеристики предмета: материальный / нематериальный, реалистический / нереалистический, актуальный / скрытый.</li> <li>2. Участники: первичные группы / вторичные группы. Заинтересованные третьи силы.</li> <li>3. Социальная среда. Ресурсы сторон</li> <li>4. Личностные элементы (ценности, потребности, позиции, интересы).</li> </ol> <p>II. Поясните:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Какие технологии ведения принципиальных переговоров вам известны?</li> <li>2. Какие переговорные стили могут использовать участники переговоров? Приведите примеры известных Вам конкретных ситуаций (или смоделируйте их), в которых: <ul style="list-style-type: none"> <li>– участник действует ради удовлетворения только своих собственных интересов;</li> </ul> </li> </ol>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<ul style="list-style-type: none"> <li>– участник действует только ради удовлетворения интересов партнера;</li> <li>– участник действует ради удовлетворения интересов как партнера, так и своих собственных;</li> <li>– участник действует против удовлетворения своих собственных интересов;</li> <li>– участник действует против удовлетворения интересов партнера;</li> <li>– участник действует против удовлетворения интересов как партнера, так и своих собственных.</li> </ul> <p>3. Какие основные фазы переговорного процесса вам известны?</p>
Владеть	<ul style="list-style-type: none"> <li>– инструментальными средствами, методами и современными технологиями межличностной и межгрупповой коммуникации;</li> <li>– техниками достижения согласия и способами разрешения противоречий и конфликтных ситуаций.</li> <li>– способностью работать в коллективе</li> <li>– навыками осуществления деловых контактов с помощью коммуникативных умений и знания морально-этических норм делового общения</li> </ul>	<p><b>Примерный перечень вопросов теста:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Овладение какими навыками предполагает конфликтологическая компетенция:       <ol style="list-style-type: none"> <li>а) навык минимизации деструктивных форм конфликта,</li> <li>б) аналитические навыки, навыки предупреждения и конструктивного разрешения конфликтов,</li> <li>в) навыки легитимации, структурирования, редукции конфликта.</li> </ol> </li> <li>2. С какой формой завершения конфликта связано участие третьей стороны:       <ol style="list-style-type: none"> <li>а) перерастание в другой конфликт,</li> <li>б) устранение конфликта,</li> <li>в) затухание конфликта,</li> <li>г) разрешение конфликта,</li> <li>д) урегулирование конфликта.</li> </ol> </li> <li>3. Какие действия не относятся к тактике поведения сторон конфликта:       <ol style="list-style-type: none"> <li>а) переговоры и посредничество;</li> <li>б) обращение в суд, арбитраж, третейский суд, прокуратуру;</li> <li>в) конкуренция, подавление</li> <li>г) увольнение, сокращение структурных подразделений;</li> <li>д) сильная команда, четкое распределение функций;</li> <li>е) интриги, затягивание времени, шантаж, манипулирование и т. д.</li> </ol> </li> <li>4. К какому шагу анализа и оценки</li> </ol>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>конфликтной ситуации относятся действия по определению ресурсов, ценностей, статуса участников конфликта, их профессиональных качествах, психологических особенностях, отношений конфликтующих сторон в организации с коллегами, с руководителями:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) первому (получение нужной информации)</li> <li>б) второму (определение объекта и предмета конфликта, его причин),</li> <li>в) третьему (анализ динамики конфликта),</li> <li>г) четвертому (анализ стратегии поведения в конфликте),</li> <li>д) к пятому (выявление тактики поведения субъектов конфликта)</li> <li>е) к шестому (анализ внутренней и внешней среды организации, в которой происходит конфликт).</li> </ul> <p>5. С какой формой завершения конфликта связано его временное прекращение:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) перерастание в другой конфликт,</li> <li>б) устранение конфликта,</li> <li>в) затухание конфликта,</li> <li>г) разрешение конфликта,</li> <li>д) урегулирование конфликта.</li> </ul> <p>6. Какие организационные конфликты не относятся к межгрупповым:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) администрация—персонал,</li> <li>б) администрация—профсоюзный лидер,</li> <li>в) конфликты между подразделениями внутри организации.</li> </ul> <p>7. Какой из нижеприведенных конфликтов не может быть собственно индустриальным (организационным):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) межличностный,</li> <li>б) внутриличностный,</li> <li>в) межгрупповой,</li> <li>г) между личностью и группой.</li> </ul> <p>8. В каких действиях реализуется психолого-коммуникативный подход к предупреждению конфликтов (выберите несколько вариантов):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) корпоративная культура,</li> <li>б) позитивное общение в межличностных контактах,</li> <li>в) повышение уровня и качества жизни сотрудников,</li> <li>г) добровольное использование правил деловой этики и бизнес-этикета.</li> </ul>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>д) психологическое поглаживание,</p> <p>9. Какие действия предполагает структурирование конфликта при социально-управленческом подходе по М.Мескону (выберите несколько вариантов):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) разъяснение требований в работе,</li> <li>б) координационные механизмы,</li> <li>в) переговоры,</li> <li>г) оптимизация правовых, организационно-административных условий функционирования бизнеса.</li> </ul> <p>д) общеорганизационные комплексные цели,</p> <p>е) система вознаграждений.</p> <p>10. Какое содержание вкладывается в социальную ответственность бизнеса как условия предупреждения конфликтов на уровне ответственности коммерческой организации перед населением в том поселении, регионе, где функционирует бизнес:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) Охрана труда. Зарплата. Повышение уровня квалификации, профилактическое лечение и т. д.</li> <li>б) Сохранение и приумножение собственности, своевременные расчеты. Получение прибыли</li> <li>в) Качество производимых товаров и предоставляемых услуг</li> <li>г) Соблюдение законов. Своевременная и в полном объеме уплата налогов</li> <li>д) Охрана и восстановление окружающей среды. Рабочие места</li> <li>е) Выделение финансовых средств, предоставление услуг, передача имущества, добровольное участие в акциях, программах.</li> </ul> <p>11. В чем заключается предупреждение конфликтов в менеджменте организации, которые ведутся за власть и статус, лидерство внутри самой организации (вертикальный конфликт, связанный с иерархией):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) Четкие правила внутреннего распорядка, удобный режим работы. Контроль.</li> <li>б) Учитывать потребности людей, применять достаточно эффективные стимулы их мотивации с учетом возможностей самой организации. Планирование карьеры. Самореализация на работе, возможности для продвижения, роста, здоровья, отдыха и т. п.</li> </ul>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>в) Убеждение, коалиции, соглашение, требования, обращение к авторитетам, применение санкций. Соблюдение баланса прав и обязанностей между разными уровнями организации.</p> <p>г) Управление корпоративной культурой, внимание к деталям реальной жизни в организации. Общие ценности, обряды и т. п.</p> <p>д) Использование современных информационных технологий. Подготовка и внедрение информационной управляющей системы.</p> <p>е) Реструктуризация управления. Отработать функциональные связи между структурными подразделениями организации</p> <p>12. С каким "балансом" социального взаимодействия, по А.Я. Анцупову и А.И. Шипилову, связано понимание того, что свобода одного не может быть сколько угодно широкой за счет ограничения свободы других:</p> <p>а) баланс ролей,</p> <p>б) баланс взаимозависимости в решениях и действиях,</p> <p>в) баланс взаимных услуг,</p> <p>г) баланс ущерба,</p> <p>д) баланс внешней оценки и самооценки.</p> <p>13. Регламентное управление предполагает</p> <p>а) возможность контроля над деятельностью подчиненного,</p> <p>б) отсутствие конфликтов между структурными уровнями организации,</p> <p>в) прямое подчинение руководителю,</p> <p>г) соответствие качества образования руководителя и подчиненного</p> <p>14. На каком этапе адаптации наиболее вероятно развитие конкуренции и конфликта новичка с другими участниками организационной структуры:</p> <p>а) в первые полгода,</p> <p>б) в течение первого года,</p> <p>в) в течение третьего года.</p> <p>15. В каком из приведенных примеров наиболее вероятно возникновение не регламентного управления:</p> <p>а) директор имеет высшее техническое образование в области электротехники, главный бухгалтер имеет высшее экономическое образование</p> <p>б) генеральный директор имеет высшее юридическое образование и степень МВА.</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>Директор по развитию — высшее экономическое образование.</p> <p>в) генеральный директор имеет высшее экономическое образование, директор департамента общественных связей - высшее экономическое образование и ученую степень кандидата наук.</p> <p>16. Какие позиционные показатели прежде всего влияют на появление конфликтов в сфере управления (выберите несколько вариантов):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) религиозное исповедание,</li> <li>б) пол,</li> <li>в) место жительства,</li> <li>г) возраст,</li> <li>д) образование,</li> <li>е) национальность.</li> </ul> <p>17. Кого называют моноконфликтером:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) сотрудника, который часто выступает инициатором конфликтов, в которых жестко отстаивает свои интересы, характеризуется большим упорством в достижении своих целей,</li> <li>б) сотрудника, который обладает уникальными навыками / способностями в данной организации и использует это как способ манипуляции руководством,</li> <li>в) сотрудника, который с трудом переносит условия жесткой дисциплины, монотонную деятельность, одиночество,</li> <li>г) сотрудника, для которого характерна склонность к страхам, повышенная робость и пугливость, низкая контактность, неуверенность в себе, что, как правило, связано с внутриличностными конфликтами.</li> </ul> <p>18. Определите, о каком типе организационных конфликтов идет речь в следующей ситуации:</p> <p><i>В компании, развивающей сеть товаров для дома, вспыхнула конфронтация между финансовым директором и топ-менеджерами коммерческого блока. Спор разгорелся буквально на пустом месте – директор по опту обвинил финансового директора в некомпетентности, а та ответила обидчику тем же. После этого сотрудники начали активно собирать доказательства того, что «враждебный» департамент работает хуже, чем их собственный. Когда арбитром решил выступить один из акционеров, конфликт не</i></p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p><i>только не утих, но и разгорелся с новой силой. Стороны излагали свою точку зрения по очереди – их ни разу не пригласили на «очную ставку». В результате спор, бушевавший примерно год, закончился уходом финансового директора. Многие менеджеры, не вовлеченные в конфликт, считали, что он не стоил и выведенного яйца. Однако владельцам бизнеса травливание сотрудников было выгодно.</i></p> <p>а) забастовка, б) моббинг, в) саботаж, г) бойкот.</p> <p>19. О каком виде забастовки идет речь: забастовка представляет собой особую акцию, демонстрирующую готовность работников добиться удовлетворения своих требований. Она может быть объявлена в ходе проведения примирительных процедур, но не ранее чем после пяти календарных дней работы примирительной комиссии. Прибегнуть к такой забастовке можно лишь один раз за все время рассмотрения коллективного трудового спора. При этом ее продолжительность не должна превышать одного часа.</p> <p>а) солидарная, б) дикая, в) предупредительная, г) итальянская, д) пульсирующая, е) сидячая.</p> <p>20. Как называется забастовка, во время которой бастующие работают строго по инструкции, в результате чего резко снижается скорость работы:</p> <p>а) солидарная, б) дикая, в) предупредительная, г) итальянская, д) пульсирующая, е) сидячая.</p> <p>21. Как называется забастовка, во время которой коллективы, связанные общей технологической цепочкой, останавливают работы поочередно:</p> <p>а) солидарная, б) дикая, в) предупредительная, г) итальянская,</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>д) пульсирующая, е) сидячая.</p> <p>22. Какие функции измены в супружеском конфликте наиболее вероятны (выберите несколько вариантов):</p> <p>а) констатации факта несостоятельности брака;</p> <p>б) привлечения внимания брачного партнера и передачи ему мета-послания о неудовлетворении определенных потребностей;</p> <p>в) укрепление экономической самостоятельности и социального равноправия супруга;</p> <p>г) способ компенсировать чувство неполноценности, повысить самооценку.</p> <p>д) способ сохранить супружеские отношения путем реализации потребностей, дефицит удовлетворения которых в браке ощущается довольно остро;</p> <p>23. На каком этапе семейной жизни наиболее вероятны такие причины возникновения конфликтов, как споры по вопросу распределение ролей, нетерпимость к привычкам, вкуса, взглядам на жизнь другого, неподготовленность к жизни в семье, негативная мотивация брака</p> <p>а) период адаптации, б) период появления детей, в) период среднего возраста супругов. г) период разочарования, отчуждения, д) период после 18-24 лет в браке, е) стадия пустого гнезда,</p> <p>24. Какие навыки управления семейным конфликтом являются базовыми (выберите несколько вариантов):</p> <p>а) конструктивные приемы и техники активного слушания, ведения диалога, б) приемы доминирования и укрепления позиции в семейных отношениях, в) способность к различению позиционных требований и базовых интересов, г) способности уступать и идти на компромисс.</p> <p>25. Почему при неврозах родителей ребенок эмоционально разъединяет родителей:</p> <p>а) потому что ребенок своим поведением провоцирует невротические проявления и</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>агрессию родителей,</p> <p>б) потому что родители переносят свои личные проблемы, неврозы на ребенка, проявляя к нему нетерпимость, недоверие, физические наказания</p> <p>в) потому что родители, находящиеся в конфронтации, начинают манипулировать ребенком с целью получения поддержки.</p> <p>26. Каковы основные шаги в изменении позиции участника семейного конфликта (выберите несколько вариантов):</p> <p>а) трансформация запроса к другим в запрос к себе</p> <p>б) переход к восприятию проблем конфликта как общим для его участников,</p> <p>в) переход с «я-высказываний» на «ты-высказывания».</p> <p>27. Определите, какой из нижеприведенных конфликтов является политическим конфликтом в узком значении (несколько правильных вариантов):</p> <p>а) конфликт между руководителем министерства и федерального агентства по вопросу о разграничении полномочий,</p> <p>б) конфликт между пресс-секретарем президента и одним из журналистов президентского пула по вопросу о границах информационной открытости администрации президента,</p> <p>в) конфликт между губернатором и мэром по вопросу об источнике финансирования благоустройства столицы края.</p> <p>28. Определите, какой из нижеприведенных конфликтов является политическим конфликтом в широком значении:</p> <p>а) конфликт между лидером Аграрной партии России и его заместителем, по совместительству спонсором избирательной кампании партии, по вопросу об условиях финансирования партии, а также разделении властных полномочий,</p> <p>б) конфликт между режиссером краевого театра и краевым управлением по культуре по вопросу о репертуарной политике театра,</p> <p>в) конфликт между краевой избирательной комиссией и кандидатом в краевой совет депутатов в связи с обвинением последнего в получении взятки во время избирательной кампании,</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>г) конфликт между руководством Грузии и руководством непризнанной республики Абхазия.</p> <p>29. Политизация конфликта происходит,</p> <p>а) когда конфликт приобретает широкий общественный резонанс,</p> <p>б) когда вмешательство политиков / представителей государственных структур в социальный конфликт отвечает их политическим интересам,</p> <p>в) когда одной из сторон социального конфликта является субъект государственной власти.</p> <p>30. Институты гражданского общества включают</p> <p>а) все негосударственные организации,</p> <p>б) политические партии, НКО, СМИ,</p> <p>в) негосударственные и коммерческие организации,</p> <p>г) органы местного самоуправления, НКО, СМИ.</p> <p>31. Каковы предпосылки развития общественно-политических конфликтов (несколько правильных вариантов):</p> <p>а) расширение поля социально-этнической напряженности</p> <p>б) открытые процедуры принятия политических решений</p> <p>в) массовые нарушения заложенных в Конституции прав и свобод,</p> <p>г) увеличение субъектов общественно-политического процесса,</p> <p>д) увеличение количества независимых СМИ.</p> <p>32. Как называется принцип перехода власти, основанный на сговоре элит:</p> <p>а) кратологический,</p> <p>б) аристократический,</p> <p>в) демократический,</p> <p>г) элитистский.</p> <p>33. Как называется стремление удержать противника от широкомасштабного применения насилия путем создания собственного потенциала, использование которого угрожало бы его интересам неприемлемым ущербом:</p> <p>а) политическая институционализация конфликта,</p> <p>б) превентивная дипломатия,</p> <p>в) стратегия сдерживания.</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>34. Определите, в каком качестве выступает СМИ в следующем конфликте (выберите несколько вариантов):</p> <p><i>Публикация "Комсомольской правды" (номер за 21 ноября 2006 года). Под заголовком "В Челябинске продают опасную колбасу" была помещена информация, подготовленная на основе пресс-релиза управления Россельхознадзора, в котором говорилось о проверке специалистов отдела ветеринарного надзора. Они проверяли магазины Металлургического района и АМЗ города Челябинска. Там оказалась недоброкачественная продукция, и у владельца не было документов на продаваемые мясные изделия. В итоге, продукцию изъяли, образцы отправили для анализа в лабораторию, где обнаружили кишечную палочку. Продавец был оштрафован. В газетной публикации было написано следующее: "В продуктовом магазине в районе АМЗ на прилавке красовались просроченные мясные полуфабрикаты (у них срок годности истек аж 100 дней назад!). Никаких ветеринарных документов на мясо у хозяина не было. И вполне возможно, что под видом говядины шла... собачатина... Всю недоброкачественную колбасу изъяли, обработали кислотой и сожгли...". В итоге, Россельхознадзор, начальник управления ветеринарии Челябинской области, министерство сельского хозяйства занялись "разборками" проблемы, оправдывались за собачатину, которой и в помине не было.</i></p> <p>а) СМИ-общественный контролер над социальным конфликтом,  б) СМИ-поле для дискуссии участников конфликта,  в) СМИ-непосредственный участник конфликта,  г) СМИ-арбитр,  д) СМИ-посредник в конфликте,  е) СМИ-инициатор конфликта.</p>

## **б) Порядок проведения промежуточной аттестации, показатели и критерии оценивания:**

По данной дисциплине промежуточный контроль проводится в виде зачета, экзамена и написания курсовой работы.

### ***Критерии оценивания зачета***

**Оценка «зачтено»** ставится за полное изложение полученных знаний в устной или письменной форме в соответствии с требованиями программы. Допускаются единичные несущественные ошибки, самостоятельно исправляемые студентом. При изложении ответа студент должен самостоятельно выделять существенные признаки изученного, выявлять причинно-следственные связи, формулировать выводы и обобщения, свободно оперировать фактами, использовать сведения из дополнительных источников. Оценка складывается из текущей работы студента в семестре, промежуточного контроля, самостоятельной работы и ответа на «зачёте».

**Оценка «не зачтено»** ставится при неполном бессистемном изложении учебного материала. При этом студент допускает существенные ошибки, не исправляемые даже с помощью преподавателя, а также за полное незнание и непонимание материала. Оценивается качество устной и письменной речи, как и при выставлении положительной оценки.

### ***Примерный перечень теоретических вопросов к зачету***

1. Понятия конфликтоустойчивости и конфликтной компетентности
2. Методы изучения социальных конфликтов
3. Закономерности генезиса и развития конфликта
4. Особенности конфликтов в открытых (демократических), закрытых (тоталитарных) и переходных обществах
5. Конфликты в жестко организованных (стабильных) обществах / группах
6. Феномен дегруппинга и социальные конфликты в пост тоталитарном обществе
7. Социальный конфликт и социальные стереотипы
8. Модернизация социальных систем как источник конфликтности. Понятие социальной модернизации. Типы социальной модернизации.
9. Механизмы влияния модернизации на рост социальной конфликтности.
10. Маргинальность как фактор конфликтности. Особенности поведения маргинальных групп.
11. Конфликтность как форма поведения маргинальных групп. Закономерности взаимосвязи маргинальности и конфликтности
12. Социальный конфликт в информационном пространстве. Социальные конфликты с участием СМИ
13. Факторы развития информационных конфликтов: переход в стадию публичного обсуждения. Масштабность, затрагивание интересов влиятельных групп; охват больших групп населения
14. Становление социологии конфликта как специальной области социологического знания.
15. Дарвинизм и социал-дарвинизм (Т. Ратценхофер, У. Самнер, А. Смолл), расово-антропологическая школа (Л. Гумплович).
16. Марксизм. Конфликтный функционализм Г. Зиммеля. «Равновесная» модель общества.
17. Профилактика и смягчение межличностных и межгрупповых конфликтов на предприятиях в концепции «человеческих отношений» Мейо.
18. Конфликтный функционализм Л. Козера, теория классовых конфликтов Р. Дарендорфа, концепция структурного насилия и структурных конфликтов Й. Галтунга, общая теория конфликта Л. Крисберга и К. Боулдинга.
19. Вклад теории игр в развитие конфликтологии. Роль Дж. Бертона в разработке вопросов разрешения и предотвращения конфликтов.
20. Структура конфликта. Объективные элементы конфликта.
21. Первичные и вторичные группы участников конфликта. Третья сторона конфликта.
22. Первичные и вторичные группы участников конфликта. Третья сторона конфликта.
23. Механизмы возникновения конфликтов по В. Линкольну: информационные факторы, поведенческие факторы, факторы отношений, ценностные факторы, структурные факторы.
24. Объективные и личностные факторы возникновения конфликтов. Причина и повод конфликта.
25. Объективно-субъективная природа конфликтов. Теорема У. Томаса.
26. Стадии развития конфликта. Латентная стадия.
27. Понятие конфликтогенной ситуации. Фазы предконфликтной ситуации.

28. Меры предотвращения конфликта в стадии предконфликтной ситуации. Инцидент и повод
29. Стадия открытого конфликта. Основные типы эскалации конфликта. Явления, характеризующие эскалацию.
30. Насилие как высшая стадия эскалации конфликта.
31. Способы завершения конфликта.
32. Конфликт как форма поведения. Общая характеристика конфликтного поведения.
33. Тактики поведения в конфликте. Коалиции, санкции, демонстрация действий как проявления нейтральной тактики
34. Сделки, услуги, фиксация позиции как проявления мягкой тактики.
35. Захват и удержание объекта, физическое насилие, давление, психологическое насилие как проявления жесткой тактики.

### ***Критерии оценивания экзамена***

Критерии оценки (в соответствии с формируемыми компетенциями и планируемыми результатами обучения):

– на оценку «отлично» – студент должен показать высокий уровень знаний не только на уровне воспроизведения и объяснения информации, но и интеллектуальные навыки решения проблем и задач, нахождения уникальных ответов к проблемам, оценки и вынесения критических суждений;

– на оценку «хорошо» – студент должен показать знания не только на уровне воспроизведения и объяснения информации, но и интеллектуальные навыки решения проблем и задач, нахождения уникальных ответов к проблемам;

– на оценку «удовлетворительно» – студент должен показать знания на уровне воспроизведения и объяснения информации, интеллектуальные навыки решения простых задач;

– на оценку «неудовлетворительно» – студент не может показать знания на уровне воспроизведения и объяснения информации, не может показать интеллектуальные навыки решения простых задач.

### ***Перечень теоретических вопросов к экзамену:***

1. «Принцип Парето» в переговорном процессе.
2. Виды внутриличностных конфликтов.
3. Динамика конфликта.
4. Задачи медиации. Типы посредников, требования, предъявляемые к ним.
5. Инновационные конфликты и их особенности.
6. Инструменты конфликтологии против информационно-психологической войны.
7. Исследования межгрупповых конфликтов в работах М. Шерифа.
8. Источники межэтнических конфликтов.
9. Классификация и управление конфликтами в организации.
10. Когнитивные/нравственные конфликты. Теория когнитивного диссонанса Л. Фестингера.
11. Конструктивные и деструктивные функции конфликта.
12. Конфликт «личность — группа».
13. Конфликтная модель общества Р. Дарендорфа.
14. Конфликтология как наука. Ее предмет, задачи, структура, актуальные теоретико-методологические и прикладные проблемы.
15. Конфликт-стереотипы (Л.Н. Цой). Типы универсального конфликтного содержания.
16. Концепция «экзистенциальной дихотомии» Э.Фромма. Теория биофилии и некрофилии.
17. Кризисные периоды в развитии семьи. Причины и источники супружеских конфликтов.
18. Медиация как способ вмешательства в конфликт.
19. Межгрупповые конфликты.
20. Метод принципиальных переговоров (Р. Фишер, У. Юри), или гарвардский стиль.
21. Механизмы возникновения конфликтов по В. Линкольну.
22. Механизмы возникновения конфликтов.
23. Механизмы психологической защиты в ситуации внутриличностного конфликта по З. Фрейду.
24. Мотивационные конфликты по К.Левину.
25. Неадекватные оценки и восприятия.

26. Освещение конфликтов в средствах массовой информации. Влияние СМИ на процесс развития конфликтов.
27. Подходы к изучению этноса в контексте конфликтологии. Этнополитические конфликты в постсоветском пространстве.
28. Понятие манипуляции. Типы манипуляций в общении.
29. Понятие межличностного конфликта и его особенности.
30. Понятие посредничества и история его развития.
31. Посредничество как способ регулирования конфликтов. Типы посредников, требования, предъявляемые к ним.
32. Причины возникновения групповых конфликтов и их классификация.
33. Причины и источники супружеских конфликтов.
34. Причины конфликтов.
35. Проблема внутриличностного конфликта во взглядах З.Фрейда. Понятие сублимации.
36. Психологическая традиция изучения конфликтов.
37. Разрешение конфликта и послеконфликтная стадия взаимодействия.
38. Ролевые конфликты. Конфликтные паттерны в транзактной психологии Э. Берна.
39. Роль и место конфликта в политических отношениях. Политические конфликты и политические кризисы.
40. Роль руководителя организации в управлении конфликтом.

Курсовая работа выполняется под руководством преподавателя, в процессе ее написания обучающийся развивает навыки к научной работе, закрепляя и одновременно расширяя знания, полученные при изучении курса «Государственная и муниципальная служба». При выполнении курсовой работы обучающийся должен показать свое умение работать с нормативным материалом и другими литературными источниками, а также возможность систематизировать и анализировать фактический материал и самостоятельно творчески его осмысливать.

В процессе написания курсовой работы обучающийся должен разобраться в теоретических вопросах избранной темы, самостоятельно проанализировать практический материал, разобрать и обосновать практические предложения.

#### ***Показатели и критерии оценивания курсовой работы:***

– **на оценку «отлично» (5 баллов)** – работа выполнена в соответствии с заданием, обучающийся показывает высокий уровень знаний не только на уровне воспроизведения и объяснения информации, но и интеллектуальные навыки решения проблем и задач, нахождения уникальных ответов к проблемам, оценки и вынесения критических суждений;

– **на оценку «хорошо» (4 балла)** – работа выполнена в соответствии с заданием, обучающийся показывает знания не только на уровне воспроизведения и объяснения информации, но и интеллектуальные навыки решения проблем и задач, нахождения уникальных ответов к проблемам;

– **на оценку «удовлетворительно» (3 балла)** – работа выполнена в соответствии с заданием, обучающийся показывает знания на уровне воспроизведения и объяснения информации, интеллектуальные навыки решения простых задач;

– **на оценку «неудовлетворительно» (2 балла)** – задание преподавателя выполнено частично, в процессе защиты работы обучающийся допускает существенные ошибки, не может показать интеллектуальные навыки решения поставленной задачи.

#### ***Примерный перечень тем курсовой работы***

1. Типология насилия в политических конфликтах
2. Современные конфликты в обществе: сущность, содержание и формы проявления
3. Разрешение и урегулирование политических противоречий в современном мире (на примере...)
4. Решение реальной конфликтной ситуации в деловых отношениях (на примере...)
5. Искусство управления конфликтами
6. Конфликты в организации вследствие недостатков системы коммуникации
7. Политические конфликты в современной России: особенности возникновения и

8. перспективы развития.
9. Информационные войны, как продолжение военного противостояния: особенности формирования и PR поддержки (в качестве рассмотрения может быть взят конфликт в Югославии, обе войны в Ираке, Грузино-осетинский конфликт 2008 года и т.д.).
10. Свободная тема: проанализировать любой социально-политический конфликт в мире за последний год.
11. Эволюция научных воззрений на конфликт: К. Маркс, Г. Зиммель, Л. Козер, Р. Боулдинг.
12. Природа человека и социальный конфликт: концепция Аристотеля и Гоббса.
13. Модернизация и глубинный конфликт ценностей в России.
14. Межнациональные конфликты: содержание, признаки, динамика развития, методы разрешения.
15. Межнациональные конфликты на постсоветском пространстве.
16. Конфликты в системе государственного управления.
17. Конфликт как тип трудных ситуаций.
18. Движущие силы развертывания конфликта и его мотивация.
19. Динамика политического конфликта в России.
20. Участие руководителя в разрешении организационных конфликтов.
21. Отражение конфликтов в искусстве и СМИ.
22. Проблема насилия в конфликтах.
23. Идеологические конфликты в современном российском обществе.
24. Конфликты в сфере искусства.
25. Религиозные конфликты и основные сферы их проявления: история и современность
26. Государственная власть как основной предмет политических конфликтов.
27. Конфликт и власть.
28. Диссидентское движение в бывшем СССР в свете социологии конфликта.
29. Проблема конфликта в философии Нового времени.
30. Проблема конфликта в классической немецкой философии.
31. Особенности развития теории конфликта в марксистской философии.

### Приложение 3

#### *Методические рекомендации для организации самостоятельной работы студентов*

##### *Подготовка к лекции*

Важным условием освоения теоретических знаний является ведение конспектов лекций, овладение научной терминологией.

Главное в период подготовки к лекционным занятиям – научиться методам самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы.

**Лекция** является важнейшей формой организации учебного процесса, так как:

- знакомит с новым учебным материалом
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания
- систематизирует учебный материал
- ориентирует в учебном процессе.

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность студента. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим студентом.

Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными

формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции.

Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

Просмотрите конспект сразу после занятий. Пометьте материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания. Попытайтесь найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь на текущей консультации или на ближайшей лекции за помощью к преподавателю. Каждую неделю рекомендуется отводить время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам.

### ***Подготовка к семинарам***

Цель семинара – обобщение и закрепление изученного курса. Студентам предлагаются для освещения сквозные концептуальные проблемы. Подготовку к каждому семинарскому занятию каждый студент должен начать с ознакомления с планом семинарского занятия, который отражает содержание предложенной темы.

Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме.

При подготовке следует использовать лекционный материал и учебную литературу. Следует внимательно прочесть свой конспект лекции по изучаемой теме и рекомендуемую к теме семинара литературу. При этом важно научиться выделять в рассматриваемой проблеме самое главное и сосредотачивать на нем основное внимание при подготовке.

Для более глубокого постижения курса и более основательной подготовки рекомендуется познакомиться с указанной дополнительной литературой. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем по каждой теме семинарского или практического занятия, что позволяет студентам проявить свою индивидуальность в рамках выступления на данных занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

С незнакомыми терминами и понятиями следует ознакомиться в предлагаемом глоссарии, словаре или энциклопедии.

Ответ на каждый вопрос из плана семинарского занятия должен быть доказательным и аргументированным, студенту нужно уметь отстаивать свою точку зрения. Для этого следует использовать документы, монографическую, учебную и справочную литературу. Активно участвуя в обсуждении проблем на семинарах, студенты учатся последовательно мыслить, логически рассуждать, внимательно слушать своих товарищей, принимать участие в спорах и дискуссиях.

Для успешной подготовки к устному опросу, студент должен законспектировать рекомендуемую литературу, внимательно осмыслить фактический материал и сделать выводы. Студенту надлежит хорошо подготовиться, чтобы иметь возможность грамотно и полно ответить на заданные ему вопросы, суметь сделать выводы и показать значимость данной проблемы для изучаемого курса.

Студенту необходимо также дать анализ той литературы, которой он воспользовался при подготовке к устному опросу на семинарском занятии. При подготовке, студент должен правильно оценить вопрос, который он взял для выступления к семинарскому занятию. Но для того, чтобы правильно и четко ответить на поставленный вопрос, необходимо правильно уметь пользоваться учебной и дополнительной литературой.

Перечень требований к любому выступлению студента примерно таков:

- связь выступления с предшествующей темой или вопросом.
- раскрытие сущности проблемы.
- методологическое значение для научной, профессиональной и практической деятельности.

Разумеется, студент не обязан строго придерживаться такого порядка изложения, но все аспекты вопроса должны быть освещены, что обеспечит выступлению необходимую полноту и завершенность. Приводимые участником семинара примеры и факты должны быть существенными, по возможности перекликаться с профилем обучения. Выступление студента должно соответствовать требованиям логики. Четкое вычленение излагаемой проблемы, ее точная формулировка, неукоснительная последовательность аргументации именно данной проблемы, без неоправданных отступлений от нее в процессе обоснования, безусловная доказательность, непротиворечивость и полнота аргументации, правильное и содержательное использование понятий и терминов.

Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.

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

### ***Подготовка презентации и доклада***

Презентация, согласно толковому словарю русского языка Д.Н. Ушакова: «... способ подачи информации, в котором присутствуют рисунки, фотографии, анимация и звук».

Для подготовки презентации необходимо собрать и обработать начальную информацию.

Последовательность подготовки презентации:

1. Четко сформулировать цель презентации: вы хотите свою аудиторию мотивировать, убедить, заразить какой-то идеей или просто формально отчитаться.
2. Определить каков будет формат презентации: живое выступление (тогда, сколько будет его продолжительность) или электронная рассылка (каков будет контекст презентации).
3. Отобрать всю содержательную часть для презентации и выстроить логическую цепочку представления.
4. Определить ключевые моменты в содержании текста и выделить их.
5. Определить виды визуализации (картинки) для отображения их на слайдах в соответствии с логикой, целью и спецификой материала.
6. Подобрать дизайн и форматировать слайды (количество картинок и текста, их расположение, цвет и размер).
7. Проверить визуальное восприятие презентации.

Презентация предполагает сочетание информации различных типов: текста, графических изображений, музыкальных и звуковых эффектов, анимации и видеофрагментов. Поэтому необходимо учитывать специфику комбинирования фрагментов информации различных типов.

Для **текстовой информации** важен выбор шрифта, для графической – яркость и насыщенность цвета, для наилучшего их совместного восприятия необходимо оптимальное взаиморасположение на слайде.

#### ***Текстовая информация:***

- размер шрифта: 24–54 пункта (заголовки), 18–36 пунктов (обычный текст);
- цвет шрифта и цвет фона должны контрастировать (текст должен хорошо читаться), но не резать глаза;
- тип шрифта: для основного текста гладкий шрифт без засечек (Arial, Tahoma, Verdana), для заголовка можно использовать декоративный шрифт, если он хорошо читаем;

– курсив, подчеркивание, жирный шрифт, прописные буквы рекомендуется использовать только для смыслового выделения фрагмента текста.

#### ***Графическая информация:***

– рисунки, фотографии, диаграммы призваны дополнить текстовую информацию или передать ее в более наглядном виде;

– желательно избегать в презентации рисунков, не несущих смысловой нагрузки, если они не являются частью стилевого оформления;

– цвет графических изображений не должен резко контрастировать с общим стилевым оформлением слайда;

– иллюстрации рекомендуется сопровождать пояснительным текстом;

– если графическое изображение используется в качестве фона, то текст на этом фоне должен быть хорошо читаем.

#### ***Единое стилевое оформление:***

стиль может включать:

– определенный шрифт (гарнитура и цвет), цвет фона или фоновый рисунок, декоративный элемент небольшого размера и др.;

– не рекомендуется использовать в стилевом оформлении презентации более 3 цветов и более 3 типов шрифта;

– оформление слайда не должно отвлекать внимание слушателей от его содержательной части;

– все слайды презентации должны быть выдержаны в одном стиле.

#### ***Практические советы по подготовке презентации:***

##### ***Готовьте отдельно:***

– печатный текст + слайды + раздаточный материал;

– слайды – визуальная подача информации, которая должна содержать минимум текста, максимум изображений, несущих смысловую нагрузку, выглядеть наглядно и просто;

##### ***Текстовое содержание презентации:***

– устная речь или чтение, которая должна включать аргументы, факты, доказательства и эмоции;

– рекомендуемое число слайдов 17-22;

– обязательная информация для презентации: тема, фамилия и инициалы выступающего; план сообщения; краткие выводы из всего сказанного; список использованных источников;

– раздаточный материал – должен обеспечивать ту же глубину и охват, что и живое выступление: люди больше доверяют тому, что они могут унести с собой, чем исчезающим изображениям, слова и слайды забываются, а раздаточный материал остается постоянным осязаемым напоминанием; раздаточный материал важно раздавать в конце презентации; раздаточные материалы должны отличаться от слайдов, должны быть более информативными.

Доклад, согласно толковому словарю русского языка Д.Н. Ушакова: «... сообщение по заданной теме, с целью внести знания из дополнительной литературы, систематизировать материал, проиллюстрировать примерами, развивать навыки самостоятельной работы с научной литературой, познавательный интерес к научному познанию».

Тема доклада должна быть согласована с преподавателем и соответствовать теме учебного занятия. Материалы при его подготовке, должны соответствовать научно-методическим требованиям вуза и быть указаны в докладе.

Необходимо соблюдать регламент, оговоренный при получении задания. Иллюстрации должны быть достаточными, но не чрезмерными. Работа студента над докладом-презентацией включает отработку умения самостоятельно обобщать материал и делать выводы в заключении, умения ориентироваться в материале и отвечать на дополнительные вопросы слушателей, отработку навыков ораторства, умения проводить диспут.

Докладчики должны знать и уметь: сообщать новую информацию; использовать технические средства; хорошо ориентироваться в теме всего семинарского занятия; дискутировать и быстро отвечать на заданные вопросы; четко выполнять установленный регламент (не более 10 минут); иметь представление о композиционной структуре доклада и др.

#### ***Подготовка и написание реферата***

Реферат, как форма обучения студентов – это краткий обзор максимального количества доступных публикаций по заданной теме, с элементами сопоставительного анализа данных материалов и с последующими выводами.

При проведении обзора должна проводиться и исследовательская работа, но объем ее ограничен, так как анализируются уже сделанные предыдущими исследователями выводы и в связи с небольшим объемом данной формы работы.

*Цель написания рефератов является:*

- привитие студентам навыков библиографического поиска необходимой литературы (на бумажных носителях, в электронном виде);
- привитие студентам навыков компактного изложения мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу в письменной форме, научно грамотным языком и в хорошем стиле;
- приобретение навыка грамотного оформления ссылок на используемые источники, правильного цитирования авторского текста;
- выявление и развитие у студента интереса к определенной научной и практической проблематике с тем, чтобы исследование ее в дальнейшем

*Требования к содержанию:*

- материал, использованный в реферате, должен относиться строго к выбранной теме;
- необходимо изложить основные аспекты проблемы не только грамотно, но и в соответствии с той или иной логикой (хронологической, тематической, событийной и др.)
- при изложении следует сгруппировать идеи разных авторов по общности точек зрения или по научным школам;
- реферат должен заканчиваться подведением итогов проведенной исследовательской работы: содержать краткий анализ-обоснование преимуществ той точки зрения по рассматриваемому вопросу, с которой Вы солидарны.

*Структура реферата.*

1. титульный лист
2. Введение – раздел реферата, посвященный постановке проблемы, которая будет рассматриваться и обоснованию выбора темы.
3. Основная часть – это звено работы, в котором последовательно раскрывается выбранная тема. Основная часть может быть представлена как цельным текстом, так и разделена на главы. При необходимости текст реферата может дополняться иллюстрациями, таблицами, графиками, но ими не следует перегружать текст.
4. Заключение – данный раздел реферата должен быть представлен в виде выводов, которые готовятся на основе подготовленного текста. Выводы должны быть краткими и четкими. Также в заключении можно обозначить проблемы, которые были выявлены в ходе работы над рефератом, но не были раскрыты в работе.
5. Список источников и литературы. В данном списке называются как те источники, на которые ссылается студент при подготовке реферата, так и все иные, изученные им в связи с его подготовкой. В работе должно быть использовано не менее 5 разных источников, из них хотя бы один – на иностранном языке. Работа, выполненная с использованием материала, содержащегося в одном научном источнике, является явным плагиатом и не принимается. Оформление Списка источников и литературы должно соответствовать требованиям библиографических стандартов.