Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
Московский областной филиал

Факультет государственного управления и права
(наименование структурного подразделения (института/факультета)

УТВЕРЖДЕНО
Директор
Московского областного филиала
РАНХиГС

Электронная подпись

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Эффективное государственное и муниципальное управление
(наименование образовательной программы)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса

Б1. В.ДВ.10.01 Механизмы разрешения конфликтов в системе государственного и муниципального управления
(код и наименование РПД)

38.03.04 Государственное и муниципальное управление
(код, наименование направления подготовки/специальности)

очная, очно-заочная
(форма(формы) обучения)

Год набора – 2025

Красногорск, 2024 г.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 00DAA02066BBB2FFF23A159B9219BEBE55
Владелец: Арсенян Арташес Завенович
Действителен: с 23.10.2023 до 15.01.2025

Автор(ы)–составитель(и):
кандидат психологических наук, доцент, заведующий кафедрой гуманитарных, социально-экономических и естественно-научных дисциплин Ершова Л.В.
(ученая степень и(или) ученое звание, должность) (наименование кафедры) (Ф.И.О.)

Заведующий кафедрой гуманитарных, социально-экономических и естественно-научных дисциплин, канд.психол.наук, доцент, Ершова Л.В.
(наименование кафедры) (ученая степень и(или) ученое звание) (Ф.И.О.)

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы…….
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы…….....
3. Содержание и структура дисциплины…….
4. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине……..
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины……...
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине…….…….. …..
   6.1. Основная литература……...……..
   6.2. Дополнительная литература…….
   6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы……..
   6.4. Нормативные правовые документы…….……
   6.5. Интернет-ресурсы……..
   6.6. Иные источники…….
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы……

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина «Механизмы разрешения конфликтов в системе государственного и муниципального управления» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКс ОС-1	умение использовать инновационные подходы к планированию, организации и разрешению конфликтов в сфере государственного и муниципального управления	ПКс ОС-1.1.5	Способен эффективно действовать в конфликтных ситуациях, возникающих в системе государственного и муниципального управления

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы следующие знания, умения и навыки:

Квалификационные требования[1]/ Задачи профессиональной деятельности [2]	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
Выполнение функциональных обязанностей, соответствующих организационно-управленческому виду деятельности/ - координация участников проекта : проведение коммуникаций по проекту.	ПКс ОС-1.1.5	На уровне знаний – знание нормативно-правовой основы разрешения конфликтов государственных гражданских служащих; способов предупреждения, прекращения и разрешения социальных конфликтов (в том числе, конфликта интересов) в системе государственного и муниципального управления
		На уровне умений – анализировать конфликт, определять основные направления собственной деятельности для профилактики и прогнозирования конфликтов в профессиональной сфере
		На уровне навыков – применять средства и методы управления конфликтами, связанными с профессиональной деятельностью государственного

[1] https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71755218/#2220

2 Приказ Минобрнауки России от 13.08.2020 N 1016 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление" (Зарегистрировано в Минюсте России 27.08.2020 N 59497)

		служащего

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Общая трудоемкость Б1.В.ДВ.10.01 Механизмы разрешения конфликтов в системе государственного и муниципального управления составляет 4 зачётные единицы, 144 часа.

Всего на контактную работу с преподавателем выделено:

очная форма обучения:

- лекции – 28 а.ч. (21 астр.ч.),
- практические занятия – 26 а.ч. (19,5 астр.ч.),
- самостоятельная работа – 54 ч. (40,5 астр.ч),
- контроль – 36 ч. (27 астр.ч.)

очно-заочная форма обучения:

- лекции – 8 а.ч. (6 астр.ч.),
- практические занятия – 10 а.ч. (7,5 астр.ч),
- самостоятельная работа – 90 ч. (67,5 астр.ч.),
- контроль – 36 ч. (27 астр.ч.)

заочная форма обучения:

- лекции – 6 а.ч. (4,5 астр.ч.),
- практические занятия – 6 а.ч. (4,5 астр.ч.),
- самостоятельная работа – 123 ч.(92,25 астр.ч.)
- контроль – 9 ч. (6,75 астр.ч.).

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина «Механизмы разрешения конфликтов в системе государственного и муниципального управления» изучается в ОП ВО Государственное и муниципальное управление (бакалавр) направленности «Эффективное государственное и муниципальное управление» - профессиональный цикл, вариативная часть, дисциплина по выбору Б1.В.ДВ.10.01; 7 семестр, 4 курс в объеме 4 ЗЕТ (для очной и очно-заочной форм обучения). Студенты заочной формы обучения осваивают данную дисциплину на 5 курсе.

Изучение дисциплины основывается на результатах Б1.В.18 Градоведение с основами урбанистики (7 семестр очной, 8 семестр очно-заочной и 4 курс заочной форм обучения), Б1.В.13 Социология управления (7 семестр очной, 8 семестр очно-заочной и 4 курс заочной форм обучения), Б1.В.07 Государственное регулирование миграционных и демографических процессов (7 семестр очной, очно-заочной и 4 курс заочной форм обучения), Б1.В.ДВ.05.01 Зарубежный опыт государственного и муниципального управления (7 семестр очной и очно-заочной и 5 курс заочной форм обучения).

В содержательном плане дисциплина является основой для изучения Б1.В.12 Инновационный менеджмент (8 семестр очной, 9 семестр очно-заочной и 4 курс заочной форм обучения), Б2.В.02(Пд) Производственная (преддипломная) практика (8 семестр очной, 9 семестр очно-заочной и 5 курс заочной форм обучения).

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – экзамен.

3. Содержание и структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости[4], промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости[4], промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
Тема 1	Конфликты как явление современной социальной жизни	15	4		2		9	О,Т
Тема 2	Общая теория конфликта	17	4		4		9	О, Т, ПОЗ
Тема 3	Управление конфликтами	19	4		6*		9	О, Т, ПОЗ
Тема 4	Внутриличностные конфликты	15	4		2*		9	О, ПОЗ
Тема 5	Конфликты в различных сферах взаимодействия	21	6		6*		9	О, ПОЗ
Тема 6	Конфликты в сфере государственного и муниципального управления	21	6		6*		9	О, ПОЗ
Промежуточная аттестация		36				36		Экзамен
Всего:		**144**	**28**		**26**	**36**	**54**	
Очно-заочная форма обучения								
Тема 1. Конфликты как явление современной социальной жизни		17	1*		1*		15	О,Т
Тема 2. Общая теория конфликта		17	1*		1*		15	О, Т, ПОЗ
Тема 3. Управление конфликтами		19	2*		2*		15	О, Т, ПОЗ
Тема 4. Внутриличностные конфликты		18	1*		2*		15	О, ПОЗ
Тема 5. Конфликты в различных сферах взаимодействия		18	1*		2*		15	О, ПОЗ
Тема 6. Конфликты в сфере государственного и муниципального управления		19	2*		2*		15	О, ПОЗ
Промежуточная аттестация		36				36		Экзамен
Всего:		**144**	**8**		**10**	**36**	**90**	
Заочная форма обучения								
Тема 1. Конфликты как явление современной социальной жизни		21	1*				20	О,Т
Тема 2. Общая теория конфликта		21	1*				20	О, Т, ПОЗ
Тема 3. Управление конфликтами		24	1*		2*		21	О, Т, ПОЗ
Тема 4. Внутриличностные конфликты		21	1*				20	О, ПОЗ
Тема 5. Конфликты в различных сферах взаимодействия		24	1*		2*		21	О, ПОЗ
Тема 6. Конфликты в сфере государственного и муниципального управления		24	1*		2*		21	О, ПОЗ
Промежуточная аттестация		9				9		Экзамен
Всего:		**144**	**6**		**6**	**9**	**123**	

Примечание: 4 – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), практико-ориентированные задания (ПОЗ).

**- интерактивные часы*

Содержание дисциплины

Тема 1. Конфликты как явление современной социальной жизни.

Проблема социальных конфликтов. Сущность социальных конфликтов. Методы изучения и анализа конфликтов. Понятие конфликта. Конфликтология как отдельная отрасль знаний. Определение конфликтологической компетентности. Роль конфликта в развитии общества. Объект и предмет конфликтологии.

Тема 2. Общая теория конфликта

Понятие и сущность конфликта. Причины возникновения конфликтов: объективные и субъективные. Функции конфликтов: позитивные и негативные. Последствия конфликтов. Классификация конфликтов. Структура конфликта. Динамика развития конфликта.

Тема 3. Управление конфликтами

Содержание и условия управления конфликтами. Прогнозирование, предупреждение и профилактика конфликтов. Способы воздействия на поведения в условиях конфликта. Регулирование конфликтов. Разрешение конфликтов.

Тема 4. Внутриличностные конфликты

Подходы к пониманию внутриличностного конфликта. Основные виды внутриличностных конфликтов. Формы проявления и способы управления внутриличностными конфликтами. Предупреждение и профилактика личной профессиональной деформации и профессионального выгорания

Тема 5. Конфликты в различных сферах взаимодействия

Особенности межличностных конфликтов и управления ими. Конфликтогены. Ресурсные, ценностные конфликты. Типы межличностных конфликтов. Связь между типом поведения в конфликте и ситуацией. Манера поведения в конфликте. Понятие групповых конфликтов и их классификация. Особенности групповых конфликтов. Классификация конфликтов между личностью и группой. Особенности межгрупповых конфликтов. Управление групповыми конфликтами.

Тема 6. Конфликты в сфере государственного и муниципального управления

Правовые механизмы предупреждения конфликтов в системе государственного и муниципального управления. Урегулирование конфликта интересов в системе государственной и муниципальной службы. Механизмы противодействия расовой, национальной и религиозной дискриминации.

4. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины «Механизмы разрешения конфликтов в системе государственного и муниципального управления» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема	Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1. Конфликты как явление современной социальной жизни	При проведении занятий лекционного типа: наблюдение, беседа При проведении занятий семинарского типа: вопросы, тесты
Тема 2. Общая теория конфликта	При проведении занятий лекционного типа: наблюдение, беседа При проведении занятий семинарского типа: вопросы, тесты, задания

Тема 3. Управление конфликтами	При проведении занятий лекционного типа: наблюдение, беседа При проведении занятий семинарского типа: вопросы, тесты, задания
Тема 4. Внутриличностные конфликты	При проведении занятий лекционного типа: наблюдение, беседа При проведении занятий семинарского типа: вопросы, задания
Тема 5. Конфликты в различных сферах взаимодействия	При проведении занятий лекционного типа: наблюдение, беседа При проведении занятий семинарского типа: вопросы, задания
Тема 6. Конфликты в сфере государственного и муниципального управления	При проведении занятий лекционного типа: наблюдение, беседа При проведении занятий семинарского типа: вопросы, задания

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме устного экзамена.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости

Задание для текущего контроля и проведения промежуточной аттестации должны быть направлены на оценивание:

1. уровня освоения теоретических понятий, научных основ профессиональной деятельности;

2. степени готовности обучающегося применять теоретические знания и профессионально значимую информацию, сформированности когнитивных умений.

3. приобретенных умений, профессионально значимых для профессиональной деятельности.

Задания для оценивания когнитивных умений (знаний) должны предусматривать необходимость проведения аттестуемым интеллектуальных действий:

– по дифференциации информации на взаимозависимые части, выявлению взаимосвязей между ними и т.п.;

– по интерпретации и творческому усвоению информации из разных источников, ее системного структурирования;

– по выявлению значения предмета учебной дисциплины для достижения конкретной цели, на основе проникновения в суть общественных явлений и процессов;

– по комплексному использованию интеллектуальных инструментов учебной дисциплины для решения учебных и практических проблем.

При составлении заданий необходимо иметь в виду, что они должны носить практико-ориентированный комплексный характер, быть направлены на формирование и закрепление профессиональных компетенций. Текущий контроль предназначен для проверки хода и качества формирования компетенций, стимулирования учебной работы обучаемых и совершенствования методики освоения новых знаний. Он обеспечивается проведением семинаров, оцениванием контрольных заданий, проверкой конспектов лекций, периодическим опросом слушателей на занятиях.

Оценка знаний, умений, навыков проводится на основе балльно-рейтинговой системы 70% из 100% (70 баллов из 100) - вклад по результатам посещаемости занятий, активности на занятиях, выступления с докладами, участия в обсуждениях докладов других обучающихся, ответов на вопросы преподавателя в ходе занятия, по результатам прохождения тестирования.

Детализация баллов и критерии оценки текущего контроля успеваемости утверждается на заседании кафедры.

Содержание практических занятий

Практическое занятие № 1 по теме № 1: «Конфликты как явление современной социальной жизни**».**

Цель и задачи: изучение основных прикладных аспектов конфликтов различного типа, составляющих предмет конфликтологии.

Содержание занятия:

1**.**Вводная часть

2.Вопросы для обсуждения:

-Конфликтология как отдельная отрасль знаний.
-Определение конфликтологической компетентности.
-Роль конфликта в развитии общества.
-Объект и предмет конфликтологии.
-Проблема социальных конфликтов.
-Сущность социальных конфликтов.
-Методы изучения и анализа конфликтов.
-Понятие конфликта.
-Возможна ли дифференциация конфликтологии по отраслям? (Ответ обоснуйте.)
-Можно ли сегодня выделить какие-либо отрасли конфликтологии? Какая из них, на ваш, взгляд является наиболее разработанной?

3. Оценка самостоятельной работы студентов.

Задание на самостоятельную работу: подготовить сообщения по темам: «Функции конфликта» и «Понятие конфликтологической компетентности».
Подготовить эссе на тему «Возможна ли жизнь без конфликтов».
Сформировать терминологический словарь: конфликт, социальный конфликт, конфликтологическая компетентность

Задания по практикуму к теме 1.

Задание. Заполните таблицу, изучив методы конфликтологии

№ п/п	*Группа методов*	*Конкретные методы*
I		
II		
III		
IV		

Практическое занятие № 2 по теме № 2: «Общая теория конфликта**».**

Цель и задачи: ознакомиться с понятием и сущностью конфликта, функциями и причинами конфликта.

Содержание занятия:

1**.**Вводная часть

2.Вопросы для обсуждения:

-Понятие и сущность конфликта.
-Причины возникновения конфликтов: объективные и субъективные.
-Функции конфликтов: позитивные и негативные.
-Последствия конфликтов.
-Классификация конфликтов.
-Структура конфликта.
-Динамика развития конфликта.

3. Оценка самостоятельной работы студентов.

Задание на самостоятельную работу: подготовить сообщения по темам: «Типы конфликтов» и «Структура конфликта».

Задания по практикуму к теме 2.

Практическое занятие № 3 по теме № 3: «Управление конфликтами**».**

Цель и задачи: развитие у студентов навыков оценки глубины конфликтной ситуации с использованием специальных методик и формирование у них умений принимать адекватные решения по поводу поведения субъектов конфликта в конфликтном взаимодействии.

Содержание занятия:

1**.**Вводная часть

2.Контрольные вопросы и задания:

-Содержание и условия управления конфликтами.

-Прогнозирование, предупреждение и профилактика конфликтов.

-Способы воздействия на поведения в условиях конфликта.

-Регулирование конфликтов.

-Разрешение конфликтов.

3. Оценка самостоятельной работы студентов.

Задание на самостоятельную работу: подготовить сообщения по темам: «Методы прогнозирования и предупреждения конфликтов» и «Технологии регулирования конфликтов», «Способы разрешения конфликтов и их эффективность».

Задания по практикуму к теме 3.

Практическое занятие № 4 по теме № 4: «Внутриличностные конфликты**».**

Цель и задачи: освоить активный стиль общения и развить в группе отношения партнерства; потренироваться в определении четких и ясных признаков конфликтного поведения.

Содержание занятия:

1**.**Вводная часть

2.Вопросы для обсуждения:

-Подходы к пониманию внутриличностного конфликта.

-Основные виды внутриличностных конфликтов.

-Формы проявления и способы управления внутриличностными конфликтами.

-Предупреждение и профилактика личной профессиональной деформации и профессионального выгорания.

3. Оценка самостоятельной работы студентов.

Задания на самостоятельную работу: подготовить сообщения по одной из тем «Теории внутриличностного конфликта», «Механизмы внутриличностной защиты».

Задания по практикуму к теме 4.

Практическое занятие № 5 по теме № 5: «Конфликты в различных сферах взаимодействия**».**

Цель и задачи*:* отработка навыков анализа и разрешения конфликтов

Содержание занятия:

1**.**Вводная часть

2.Вопросы для обсуждения:

-Особенности межличностных конфликтов и управления ими.

-Конфликтогены.

-Ресурсные, ценностные конфликты.

-Типы межличностных конфликтов.

-Возможные типы поведения в конфликте.

-Связь между типом поведения в конфликте и ситуацией.

-Манера поведения в конфликте.

-Понятие групповых конфликтов и их классификация.

-Особенности групповых конфликтов.
-Классификация конфликтов между личностью и группой.
-Особенности межгрупповых конфликтов.
-Управление групповыми конфликтами.

3. Оценка самостоятельной работы студентов.

Задания на самостоятельную работу: подготовка эссе по темам «Стратегии поведения в конфликте», «Особенности межличностных конфликтов», «Технологии регулирования групповых конфликтов».

Задания по практикуму к теме 5.

Практическое занятие № 6 по теме № 6: «Конфликты в сфере государственного и муниципального управления**».**

Цель и задачи: Закрепление знаний студентов по основным проблемам ведения переговорного процесса, направленного на разрешение конфликта, развитие у них навыков самооценки психологической подготовленности к участию в переговорах и формирования такой подготовленности в ходе отработки тренинговых упражнений.

Содержание занятия:

1**.**Вводная часть

2.Вопросы для обсуждения:

-Сущность, причины и роль конфликтов в организации.
-Понятие организационного конфликта.
-Причины организационных конфликтов.
-Типы конфликтов в организации.
-Моббинг и его причины.
-Конфликты в условиях организационного кризиса.
-Управление организационными конфликтами.
-Конструктивные технологии разрешения конфликтов.
-Разрешение конфликтов посредством переговоров.
-Создание картограммы конфликта.
-Регулирование конфликта с участием третьей стороны.
-Медиация как способ конструктивного разрешения конфликтов.
-Методы психокоррекции конфликтного поведения.

3. Оценка самостоятельной работы студентов.

Задания на самостоятельную работу: подготовить сообщения по одной из тем «Конструктивные технологии разрешения конфликтов», «Переговоры как эффективный способ разрешения конфликтов», «Понятие моббинга».

Задания по практикуму к теме 6.

Задания в тестовой форме:

1. Конфликт — это:

а) борьба мнений;
б) спор, дискуссия по острой проблеме;
в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
д) столкновение противоположных позиций.

2. Противоборство — это:

а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;
б) столкновение интересов;
в) нанесение взаимного ущерба;
г) борьба мнений;
д) соперничество по поводу какого-либо предмета.

3. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:
а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.
4. Конфликтная ситуация — это:
а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
г) причина конфликта; д)этап развития конфликта.
5. Причина конфликта — это:
а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
д) то, из-за чего возникает конфликт.
6. Образ конфликтной ситуации — это:
а) то, из-за чего возникает конфликт;
б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;
в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;
г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;
д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.
7. Инцидент — это:
а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
б) истинная причина конфликта;
в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
г) то, из-за чего возникает конфликт;
д) необходимое условие конфликта.
8. К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, в основе его лежат объективные противоречия и он способствует развитию соответствующей социальной системы?
а) межличностному бурному и быстротекущему;
б) межличностному, конструктивному;
в) межличностному, экономическому;
г) острому и длительному;
д) деструктивному.

9. Конфликтогены — это:
а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
б) проявления конфликта;
в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;
д) поведенческие реакции личности в конфликте.
10. Управление конфликтами — это:
а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;
в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.
11. Содержание управления конфликтами включает:
а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение,
б)прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;
в) прогнозирование, регулирование, разрешение;
г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;
д) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение.
12. Признание реальности конфликтующими сторонами, легитимизация конфликта и институциализация конфликта входят в содержание:
а) прогнозирования конфликта;
б) предупреждения конфликта;
в) стимулирования конфликта;
г) регулирования конфликта;
д) разрешения конфликта.
13. Институциализация конфликта — это-
а) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта;
б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;
в) форма привлечения общественности для разрешения конфликта,
г) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению уставных норм и правил поведения в конфликте;
д) обращение к медиатору.
14. Легитимизация конфликта — это:
а) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта,
б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;
в) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил поведения в конфликте;
г) обращение к медиатору;
д)придание конфликту широкую огласку.
15. Принципами управления конфликтами являются:
а) гласность, объективность и адекватность оценки конфликта, опора на общественное мнение, комплексное использование способов и приемов воздействия;
б) гласность, объективность и адекватность оценки конфликта; анализ результатов деятельности, опора на общественное мнение,

в) конкретно-ситуационный подход, гласность, опора на положительные качества конфликтующих, применение биографического метода;
г) гласность, опора на общественное мнение, учет интересов руководства, прогнозирование;
д) прогнозирование, стимулирование, регулирование, разрешение.

16. Предпосылками разрешения конфликта являются:

а) достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта.
б) достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;
в) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности;
г) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе;
д)стиль руководства, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности.

17. Что относится к форме разрешения конфликта:

а) порицание, юмор, убеждение, уступка;
б) уступка, компромисс, уход, сотрудничество;
в) требования, критика, убеждение, юмор;
г) уступка, требования, убеждение, критика;
д) подчинение; примирение; убеждение, согласование.

18. Какие виды деятельности по управлению конфликтом адекватны на этапе возникновения и развития конфликтной ситуации:

а) прогнозирование и предупреждение (стимулирование);
б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование) и регулирование;
в) только прогнозирование;
г) только предупреждение (стимулирование);
д) только регулирование.

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

а) компромисс, критика, борьба;
б) уступка, уход, сотрудничество;
в) борьба, уход, убеждение;
г) сотрудничество, консенсус, уступка;
д) соглашение, сотрудничество, убеждение.

20. Какие поведенческие характеристики присущи конструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии:

а) стремится уладить конфликт, проявляет выдержку и самообладание, уходит от острых вопросов;
б) доброжелательно относится к сопернику; стремится уладить конфликт; ведет себя открыто и искренне;
в) стремится к победе в конфликте, отличается выдержкой и самообладанием, непоследователен в оценках и суждениях;
г) не проявляет активности, уходит от острых вопросов, отказывается от компромисса;
д) стремится уладить конфликт, доброжелательно относится к сопернику, уходит от острых вопросов.

21. Внутриличностный конфликт — это:

а) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач;
б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;
в) столкновение противоположно направленных мотивов личности;
г) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности;

д) внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели.

22. Формами проявления внутриличностных конфликтов являются:

а) неврастения, эйфория, сублимация, идеализация, номадизм, рационализация;

б) неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, рационализация;

в) неврастения, эйфория, идеализация, проекция, рационализация, вытеснение;

г) неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, переориентация;

д) компромисс, уход, переориентация, сублимация, идеализация, вытеснение.

23. К факторам микросреды, обусловливающих семейные конфликты относятся:

а) ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; сексуальная дисгармония партнеров в браке;

б ухудшение материального положения семьи; чрезмерная занятость одного или обоих супругов на работе; невозможность нормального трудоустройства супругов или других членов семьи; длительное отсутствие жилья;

в) ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; изменение положения женщины в обществе;

г) ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; девальвация моральных ценностей;

д) рост социального отчуждения; ориентация на культ потребления; девальвация моральных ценностей; кризисное состояние экономики и социальной сферы; деформация норм сексуальных отношений; изменение положения женщин в обществе.

24. К факторам макросреды, обусловливающим семейные конфликты, относятся:

а) ухудшение материального положения семьи; чрезмерная занятость одного или обоих супругов на работе; невозможность нормального трудоустройства супругов или других членов семьи; длительное отсутствие жилья;

б) рост социального отчуждения; ориентация на культ потребления; девальвация моральных ценностей; кризисное состояние экономики и социальной сферы; деформация норм сексуальных отношений; изменение положения женщин в обществе.

в) ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; сексуальная дисгармония партнеров в браке;

г) изменение положения женщины в обществе; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; сексуальная дисгармония партнеров в браке;

д) ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; изменение положения женщины в обществе.

25. Ценностные семейные конфликты — это:

а) конфликты, возникающие на основе противоположных интересов и ценностей;

б) конфликты, основанные на борьбе за лидерство в семье.

в) конфликты, основанные на психосексуальной несовместимости супругов;

г) конфликты, в основе которых лежат неудовлетворенные потребности в положительных эмоциях;

д) конфликты, возникающие на основе противоположных взглядов супругов по вопросам ведения домашнего хозяйства.

26. Конфликтология как относительно самостоятельная теория возникла:

а) в конце XIX века;

б) в начале XX века;

в) в 30-е годы XX века;

г) в конце 50-х годов XX века; д)в 70-е годы XX века.

27. Становление конфликтологической практики происходит:

а) в конце XIX века;
б) в 70-е годы XX века;
в) в начале 50-х годов XX века;
г) в 30-е годы XX века;
д) в 80-е годы XX века.

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

а) К. Маркса и Ф. Энгельса, О. Конта;
б) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда;
в) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа;
г) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотт; д)Р. Фишера, У. Юри, К. Томоса.

29. Гарвардский метод «принципиальных переговоров» разработали;

а) Д. Скотт и Ш. и Г. Боуэр;
б) К. Томас и Р. Киллмен; в)М. Шериф и Д. Рапопорт; г) В. Линкольн и Л. Томпсон; д)Р. Фишер и У. Юри.

30. Первый международный центр разрешения конфликтов был создан:

а) в 1972 г. в США;
б) в 1986 г. в Австралии;
в) в 1989 г. в Германии;
г) в 1985 г. в Швейцарии; д)в 1992 г. в России.

31. В России центр по разрешению конфликтов был создан:

а) в Москве в 1992 г.;
б) в Санкт-Петербурге в 1993 г.; в)в Сочив 1995 г.;
г) во Владивостоке в 1993 г.; д)в Твери в 1998 г.

32. Предметом конфликтологии являются:

а) конфликты;
б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими;
в) любые столкновения;
г) механизмы поведения личности в конфликте и технологии переговорного процесса по разрешению конфликта;
д) законы противоборства субъектов социального взаимодействия.

33. Какой из приведенных методов относится к группе методов управления конфликтами:

а) социологический метод;
б) метод тестирования;
в) метод картографии;
г) метод наблюдения;
д) метод эксперимента.

Варианты практико-ориентированных заданий

Тема 2.

1. Конфликты контакты (фильм, Жванецкий – 1 часть)

2. Теория конфликта

- понятия конфликта, классификация конфликтов (семейно-бытовые – фильм Жванецкого 2 часть «браки по любви»)
- структура и динамика конфликта – («Служебный роман»)
- типы поведения в конфликте – (Методика Томаса).

3. Работа по группам над сюжетами.

4. Ролевые игры

«Конфликт на предприятии»

«Аэропорт»

«Как разрешать конфликтные ситуации»:

Это упражнение поможет научиться грамотно и с пользой разрешать конфликтные ситуации; понять, что всегда существует несколько вариантов поведения в конфликтных ситуациях.

Конфликты – это часть нашей жизни. Предлагаю вам подумать о том, как мы ведем себя в конфликте. Состязаемся, соревнуемся? Проигрываем? Какие чувства вызывает у нас соперник? Непреднамеренные конфликты приводят к обидам, потере дружбы, к вспышкам гнева, отчуждению. Поэтому важно знать, как вести себя в конфликтных ситуациях.

Для начала давайте попробуем вместе подумать о том, как лучше всего поступать в определенной ситуации, чтобы уладить конфликт. Я буду называть ситуацию, а вы – обсуждать ее по следующим правилам».

Правила обсуждения

- Рассказывайте о любых идеях, приходящих в голову.
- Не осуждайте чужие идеи.
- Выдвигая свои идеи, используйте уже высказанные.
- Предлагайте как можно больше идей.

Из следующего списка ситуаций выберите одну и предложите участникам обдумать все возможные варианты ее решения.

Записывайте ответы на доске, и после проигрывания ситуаций обсудите варианты, выбрав среди них; приемлемые.

- Кто-то дразнит или обзывает тебя.
- Преподаватель несправедливо обвиняет тебя в списывании во время контрольной.
- Родители на неделю запретили тебе ходить гулять с друзьями за драку с младшим братом.

« «Да» значит «Нет»»

Упражнение проводится в общем кругу. Нередко люди при общении друг с другом не умеют соблюдать правила конструктивного ведения разговора.

Цель этого упражнения - научить говорить "нет" или выражать свою точку зрения, свое мнение в приемлемой форме, без обид и злобы.

Такое упражнение можно проводить с учащимися средней школы, старшеклассниками, студентами, специалистами коммуникативных профессий.

По просьбе ведущего каждый пишет на листочке (или просто придумывает) спорное утверждение. Например: "Все дети - невыносимы", "Пожилые люди - мудрые и спокойные", "Все учителя ценят и уважают своих учеников", "Родители никогда не понимают своих детей".

После этого по мере готовности участник произносит (зачитывает) свою фразу. Остальные дают ответ в следующей форме. Сначала нужно обязательно согласиться с тем, что было сказано. После этого - продолжить разговор, выражая свое согласие или несогласие с тем, что было сказано.

Примеры первой фразы: "Да, однако...", "Да, и все же...", "Да, и если..."

При выполнении этого упражнения участники имеют возможность потренироваться в умении конструктивно вести диалог. Такое умение бывает очень полезно при общении с людьми, находящимися в состоянии гнева, агрессии, раздражения, обиды.

Способы отработки поведения

Цель игры - совершенствовать умение выстраивать своё речевое поведение в экстремальной ситуации. **Ход игры.** Ну бывает же так: вы стоите в очереди и вдруг перед вами кто-то "влезает". Ситуация очень жизненная, а ведь частенько и слов не находится, чтобы выразить своё возмущение и негодование. Да и не всяким словом легко отбить охоту на будущее такому нахалу. А тем не менее, как же быть? Ведь не мириться же с тем,

что такие случаи должны быть неизбежны. Давайте попробуем разобрать такую ситуацию. Разбейтесь на пары. В каждой паре сидящий слева - добросовестно стоит в очереди. Нахал заходит справа. Отреагируйте экспромтом на его появление, да так, чтобы было неповадно. Затем каждая пара меняется ролями, и игра продолжается. В конце игры группа обсуждает, какой ответ был самым удачным.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ:

Фильм «Конфликты контакты» часть 4

Тема 3.

Задание 1. Оценка глубины конфликта

В целях оценки конфликтной ситуации и характера поведения субъекта, улаживающего конфликт, вашему вниманию предлагается данный тест. В тесте представлены 8 основных позиций, имеющих непосредственное отношение к конфликтной ситуации. Ваша задача состоит в том, чтобы оценить выраженность каждого фактора по пятибалльной шкале. Сильная выраженность факторов левой стороны теста оценивается 1 баллом, а правой — 5 баллами. После оценки каждой позиции в тесте следует подсчитать общую сумму баллов, которая будет свидетельствовать о глубине конфликта.

1. Стороны осознают причину конфликта	12345	Стороны не осознают 1 причину конфликта
2 Причина конфликта имеет эмоциональный характер	12345	Причина конфликта имеет материальный характер
3 Цель конфликтующих — устремленность к социальной справедливости	12345	Цель конфликтующих — получение привилегий
4. Есть общая цель, к которой стремятся все	12345	Общей цели нет
5 Сферы сближения выражены	12345	Сферы сближения не выражены
6 Сферы сближения касаются эмоциональных проблем	12345	Сферы сближения касаются материальных (служебных) проблем
7. Лидеры мнений не выделяются	12345	Замечено влияние лидеров мнений
8 В процессе общения оппоненты придерживаются норм поведения	12345	В процессе общения оппоненты не придерживаются норм поведения

Оценка результатов

Сумма баллов, равная 35-40, свидетельствует о том, что конфликтующие заняли по отношению друг к другу жесткую позицию.

Сумма баллов, равная 25-34, указывает на колебания в отношениях конфликтующих сторон.

Рекомендации субъектам, улаживающим конфликт:

а) если вы руководитель, то:

— при сумме баллов 35-40 вы должны выступать в роли обвинителя и для разрешения конфликтной ситуации в основном следует прибегать к административным мерам;

— при сумме баллов 25-34 вы должны выступать в роли консультанта и для разрешения конфликтной ситуации в основном следует прибегать к психологическим мерам;

— при сумме баллов менее 24 — вы должны выступать в роли воспитателя и в этом случае для разрешения конфликтной ситуации целесообразно использовать педагогические меры.

б) если вы являетесь медиатором, то:

— при сумме баллов 35-40 — следует предпринять меры по разъединению конфликтующих сторон и приступить к переговорам с ними дизъюнктивным способом (см. с. 136) до снижения накала борьбы между ними;

— при сумме баллов 25-34 — можно попытаться на очередной встрече в переговорном процессе перевести конфликт в конструктивную фазу;

— при сумме баллов менее 24 — можно активизировать усилия по подготовке конструктивного решения.

В ходе занятия. 1. Проводится игровая разминка. В течение 10-15 минут заслушиваются и анализируются задания студентов, выполненные ими на подготовительном этапе.

Задание 2. Анализ игровых ситуации.

Игровая ситуация. Студенты разбиваются на игровые группы по 4 человека. В каждой игровой группе 2 человека играют роль конфликтующих, 1 — роль менеджера и 1 медиатора (в ходе игры студенты меняются ролями). Далее преподаватель дает игровую установку:

• конфликтующим — определяется предмет конфликта и направление конфликтного взаимодействия, которое они должны разыграть (направление взаимодействия не должно быть известно другим участникам игры);

• менеджеру и медиатору — сообщаются предмет конфликта и дается ролевая установка на оценку глубины конфликта между условными конфликтантами методом беседы с ними, наблюдения за их поведением, опираясь на тестовые позиции, и принятия решения на разрешение конфликта.

На подготовку к ролевому взаимодействию участникам дается 10 минут. На ролевое взаимодействие отводится 10-15 минут. Каждый игровой сюжет обсуждается.

Задание: определите стиль поведения в конфликте.

«Стратегии поведения в конфликтной ситуации»

Какая стратегия поведения наиболее эффективна в каждой из перечисленных ситуаций:

- результат очень важен для вас_____
- конфликт может разрешиться сам собой через некоторое время_____
- решение проблемы одинаково важно и выгодно для обеих сторон_____
- конфликт на затрагивает ваших главных интересов и чувств_____
- обе стороны имеют примерно равные позиции, при этом не хотят полностью «раскрывать свои карты»_____
- сохранение хороших отношений для вас важнее, чем победа в конфликте_____
- накал страстей настолько велик, что необходимо подождать с обсуждением_____
- вы обладаете высоким авторитетом в глазах окружающих и они ждут решения именно от вас_____
- вас связывают с партнером длительные, добрые, доверительные отношения_____
- у вас нет времени для обстоятельного обсуждения и надо принять хоть какое-то решение_____
- партнеру выигрыш значительно важнее, чем вам_____
- вас устроит временное решение, кратковременная выгода_____
- нет времени на обсуждение, а ваша позиция сильнее_____
- участники конфликта игнорируют разницу в положениях_____
- исход уже не важен для вас, вы внутренне примирились с ним и не хотите тратить силы на дебаты_____

- перед вами стоят сейчас гораздо более важные проблемы_____
- у вас мало шансов добить успехов_____
- вы предпочитаете хоть что-то, чем потерять все_____
- важно показать партнеру пример благородства и великодушия_____
- вам необходимо время на получение поддержки или дополнительной информации_____
- у вас нет другого выбора_____
- у противоположной стороны больше шансов победить, чем у вас_____
- партнер не слишком умен и слишком упрям_____
- вы в критической ситуации, и спасти вас может только ваша мгновенная реакция_____

Тема 4.

Условия выполнения упражнений. Задание выдается аудитории, разделенной на две группы. Каждая группа, посовещавшись в течение 3-5 минут, определяет форму критики согласно выданной установке. Затем представители групп зачитывают окончательный вариант критических замечаний и сами определяют, какую форму критики они использовали. Преподаватель и представители другой группы выступают экспертами по отношению к отвечающей по выполненному заданию группе. Для развития состязательности присваивается 1 балл той группе, которая лучше справилась с заданием. При выдаче определенной установки преподавателю нужно учитывать получаемую в вузе специальность.

Упражнение 1

Общая установка. Вы работаете мастером. Вы лично должны покритиковать своего подчиненного при непосредственном контакте с ним. Ситуации для групп:

1. Во время работы ваш подчиненный испортил дорогостоящее оборудование. Как вы его за это будете ругать?

2. Рабочий грубо нарушил технику безопасности, и только случайно никто не пострадал. Что вы ему скажете?

Упражнение 2

Общая установка. Вы работаете начальником цеха. По телефону выражаете неудовлетворение действиями своего коллеги, начальника другого цеха.

Ситуации для групп:

1. Ваш коллега не поставил своевременно детали, и рабочие вашего цеха не смогли собрать узел изделия к положенному по графику сроку. Что вы скажете своему коллеге?

2. Ваш коллега, пообещав высокую зарплату, забрал из вашего цеха грамотного, исполнительного работника, очень нужного вашему коллективу. Ваша критика в адрес этого начальника цеха.

Упражнение 3

Общая установка. Вы работаете старшим мастером. На рабочем собрании или оперативном совещании у начальника цеха вам необходимо публично высказать критические замечания в адрес своего начальника.

Ситуации для групп:

1. Начальник цеха не выполнил своего обещания дать за своевременно сделанную работу дополнительную премию вам и коллективу, которым вы руководите. Что вы скажете?

2. На вашем участке уже который месяц не работает вентиляционная установка. Начальник цеха об этом знает, сам лично в присутствии рабочих обещал ее срочно отремонтировать, но так и не выполнил своего обещания. Как вы будете его критиковать?

В конце упражнений подсчитывается число набранных баллов и определяется победитель. Критерий оценки выбирает преподаватель.

Некоторые выводы

1. Все приведенные выше формы критики подчиненного могут быть использованы вами как руководителем при условии, что ваш подчиненный глубоко уважает вас как начальника и ценит ваше мнение о себе. Желая выглядеть в глазах своего начальника достойно, он стерпит любую критику и приложит усилия, чтобы исправить создавшееся положение.

2. Желательно, критикуя, знать своего подчиненного, его индивидуальные особенности. Потому что одного человека можно крепко поругать, а другого нельзя — к нему нужно использовать щадящую или даже подбадривающую, а иногда и хвалебную критику. Например: «Ну как же так? Такой талантливый человек, а работа выполнена на низком уровне».

3. Если подчиненный относится к вам как к начальнику очень недоброжелательно, подозрительно, то нельзя к нему вообще применять негативные оценки. Их обязательно нужно сочетать с позитивными, отмечая хорошие черты характера подчиненного: исполнительность, инициативность, добросовестность, творческий подход к делу и т. д.

4. По отношению к коллеге нельзя использовать все виды критики, которые могут быть применены к подчиненным.

5. По отношению к начальнику возможно использовать еще меньше форм критики.

6. К публичной критике имеются особые требования. Она должна быть:

— принципиальной, то есть выступающий не только должен иметь собственную точку зрения, но и четко представлять, от имени кого он критикует: от себя, от коллектива, предприятия, города, области, региона;

— аргументированной, основанной на фактах, примерах, расчетах;

— открытой, публичной;

— доброжелательной, желательно щадящей, потому что такая критика не убивает человека, а побуждает его к действиям для исправления недостатков;

— конструктивной, то есть оканчиваться определенными предложениями по устранению недостатков.

Независимо от занимаемой должности любой человек может оказаться как в роли критикующего, так и в положении критикуемого. Какой же может быть критика, когда вас критикуют? Как стать самокритичным и избежать критических ситуаций? С точки зрения социального поведения личности, нужно грамотно определить мотивы критики. Это поможет вам сделать правильные выводы.

Мотивы критики

1. Критика с целью помочь делу. Критикующий высказывается по существу, но в силу своего характера или низкой культуры общения делает это резко и шумно. Вам как руководителю нужно обратить внимание на то, что критикующий хочет помочь делу, и не обращать внимания на резкость и обидный тон высказывания.

2. Критика с целью показать себя. Иногда людьми используется критика с целью продемонстрировать собственные знания, опыт, эрудицию, подчеркнуть свою значимость. Лучший выход из этого положения — уйти под каким-либо предлогом от взаимодействия с человеком, который критикует других, чтобы показать себя.

3. Критика с целью сведения счетов. Сгущаются краски с целью опорочить человека за прежние обиды. Эта критика завуалирована: критикующий не выдает своих эгоистических целей и намерений, прикрываясь заботой о деле. Доказывать что-либо тому, кто критикует с целью сведения счетов, бесполезно, нужно строить свою защиту аргументированно, для чего необходимо заручиться поддержкой окружающих.

4. Критика с целью перестраховки. Используется как средство завуалировать свою собственную нерешительность, боязнь взять ответственность на себя. Такая критика используется подчиненным с тем, чтобы при неблагоприятном повороте ситуации в будущем иметь основание заявить: «Ведь я вас предупреждал».

5. Критика с целью упреждения заслуженных обвинений. Такая критика предпринимается заранее, чтобы нейтрализовать выступления на собрании, при разборе различных жалоб, других случаях.

6. Критика с целью контратаки — как реакция на чье-либо выступление, замечания окружающих, руководителя, протест подчиненного против упреков, нареканий со стороны руководителя и других членов коллектива.

7. Критика с целью получения эмоционального заряда. Есть люди, которые периодически испытывают потребность в эмоциональной встряске и чувствуют себя лучше после того, как поговорят на повышенных тонах, доведут себя и окружающих до определенного эмоционального накала. С этой целью они могут прибегать к критике, особенно если ее объект легко поддается эмоциональному воздействию. Всеми способами пытайтесь оградить себя от контактов с такими людьми.

Общий вывод из тренинга. Нужно научиться позитивно критиковать других людей, не вызывая обид и негодования. Если критика направлена лично в ваш адрес, то какой бы горькой она ни была, главное — из любой критики сделать правильный вывод и постараться впредь не допускать высказываний или действий, вызывающих критику.

Задание. Оценка уровня конфликтности личности.

При ответе на вопросы теста из трех предлагаемых вариантов ответа выберите один и запишите его. Например: 1а, 26, 36, 4в и т.д.

Вопросы

1. Характерно ли для вас стремление к тому, чтобы подчинить своей воле других?

а) нет, б) когда как, в) да.

2. Есть ли в Вашем коллективе люди, которые Вас побаиваются, а возможно, и ненавидят?

а) да, б) затрудняюсь ответить, в) нет.

3. Кто вы в большей степени?

а) пацифист, б) принципиальный, в) предприимчивый.

4. Как часто вам приходится выступать с критическими суждениями?

а) часто, б) периодически, в) редко.

5. Что для вас было бы характерно, если бы вы возглавили новый коллектив?

а) разработал бы программу работы коллектива на год вперед и убедил бы коллектив в ее целесообразности,

б) установил бы, кто есть кто, и наладил бы контакт с лидерами,

в) чаще советовался бы с людьми.

6. В случае неудачи, какое состояние для вас наиболее характерно?

а) пессимизм, б) плохое настроение, в) обида на самого себя.

7. Характерно ли для вас отстаивать и соблюдать традиции вашего коллектива?

а) да, б) скорее всего да, в) нет.

8. Относите ли вы себя к людям, которым лучше сказать горькую правду в глаза, чем промолчать?

а) да, б) скорее всего, да, в) нет.

9. Из трех личных качеств выберете то, с которым вы боретесь, чаще всего стараетесь изжить в себе:

а) раздражительность, б) обидчивость, в) нетерпимость к критике других.

10. Кто вы с точки зрения коллег:

а) аутсайдер, б) лидер, в) генератор идей.

11. Каким человеком считают вас ваши друзья? а) экстравагантным, б) оптимистом, в) настойчивым.

12. С чем вам чаще всего приходится бороться? а) с несправедливостью, б) с бюрократизмом, в)

с эгоизмом.

13. Что для вас наиболее характерно?

а) недооцениваю свои способности,

б) оцениваю свои способности достаточно объективно,

в) переоцениваю свои способности.

14. Что приводит вас к столкновению и конфликту с людьми чаще всего?

а) излишняя инициатива, б) излишняя критичность, в) излишняя прямолинейность.

Подсчет результатов

Вопросы	**Оценочные баллы ответов**	**Уровни развития конфликтности**	**Сумма баллов**
1	**а)1 б)2 в)3**	1 — очень низкий	**14—17**
2	**а)3 б)2 в)!**	2 — низкий	**18 — 20**
3	**а)1 б)3 в)2**	3 — ниже среднего	**21—23**
4	**а)3 б)2 в)1**	4 — чуть ниже среднего	**24 — 26**
5	**а)3 б)2 в)1**	5 — средний	**27 — 29**
6	**а)2 б)3 в)1**	6 — чуть выше среднего	**30 — 32**
7	**а)3 б)2 в)1**	7 — выше среднего	**33 — 35**
8	**а)3 б)2 в)1**	8 — высокий	**36 — 38**
9	**а)2 б)1 в)3**	9 — очень высокий	**39 — 42**
10	**а)3 б)1 в)2**		
11	**а)2 б)1 в)3**		
12	**а)3 б)2 в)1**		
13	**а)2 б)1 в)3**		
14	**а)1 б)2 в)3**		

Если вы набрали более 36 баллов, это еще не означает, что вы принадлежите к какому-либо из описанных в главе 7 типов конфликтных личностей, но, скорее всего, характер у вас не из легких. Вам бывает трудно прийти к согласию не только с другими, но и с самим собой. Более того, вероятно, отсутствие согласия с самим собой и является причиной вашей конфликтности.

Люди, эффективно решающие внутриличностные конфликты, находящие пути к согласию с собой, имеют следующие навыки и способности (И. Атватер, 1988):

1. Способность сохранять верность своим принципам, несмотря на противоположные мнения других, в сочетании с достаточной гибкостью и умением изменить свое мнение, если оно ошибочно.

2. Способность действовать по своему усмотрению, не испытывая вины или неудобства в случае неодобрения со стороны других.

3. Способность не тратить время на чрезмерное беспокойство о завтрашнем и вчерашнем дне.

4. Умение сохранять уверенность в своих способностях, несмотря на временные неудачи и трудности.

5. Умение ценить в каждом человеке личность и чувство его полезности для других независимо от уровня его способностей и занимаемого положения.

6. Относительная непринужденность в общении, умение как отстаивать свою правоту, так и соглашаться с мнением других.

7. Умение принимать похвалу и комплименты без притворной скромности.

8. Умение оказывать сопротивление.

9. Способность понимать свои и чужие чувства, умение подавлять свои порывы.

10. Способность находить удовольствие в самой разнообразной деятельности, включая работу, игру, общение с друзьями, творческое самовыражение или отдых.

11. Чуткое отношение к нуждам других людей, соблюдение принятых социальных норм.

12. Умение находить в людях хорошее, верить в их порядочность, несмотря на их недостатки.

Практическая психология для менеджеров. — М, *2004. С. 167 —171*

РЕАГИРОВАНИЕ НА КОНФЛИКТНОЕ ПОВЕДЕНИЕ

Каким бы совершенным человеком вы ни были, люди вокруг вас останутся обычными людьми — нередко готовыми вас задеть, унизить, ударить, оскорбить и прочее — походя или специально. Как относиться к таким ситуациям, как отвечать, на что обращать внимание?

Главное — **принципиальное внутреннее отношение**.

Конечно, важно, как вы сможете ответить человеку: мягко или остроумно, жестко или молчанием, но, важнее этого — что будет у в при этом на душе. Вы останетесь мудрым? человечным? сохраните внутреннее достоинство? Или превратитесь в злобного крокодила? мокрую курицу? Кстати, очевидно, что убитая, разъяренная или ослепленая душа не подскажет вам лучшего ответа, лучших слов и действии. Пусть ваш внутренний душевный строй охраняют воины:

Мудрость Мудрый на все смотрит сверху и широко. Он не видит «личного оскорбления», он видит естественную среди людей дикость и агрессивность, вплескивающуюся из одного на другого. Конечно, это неприятно, но из-за этого переживать? «Ну, плюнул кто-то не туда, утрешься и прошла беда». И если он будет отвечать, то не потому, его задели, а для того, чтобы снять напряженность и решить проблемы — по возможности.

Понимание другого. Почему человек ведет себя конфликтно — «Потому, что он сволочь?» — Это ярлык, а не объяснение. Может быть, плохое здоровье? Больная самооценка? Недостаток воспитания? Скорее всего, ему плохо, он не может справиться с ситуацией, со своими эмоциями. Он достоин возмущения или жалости? Поймите его, простите ето, помогите ему справиться с ситуацией и эмоциями.

Внутренняя безмятежность или сохранение достоинства. Душевно здоровый человек унижен и оскорблен быть не может. «Здесь могут низко поступить, унизить нас — они не могут». Если вы знаете себе цену, с чего вы поверите случайным словам другого? То, что говорится о вас — или правда, или ложь. На правду обижаться глупо, на ложь — глупо вдвойне. Если же вас задели, обратите внимание на свои комплексы, на больные точки души, а не на обидчика. Чем же ответить?

— Рецептов нет. Основные критерии: интересы дела? наши отношения? его достоинство? его и мое здоровье? воспитательный эффект? на что хватит сил? Как правило, самые дурные ответы: растерянное молчание, обида, холодная напряженность, гнев и ответные оскорбления. Более разумно подумать о следующем:

Ваша ответная агрессия — неконструктивна. Как правило, агрессия вызывает лишь ответную агрессию, т.е. в конечном итоге эскалация конфликта. Вы хотите его воспитать? — А это самый удобный повод? А это оптимальная форма? Чего вы добьетесь в действительности? Лучше не ответить ничем, чем ответить грубостью.

Часто выручает миролюбие. Оба столкнулись лбами — обоим не до мира. А позже? Подумайте: если бы теперь тот, другой, проявил миролюбие и пошел на примирение, — Вы бы пошли ему навстречу? — Да. Но не надо о других думать хуже, чем о себе, — он также пойдет на примирение, только проявите миролюбие первым.

Будьте готовы признать свою вину, промахи, ошибки. В редком конфликте виновата только одна сторона. Но пока вы считаете виновным только другого, он будет защищаться и видеть виновным только вас. Начав же со своих промахов и своей вины, вы облегчите возможность сделать то же самое и другой стороне.

Не будьте мстительны. Если человек нагадил вам, это не значит, что вам надо нагадить ему в ответ. Человек плохой для вас, вовсе не обязательно плохой для других, и что бы вы ни делали, количество добра в мире должно увеличиваться.

КОДЕКС ДУШЕВНОЙ ЖИЗНИ

1. **Будьте живым и зрячим**. Проснитесь! Вы все время спите, вы мертвый, механический человек. Проснитесь! Будите себя, вспоминайте себя, приучайте к замечанию-осознанию. Взгляните на мир и себя осознанно. «Я здесь и сейчас». Не просто «будьте», а живите в мире.

2. Смотрите на живой мир. Мир — живой; а ваши понятия о нем — мертвы. Вы видите мир или свои понятия? Вы знаете, что небо голубое, а трава — зеленая? — Это значит, что вы давно ничего не видели: взгляните, все другое! Давно ли Вы смотрели живыми глазами на лица людей? Запела птица... Не говорите себе запела птица, а послушайте это. Сотрите пелену ума и слов и взгляните на живой мир!

3. Научитесь отделить свое «Я» от переживаемого состояния. Человек, погруженный в свое состояние, не может управлять собой. Чтобы чем-то управлять, надо быть «не этим». «Разотождествляйтесь» со своими эмоциями, помните, что они и вы — не одно и то же. Есть «Я» и есть мое раздражение... Никогда не забывайте про свое «Я», отделяйте и освобождайте его от душевного, психологического фона. Если вы всегда будете «Я», то всегда останетесь хозяином свой души.

4. Будьте внимательны и просто смотрите. Пока вы не заметили изменения своего состояния (пришла усталость, возникло раздражение или обида), вы беззащитны перед этим. А все, что нужно — это видеть. Не старайтесь даже ничего исправить — просто смотрите на то, что происходит с вами и в вас, замечайте—осознавайте это. Нужен только свет, и все — все, что надо, сделается само. Без борьбы.

5. Переживания — планируйте. Разные ситуации требуют разных душевных состояний. Не пускайте дело на самотек — определите оптимальный душевный настрой и старайтесь вызвать его. Особое внимание — отрицательным эмоциям: являются ли они оптимальными (для дела, для вас, для окружающих)?

6. Работайте «на перехвате». Когда эмоции вас уже захлестнули, бороться с ними уже трудно. Первые же всплески, вовремя замеченные, гасить несложно. Не дожидайтесь, пока «враг» окрепнет — реагируйте своевременно.

7. К кризисам относитесь деловито. Кризисы — естественны как болезни роста. Никогда не забывайте, что кризис пройдет, а жизнь останется. Если тяжело — ведите дневник или идите к специалисту.

8. Побеждает приготовленный. Когда уже холодно, дом строить поздно. Если вы не учитесь саморегуляции заранее, не практикуете ее (пусть по мелочам) ежедневно, в критический момент вы окажетесь несостоятельны. Постоянно тренируйте свой душевный и телесный аппарат саморегуляции.

Тема 5.

Входе игры студенты объединяются в игровые группы по 3-4 человека. Каждой группе выдается инаковый набор карточек с ситуациями (ситуации взяты из кн.: Панфилова, 2005, с. 467-468) и заданием: проанализировать предложенные ситуации, разработать механизм критики по каждому случаю и подготовить критические замечания (время на обработку одной ситуации — 10 минут).

На втором этапе проводится межгрупповая дискуссия по обсуждению предлагаемых вариантов критики и выработка наиболее конструктивных.

Ситуация 1

Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе

с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно.

В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как себя вести?

Ситуация 2

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме.

В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Ситуация 3

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделывается молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что же можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Ситуация 4

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний — она расплакалась. Как довести до нее свои соображения?

Ситуация 5

У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Ситуация 6

Вы приняли на работу молодого способного юриста (только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права), который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте

Ситуация 7

Во время деловой встречи с вами ваш сотрудник 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?

Ситуация 8

Ваш заместитель очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявления об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним обсудить это, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на

своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

Задание. Изучение рекомендации руководителю по тактике разговора с подчиненными, когда требуется вслух оценить его деловые качества.

1. Сначала разговаривайте с подчиненным о его работе, и только потом о нем самом.

2. Прежде чем сообщить работнику свою оценку, подведите его вопросами к тому, чтобы он сам себя оценил. Если самооценка человека выше вашей собственной оценки его, выясните причину расхождения.

3. Упоминая о недостатках в работе подчиненного, учитывайте, какова она в целом. Не давайте общую отрицательную оценку деятельности и личности подчиненного (чаще всего такая оценка несправедлива и оскорбительна для человека). Вы добьетесь большего, если вначале отметите достоинства (например, компетентность, опыт, добросовестность подчиненного), а затем четко укажите на конкретные ошибки, недостатки. Работнику, деятельность которого вас не удовлетворяет, ясно скажите, какова ваша оценка его труда. Подчеркните, что верите в него и поэтому не освобождаете его от работы.

4. Хорошему работнику дайте понять, что цените его заслуги. Помните, что важнее развитие достоинств, чем исправление ошибок работников. Не скупитесь на уважительное и благодарственное слово, если работа выполнена хорошо, проявите то, что вы довольны ею.

5. Если недостатки в работе возникли по вашей вине, признайте это.

6. Не говорите с оцениваемым о других работниках.

7. Не проводите повторного разговора вскоре после того, как вы наказали или распекали подчиненного.

В случае служебного конфликта можно пользоваться следующими приемами его разрешения:

1. Уясните ситуацию, ответив себе на вопросы: а) насколько велика доля субъективных факторов в конфликте, в чем истоки ожесточения одной или обеих сторон? б) достижению каких целей другой стороны вы, быть может, препятствуете? в) с каким личностными барьером — установки, темперамент, характер, нервозуость, — вы столкнулись? г) что важнее для дела — возможные последствия конфликта или сама проблема, из-за которой произошло столкновение.

1. Первому сделать шаг к нормализации взаимоотношений. Открыто взять на себя долю вины (в конфликте чаще всего виноваты обе стороны) и предложите спокойно отыскать приемлемое дал обоих сторон решение.

3. Прибегнуть к мнению третьего, незаинтересованного и авторитетного лица, которое должно рассмотреть деловую, а не эмоциональную сторону конфликта.

Тема 6.
Деловая игра

Роли для участия в игре

1. Специалисты, ведущие переговоры, не менее трех человек. Обычно это лица, облеченные властью, полномочиями и доверием той стороны, которую они представляют. Кроме того, они должны быть людьми, принимающими решения, в том числе и в изменившихся обстоятельствах.

2. Группа экспертов, их задача — дать оценочную экспозицию конфликта. Экспертные решения и оценки должны носить предметный характер. Оценивая решения, принятые в процессе переговоров, эксперты должны подсчитать конкретные убытки и потери и выявить ошибки и их негативные последствия, предложить варианты действий. (Не менее трех человек.)

3. Группа аналитиков, их задача — осуществить прогнозирование на перспективу, проанализировать предлагаемые экспертами и переговорщиками решения с точки зрения их эффективности, появления потенциальных проблем. (Не менее трех человек.)

1этап. Подготовка

• Создание игровых команд: специалисты по переговорам — по три человека от каждой из сторон; эксперты, аналитики.

• Описание сложившейся ситуации, конфликта между сторонами. Примечание. Ситуацию можно предложить из реальной практики или дать слушателям возможность придумать ее самим.

• Создать документ — ПАКЕТ ПРЕДЛОЖЕНИЙ. В него входит несколько статей. Одна из них — описание конфликта в терминах, принятых обеими сторонами. Это уже первый шаг к будущей договоренности. Далее описываются взаимные претензии. Список претензий должен быть достаточным для выражения собственной позиции, аргументированным и не чрезмерным. Пакет предложений включает в себя:

1. Преамбула — в ней оговариваются цели, интерес и отношение к спорному положению.

* Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. — СПб.: Об-во «Знание», 2005. - С. 315-319.

2. Детализация преамбулы в формулировке собственной позиции по всем аспектам спорного положения.

3. Претензии к партнерам. Необходимо выделить принципиальные претензии и второстепенные. Первые описываются в категорических выражениях, а вторые по типу: «к тому же...», «следует добавить, что...» и т. п.

4. Экспертные оценки, характеризующие те или иные положения.

Группы экспертов и аналитиков готовят встречные предложения, описывая их значимость, эффективность и прогнозируя возможные последствия.

Примечание. Группе экспертов можно предложить вместо разработки новых предложений выработать систему оценки результатов деятельности специалистов по переговорам и аналитиков, принимаемых решений, выбираемых стратегии и тактики.

II этап. Регламент

Регламент должен определять: место, время, характер и упорядоченность переговоров. Регламент состоит из следующих частей.

1. Преамбула регламента — констатация общей цели переговоров, их характера, содержания и оснований. Цели переговоров должны определяться взаимным соглашением.

2. Формулирование характера переговоров связано с ориентацией на взаимосогласование, рассмотрение претензий, разбор конфликта, двусторонние или многосторонние переговоры, обращение к третьим лицам, предварительные раунды консультаций и т. п.

3. Соглашение относительно участников переговорного процесса, их полномочий, представительности.

4. Формулирование санкций, которые определяются как меры наказания, следующие за нарушение регламента.

5. Диспозиция — согласование места и времени проведения самих переговоров, консультаций, встреч посредников и пр.

Примечание. Выработка той или иной формулы регламента проводится на закрытых совещаниях каждой команды. Эксперты и аналитики могут вносить свои предложения каждой из сторон. Кроме того, проводятся предварительные раунды консультаций команд.

По итогам II этапа принимается согласованный регламент.

III этап. Решения

Началом данного этапа служит принятие взаимосогласованного пакета предложений. Реализация данного этапа будет продуктивной, если предыдущие этапы дали соответственно конструктивные результаты. Решение выражается в намерении обеих сторон действовать в направлении формулирования общих соглашений.

IVэтап. Соглашения

Это последний этап переговоров. Он предполагает, что участники игры совершают несколько последовательных шагов:

1. Формулирование достигнутых договоренностей в виде соглашений.

2. Формулирование заключительного протокола.

Выработка СОГЛАШЕНИЯ и ПРОТОКОЛА тоже предполагает свою тактику, маневры, уступки и твердость позиции.

Заключительные документы переговоров оформляются в виде соответствующих соглашений".

ДОГОВОР — правовой акт, который устанавливает права и обязанности договаривающихся сторон. Договор формулируется (в зависимости от содержания переговорного процесса) как экономический, дипломатический, коммерческий, военный и т. п.

Это может быть договор о гарантиях, договор о дружбе и сотрудничестве, договор о взаимной помощи, о нейтралитете, о разделении сфер влияния.

ПАКТ — договор, имеющий в своем названии указание на содержание договора.

КОНВЕНЦИЯ — договор по отдельному вопросу.

СОГЛАШЕНИЕ — договор по вопросу сравнительно небольшого значения или временного характера, заключаемый на непродолжительный срок.

ПРОТОКОЛ — фиксация в кратко изложенном соглашении договоренности по определенному вопросу. Протокол может также служить пояснением к той или иной статье основного договора.

ПРОТОКОЛ О НАМЕРЕНИЯХ - соглашение сторон, не носящее юридического характера. Его статус — лишь прояснить и в определенной степени согласовать намерения сторон на основе установления в процессе переговоров общих интересов.

ДЕКЛАРАЦИЯ И МЕМОРАНДУМ — торжественные заявления сторон о том, что они будут придерживаться одинаковой линии поведения по спорному вопросу.

ДЖЕНТЛЬМЕНСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ - договор, заключаемый в устной форме между договаривающимися сторонами.

Примечание. Участники переговоров принимают тот вид соглашения, который адекватен обсуждаемой ситуации. По итогам игры проводится оценка принятых соглашений со стороны экспертов, а затем в коллективной дискуссии анализируются сами переговоры, достижения и потери участников, просчеты и ошибки, которые допущены из-за неэффективной подготовки к переговорам. Организатор игры подводит итоги, резюмируя все позитивное и конструктивное.

Примерный текст договора между организацией (фирма-поставщик, банк и др.) и клиентом

ДОГОВОР №

на осуществление расчетно-кассового обслуживания (на поставку.....и т. п.)

Заказчик.....

Исполнитель.....

Место заключения договора.....

Дата.....

Полное и точное наименование сторон.....

Структурные компоненты договора:

1. Предмет договора.

Клиент хранит свои денежные средства на счете, открытом для него Банком.

Банк обязуется осуществлять расчетно-кассовое обслуживание Клиента.

2. Условия договора.

3. Обязанности сторон:

Банк обязуется

Клиент обязуется

4. Срок действия договора, порядок его изменения и расторжения: АЛ. Настоящий договор вступает в силу с момента его подписания. Срок действия — 5 лет (3 года; не ограничивается).

4.2. Изменения и дополнения производятся по соглашению сторон.

4.3. Каждая из сторон вправе расторгнуть договор, предупредив об этом другую сторону за один месяц.

5. Другие условия (о почтово-телеграфных расходах, о комиссионных расходах, как и где решаются споры и возникшие разногласия... и т. д.).

6. Особые условия.

7. Юридические адреса сторон: Клиент Банк

8. Подписи сторон.

навыки диагностики и разрешения конфликта.

КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ

Инструкция: Прочитайте и проанализируйте конфликтную ситуация. Опишите структуру и динамику конфликта.

Начало Ситуации.

Проектная группа по результатам работы над проектом была признана лучшей и приказом директора предприятия награждена премией. Через пару дней после этого директор застал двоих сотрудников, членов этой группы, курящими на лестничной площадке. Курение в стенах предприятия было строго запрещено. Директор предприятия вынес этим курильщикам выговор за нарушение дисциплины.

Когда пришел срок получения премии, оказалось, что этих двух сотрудников в списке премированных нет. Они возмутились, группа поддержала своих коллег и решила отправить к начальнику их подразделения делегацию с просьбой выдать им премию. Начальник отдела сказал, что не может отменить распоряжение директора предприятия.

Через некоторое время на праздничном вечере ребята из проектной группы в капустнике разыграли скетч, в котором руководители были представлены в смешном виде.

Вскоре руководитель проектной группы был снят с должности и переведен в рядовые сотрудники. Вмененное ему в вину нарушение было незначительным (невыход на работу по семейному положению), и все решили, что снят он в связи со всей этой историей. Попытки добиться, чтобы руководителя группы оставили, ни к чему не привели.

Продолжение ситуации.

С назначением нового руководителя мятежной группы у начальника отдела возникли трудности. Несколько членов группы отказались от предложения возглавить ее работу. В конце концов руководителем был назначен не пользовавшийся в группе авторитетом Петров. Группа ответила на это коллективным байкотом Петрову. В результате она почти полностью не явилась на совещание к начальнику отдела по постановке нового проектного задания. Вина за это была возложена членами группы на Петрова. Но все неявившиеся были отстранены от работы над новым проектом. Над членами группы нависла угроза остаться без зарплаты в ближайшее время. При разборе сложившейся ситуации члены группы обвинили начальника отдела в формализме и жестокости. По предприятию поползли слухи, в которых неприглядно выглядели то одни, то другие участники конфликта. Начальник отдела поставил перед директором предприятия вопрос о необходимости расформирования группы. Таким образом, лучшая проектная группа предприятия за короткое время превратилась в худшую.

Окончание ситуации.

Было созвано собрание группы, на которое пришли начальник отдела и директор предприятия. После бурного и откровенного разговора было найдено следующее решение. Группа допускается к новому проекту. Вопрос о премии курильщикам больше

подниматься не будет, но в дальнейшем решение вопроса о премиях, поощрениях и наказаниях будет приниматься при участии представителей рабочих групп. Прежний руководитель группы на эту должность не вернется, но группе предоставляется возможность выдвинуть две-три кандидатуры, и директор назначит руководителем проектной группы одну из них. И, наконец. в здании будут отведены специальные места для курения.

В дальнейшем жизнь группы вернулась в нормальное русло. Группа хорошо поработала над проектом и вновь оказалась одной из лучших. Произошла лишь одна потеря: Петров перевелся на другую работу, ушел с предприятия по собственному желанию.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Формируемые компетенции с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКс ОС-1	умение использовать инновационные подходы к планированию, организации и разрешению конфликтов в сфере государственного и муниципального управления	ПКс ОС-1.1.5	Способен эффективно действовать в конфликтных ситуациях, возникающих в системе государственного и муниципального управления

Перечень вопросов к экзамену по дисциплине «Механизмы разрешения конфликтов в системе государственного и муниципального управления»

1. Понятие и предмет конфликтологии
2. Методология конфликтологии
3. Категориально-понятийный аппарат конфликтологии
4. Конфликтология в системе научного знания
5. Методологические основы изучения конфликтов
6. Психологические и социологические методы в прикладной конфликтологии
7. Ситуационный метод изучения конфликта
8. Качественные и математические методы изучения межгрупповых и межгосударственных конфликтов
9. Философско-социологическая традиция изучения конфликтов
10. Психологическая традиция изучения конфликтов
11. Конфликт: сущность и типология
12. Причины, функции и механизмы возникновения конфликтов
13. Классификация конфликтов
14. Конфликты в организации
15. Структура конфликта
16. Инструментарий для диагностики конфликта
17. Динамика развития конфликта и варианты его завершения
18. Сущность процесса управления конфликтами
19. Методы и психологические механизмы управления конфликтами

20. Роль менеджера в управлении конфликтами
21. Конфликтологическая и конфликтная компетентность
22. Психологическая характеристика конфликтоустойчивости
23. Творческий подход к разрешению конфликтной ситуации. Способы творческого решения конфликта
24. Управление конфликтом как средство противостояния манипулированию
25. Внутриличностные конфликты: сущность, причины, последствия.
26. Факторы, условия предупреждения и технологии разрешения внутриличностных конфликтов
27. Межличностные конфликты: понятие, типология.
28. Структура, элементы и динамика межличностного конфликта.
29. Природа и типология межгрупповых конфликтов
30. Причины возникновения и функции межгрупповых конфликтов
31. Психология поведения личности в межгрупповом конфликте
32. Межгрупповые конфликты в различных конфликтологических теориях
33. Семейные конфликты: природа, причины, уровни конфликтогенности на различных фазах семейной жизни, специфика разрешения
34. Гендерные конфликты: природа, причины, стереотипы мужского и женского поведения, специфика разрешения.
35. Конфликт отцов и детей как частный случай семейного конфликта.
36. Природа и специфика политических конфликтов.
37. Типология и структура политического конфликта
38. Специфика проявления политических конфликтов в современной России и на постсоветском пространстве
39. Природа и специфика этнических конфликтов
40. Причины этнополитических конфликтов, примеры
41. Образ противника в этнополитическом конфликте, примеры
42. Межконфессиональные конфликты: природа, специфика и причины
43. Этнические и межконфессиональные конфликты на постсоветском пространстве
44. Природа, специфика и типология организационно-трудовых конфликтов
45. Организационная культура как фактор урегулирования конфликтов в коллективе
46. Типы конфликтогенных личностей
47. Переговоры как универсальный способ разрешения конфликта
48. Гарвардская школа переговоров
49. Национальные стили ведения переговоров
50. Конфликтологические компетенции руководителя
51. Принципы бесконфликтного поведения руководителя
52. Профилактика конфликтов
53. Конфликтность инновации.
54. Межгрупповые конфликты в организации.
55. Социальное партнерство и методология преодоления конфликтов.
56. Современные системы социального партнерства и медиация.
57. Социальные конфликты и чрезвычайные ситуации: правовой порядок и практика их урегулирования.
58. Сущность и виды социальных конфликтов, причины их возникновения и порядок преодоления.
59. Роль и необходимые меры органов государственной (муниципальной) власти на всех стадиях от возникновения до разрешения конфликта.
60. Социальные чрезвычайные ситуации: причины, виды, порядок разрешения.
61. Способы предотвращения и урегулирования социальных конфликтов и чрезвычайных ситуаций.

62. Правовые основания, порядок и цели введения режимов чрезвычайного положения, прямого президентского правления и иных радикальных мер.
63. Правовые механизмы предупреждения конфликтов в системе государственного и муниципального управления.
64. Урегулирование конфликта интересов в системе государственной и муниципальной службы.
65. Механизмы противодействия расовой, национальной и религиозной дискриминации.

Тесты

Вариант 1

1. Для каких конфликтов характерны следующие причины: новый руководитель, назначенный со стороны (в коллективе был достойный претендент на эту должность); стиль управления; низкая компетентность руководителя; сильное влияние отрицательно направленных микрогрупп и их лидеров?

А) Конфликт между рядовым сотрудником и коллективом
Б) Конфликт между подразделениями внутри организации
В) Конфликт между лидером и микрогруппой
Г) Конфликт между администрацией и персоналом
Д) Конфликт между руководством и коллективом

2. Инцидент – это:

А) Накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними
Б) То, из-за чего возникает конфликт
В) Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
Г) Необходимое условие конфликта
Д) Истинная причина конфликта

3. К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение: «Отказывается приступать к обсуждению конфликтной проблемы; стремится уйти от обсуждаемой проблемы, изменить предмет обсуждения»?

А) «Наступающий»
Б) «Избегающий»
В) «Отрицающий»
Г) «Уступающий»
Д) «Колеблющийся»

4. Что относится к способам управления конфликтами?

А) Разъяснение требований к работе
Б) Решение проблемы
В) Активизация конфликтогенов
Г) Противоборство
Д) Разжигание инцидента

5. Какие два независимых параметра составляют основу классификации форм поведения личности в конфликтной ситуации по К.Томасу и А.Килменну?

А) Избегание и уклонение
Б) Степень реализации собственных интересов, уровень кооперативности
В) Способность к уклонению от конфликта, склонность к компромиссу
Г) Уровень конфликтности, уровень терпимости
Д) Эгоизм и альтруизм

6. Позиционные конфликты в организации – это:

А) Конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов
Б) Конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации

В) Конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации
Г) Конфликты между структурными подразделениями
Д) Конфликты, связанные с изменением организационной структуры

7. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «сверхточного типа»?

А) Импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен
Б) Скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью
В) Неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, зависит от мнения окружающих, легко поддается внушению
Г) Хочет быть в центре внимания, избегает кропотливой работы, налицо эмоциональное поведение
Д) Подозрителен, обладает завышенной самооценкой, прямолинеен, обидчив

8. Как называются методы управления конфликтами, которые заключаются в разъяснении требований к работе, использовании координационных и интеграционных механизмов, установлении общеорганизационных комплексных целей и использовании системы вознаграждений?

А) Межличностные
Б) Договорные
В) Организационные
Г) Внутриличностные
Д) Структурные

9. Кто из ученых рассматривал конфликты как неизбежное явление в общественной жизни, вытекающее из свойств человеческой природы и присущего личности инстинкта агрессивности?

А) Гераклит
Б) Платон
В) Г.Зиммель
Г) Э.Мейо
Д) Ф.Тейлор

10. Какой тип факторов межличностных конфликтов по В.Линкольну связан с такими формами их проявления, как: верование и поведение; приверженность к групповым традициям, ценностям, нормам; религиозные, культурные, политические и другие ценности; нравственные ценности?

А) Поведенческие факторы
Б) Ценностные факторы
В) Факторы отношений
Г) Информационные факторы
Д) Структурные факторы

11. Главным фактором, определяющим экономические конфликты, является:

А) Отношение производства
Б) Отношение потребления
В) Отношение собственности
Г) Отношение распределения
Д) Отношение права

12. К факторам микросреды, обусловливающим семейные конфликты, относятся:

А) Рост социального отчуждения; ориентация на культ потребления; девальвация моральных ценностей; кризисное состояние экономики и социальной сферы; деформация норм сексуальных отношений; изменение положения женщин в обществе
Б) Ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; сексуальная

дисгармония партнеров в браке
В) Ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; девальвация моральных ценностей
Г) Ухудшение материального положения семьи; чрезмерная занятость одного или обоих супругов на работе; невозможность нормального трудоустройства супругов или других членов семьи; длительное отсутствие жилья
Д) Ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; изменение положения женщины в обществе

13. Условием возникновения конфликта является наличие:
А) Конфликтной ситуации и объекта конфликта
Б) Конфликтной ситуации и инцидента
В) Оппонентов и инцидента
Г) Оппонентов и объекта конфликта
Д) Как минимум трех заинтересованных сторон

14. Структурные конфликты в организации – это:
А) Конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации
Б) Конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации
В) Конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов
Г) Конфликты между структурными подразделениями
Д) Конфликты, связанные с изменением организационной структуры

15. Гарвардский метод «принципиальных переговоров» разработали:
А) Д.Скотт и Ш. и Г.Боуэр
Б) К.Томас и Р.Килменн
В) В.Линкольн и Л.Томпсон
Г) М.Шериф и Д.Рапопорт
Д) Р.Фишер и У.Юри

16. Какое название носят методы по устранению организационных конфликтов?
А) Структурные
Б) Переговоры
В) Внутриличностные
Г) Ответные агрессивные действия
Д) Межличностные

17. Основными явлениями, характеризующими типичное субъективное содержание конфликтной ситуации межгруппового конфликта, являются:
А) Неадекватное групповое сравнение; групповая атрибуция; «деиндивидуализация» взаимного восприятия
Б) «Деиндивидуализация» взаимного восприятия; перцентивная деформация; групповая атрибуция
В) «Деиндивидуализация» взаимного восприятия; перцентивная деформация; групповая солидарность
Г) Неадекватное групповое сравнение; групповая атрибуция; перцентивная деформация
Д) «Деиндивидуализация» взаимного восприятия; неадекватное групповое сравнение; групповая солидарность

18. Причина конфликта – это:
А) Накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними
Б) То, из-за чего возникает конфликт

В) Явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его
Г) Стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт
Д) Противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия

19. Для каких конфликтов характерны следующие причины: взаимная зависимость по выполненным задачам; распределение ресурсов; неудовлетворительные коммуникации; структурная перестройка?

А) Конфликт между микрогруппами в коллективе
Б) Конфликт между подразделениями внутри организации
В) Конфликт между руководством и коллективом
Г) Конфликт между лидером и микрогруппой
Д) Конфликт между руководством организации и персоналом

20. Какой из приведенных методов относится к группе методов управления конфликтами?

А) Метод наблюдения
Б) Метод тестирования
В) Метод картографии
Г) Метод экспертного интервью
Д) Метод эксперимента

21. Кому из ученых принадлежит разработка учения об интроверсии и экстраверсии как объективной природе внутриличностных конфликтов?

А) Э.Фромму
Б) К.Левину
В) З.Фрейду
Г) К.Юнгу
Д) Э.Эриксону

22. Динамические конфликты в организации – это:

А) Конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации
Б) Конфликты между структурными подразделениями
В) Конфликты, связанные с изменением организационной структуры
Г) Конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации
Д) Конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов

23. Какой тип факторов межличностных конфликтов по В.Линкольну связан с такими формами их проявления, как: стремление к превосходству, проявление агрессии, проявление эгоизма, нарушение обещаний?

А) Факторы отношений
Б) Информационные факторы
В) Поведенческие факторы
Г) Ценностные факторы
Д) Структурные факторы

24. В России Центр по разрешению конфликтов был создан:

А) В Санкт-Петербурге в 1993 году
Б) Во Владивостоке в 1993 году
В) В Твери в 1998 году
Г) В Сочи в 1995 году
Д) В Москве в 1992 году

25. Политические конфликты – это:

А) Противоборство субъектов социального взаимодействия на основе стремления к захвату политической власти
Б) Противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением в сфере политических отношений
В) Противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением в обществе
Г) Противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением и ролью в системе власти
Д) Противоборство субъектов социального взаимодействия в период решения вопроса о политической власти

Вариант 2.

1. На каком этапе урегулирования жалобы менеджер проверяет факты, собранные сотрудником?
А) Подведения итогов
Б) Вознаграждения за своевременную информацию
В) Ознакомления с содержанием жалобы
Г) Обдумывания
Д) Исследования

2. Технологии рационального поведения в конфликте – это:
А) Поддержание высокой самооценки в переговорном процессе
Б) Вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями
В) Совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте
Г) Спокойная реакция на эмоциональные действия соперника
Д) Совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтантов на основе самоконтроля своих эмоций

3. Образ конфликтной ситуации – это:
А) Истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту
Б) Субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта
В) То, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны
Г) Субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта
Д) То, из-за чего возникает конфликт

4. Какое из сочетаний приводимых понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте?
А) Компромисс, критика, борьба
Б) Соглашение, сотрудничество, убеждение
В) Уступка, уход, сотрудничество
Г) Сотрудничество, консенсус, уступка
Д) Борьба, уход, убеждение

5. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:
А) К.Маркса и Ф.Энгельса, О.Конта
Б) П.Сорокина, Г.Зиммеля, З.Фрейда
В) В.Линкольна, Л.Томпсона, Д.Скотт

Г) Р.Дарендорфа, Л.Козера, М.Дойча, М.Шерифа
Д) Р.Фишера, У.Юри, К.Томаса

6. Управление конфликтами — это:

А) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
Б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;
В) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
Г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
Д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

7. Содержание управления конфликтами включает:

А) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение,
Б)прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;
В) прогнозирование, регулирование, разрешение;
Г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;
Д) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение.

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

А) прогнозирования конфликта;
Б) предупреждения конфликта;
В) стимулирования конфликта;
Г) регулирования конфликта;
Д) разрешения конфликта.

9. Институциализация конфликта — это-

А) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта;
Б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;
В) форма привлечения общественности для разрешения конфликта,
Г) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению уставных норм и правил поведения в конфликте;
Д) обращение к медиатору.

10. Легитимизация конфликта — это:

А) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта,
Б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;
В) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил поведения в конфликте;
Г) обращение к медиатору;
Д) придание конфликту широкую огласку.

11. Принципами управления конфликтами являются:

А) гласность, объективность и адекватность оценки конфликта, опора на общественное мнение, комплексное использование способов и приемов воздействия;
Б) гласность, объективность и адекватность оценки конфликта; анализ результатов деятельности, опора на общественное мнение,
В) конкретно-ситуационный подход, гласность, опора на положительные качества конфликтующих, применение биографического метода;
Г) гласность, опора на общественное мнение, учет интересов руководства, прогнозирование;
Д) прогнозирование, стимулирование, регулирование, разрешение.

12. Предпосылками разрешения конфликта являются:
А) достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта.
Б) достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;
В) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности;
Г) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе;
Д) стиль руководства, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности.
13. Что относится к форме разрешения конфликта:
А) порицание, юмор, убеждение, уступка;
Б) уступка, компромисс, уход, сотрудничество;
В) требования, критика, убеждение, юмор;
Г) уступка, требования, убеждение, критика;
Д) подчинение; примирение; убеждение, согласование.
14. Какие виды деятельности по управлению конфликтом адекватны на этапе возникновения и развития конфликтной ситуации:
А) прогнозирование и предупреждение (стимулирование);
Б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование) и регулирование;
В) только прогнозирование;
Г) только предупреждение (стимулирование);
Д) только регулирование.
15. Какое из сочетаний приводимых понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:
А) компромисс, критика, борьба;
Б) уступка, уход, сотрудничество;
В) борьба, уход, убеждение;
Г) сотрудничество, консенсус, уступка;
Д) соглашение, сотрудничество, убеждение.
16. Какие поведенческие характеристики присущи конструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии:
А) стремится уладить конфликт, проявляет выдержку и самообладание, уходит от острых вопросов;
Б) доброжелательно относится к сопернику; стремится уладить конфликт; ведет себя открыто и искренне;
В) стремится к победе в конфликте, отличается выдержкой и самообладанием, непоследователен в оценках и суждениях;
Г) не проявляет активности, уходит от острых вопросов, отказывается от компромисса;
Д) стремится уладить конфликт, доброжелательно относится к сопернику, уходит от острых вопросов.
17. Внутриличностный конфликт — это:
А) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач;
Б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;
В) столкновение противоположно направленных мотивов личности;
Г) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности;
Д) внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели.
18. Формами проявления внутриличностных конфликтов являются:
А) неврастения, эйфория, сублимация, идеализация, номадизм, рационализация;
Б) неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, рационализация;
В) неврастения, эйфория, идеализация, проекция, рационализация, вытеснение;

Г) неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, переориентация;
Д) компромисс, уход, переориентация, сублимация, идеализация, вытеснение.

19. К факторам макросреды, обусловливающим семейные конфликты, относятся:

А) ухудшение материального положения семьи; чрезмерная занятость одного или обоих супругов на работе; невозможность нормального трудоустройства супругов или других членов семьи; длительное отсутствие жилья;
Б) рост социального отчуждения; ориентация на культ потребления; девальвация моральных ценностей; кризисное состояние экономики и социальной сферы; деформация норм сексуальных отношений; изменение положения женщин в обществе.
В) ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; сексуальная дисгармония партнеров в браке;
Г) изменение положения женщины в обществе; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; сексуальная дисгармония партнеров в браке;
Д) ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; изменение положения женщины в обществе.

20. Ценностные семейные конфликты — это:

А) конфликты, возникающие на основе противоположных интересов и ценностей;
Б) конфликты, основанные на борьбе за лидерство в семье.
В) конфликты, основанные на психосексуальной несовместимости супругов;
Г) конфликты, в основе которых лежат неудовлетворенные потребности в положительных эмоциях;
Д) конфликты, возникающие на основе противоположных взглядов супругов по вопросам ведения домашнего хозяйства.

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

А) межличностному бурному и быстротекущему;
Б) межличностному, конструктивному;
В) межличностному, экономическому;
Г) острому и длительному;
Д) деструктивному.

22. Конфликтогены — это:

А) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
Б) проявления конфликта;
В) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
Г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;
Д) поведенческие реакции личности в конфликте.

23. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

А) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
Б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
В) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
Г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
Д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

24. Конфликтная ситуация — это:

А) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;

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

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

Г) причина конфликта;

Д) этап развития конфликта.

25. Причина конфликта — это:

А) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;

Б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;

В) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;

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

Д) то, из-за чего возникает конфликт.

Ответы на вопросы теста

Вариант 1

1. Д	6. В	11. В	16. А	21. Г
2. В	7. Б	12. Г	17. А	22. А
3. Б	8. А	13. Б	18. В	23. В
4. Б	9. А	14. Г	19. Б	24. А
5. Г	10. Б	15. Д	20. В	25. Г

Вариант 2.

1. Д	6. Б	11. А	16. Б	21. Б
2. В	7. А	12. А	17. В	22. А
3. Г	8. Г	13. Б	18. Б	23. Б
4. В	9. Б	14. Г	19. Б	24. Б
5. Г	10. В	15. Б	20. А	25. В

Практико-ориентированные задания

1. Опишите динамику конфликта, взятого из собственной жизни или кинофильма.
2. Приведите примеры конфликтных ситуаций по определенным критериям типологии конфликтных ситуаций.
3. Проведите анализ личностных и деловых качеств руководителя, порождающих деструктивный конфликт.
4. Назовите психологические приемы, с помощью которых любой конфликт можно превратить в возможность познать что-то новое в себе и в окружающей действительности.
5. Как вести спор, если партнер по общению «из принципа» или гордости не хочет соглашаться с Вами, а для Вас обсуждаемый вопрос является очень важным?
6. Может ли конфликт продолжаться в случае устранения исходных причин его возникновения? Почему? Приведите примеры.
7. Опишите возможности конструктивного конфликта со старшими родственниками, прежде всего родителями, которые Вас принижают.
8. Проанализируйте по модели конфликт из собственной жизни или кинофильма.
9. Опишите деструктивные и конструктивные функции международного конфликта. Покажите на конкретном примере.
10. Выявите и изложите свои соображения по поводу приумножения и эскалации как социальных, так и внутриличностных конфликтов в постиндустриальном обществе.

11. Проиллюстрируйте примерами применение внутренних технологий управления межличностными конфликтами.
12. Проиллюстрируйте примерами применение внешних технологий управления межличностными конфликтами.
13. Покажите на конкретном примере три уровня развития межличностного конфликта (по Д.Дэну).
14. Семейный конфликт: «мама выходит замуж». Квалифицируйте данный конфликт с точки зрения типологии, причин возникновения и динамики. Какова должна быть оптимальная модель поведения мамы в данной ситуации? Спрогнозируйте дальнейшее развитие событий.
15. «Развод по-чехословацки». Квалифицируйте данный конфликт с точки зрения типологии, причин возникновения и динамики. Какие факторы позволили разрешить сложившуюся ситуацию мирно? Может ли данный прецедент служить основой для взаимоприемлемого решения подобных конфликтов? Аргументируйте свою точку зрения.
16. Опишите какие симптомы предшествуют конфликту в организации. Прокомментируйте каждый из симптомов с привлечением конкретного примера.
17. Опишите различные типы соглашений при урегулировании конфликта. Каждый из приведенных типов прокомментируйте на примерах.
18. Кэмп-Дэвидское соглашение 1979г. Какие факторы способствовали египетской мирной инициативе? Чем было обусловлено участие США в данном переговорном процессе? Какова степень уступок каждой из сторон? К какому типу переговоров относятся переговоры в Кэмп-Дэвиде?
19. Минские переговоры 2014-2015гг. Чем обусловлено участие в переговорном процессе нескольких «третьих сторон»? Сравните позиции итогового протокола с изначальными требованиями сторон: насколько существенны были уступки Украины и самопровозглашенных республик? Охарактеризуйте уместность риторики каждой из сторон в процессе переговоров. В чем, на Ваш взгляд. Причины несоблюдения Минского протокола? Способствовали ли переговоры в Минске разрешению конфликта на Юго-Востоке Украины?
20. Новогодний корпоратив: «пир во время чумы». Предложите и обоснуйте наиболее оптимальную линию поведения для заведующего кафедрой Х. Какой из приведенных «оппозиционных» точек зрения, по Вашему мнению, можно в первую очередь пренебречь? Насколько в сложившейся ситуации конструктивен уход от конфликта, его игнорирование?
21. Новый начальник в конфликтном коллективе: формирование конфликтологических компетенций. Структурируйте конфликты в коллективе и дайте им характеристику. Кто из сотрудников может стать опорой для нового руководителя? Кто выступает в качестве главного возмутителя спокойствия в данной ситуации? Как новому руководителю себя с ним вести? Предложите и обоснуйте наиболее оптимальную линию поведения нового руководителя для обеспечения сплоченности коллектива и локализации существующих конфликтов. Какие конфликтологические компетенции, на Ваш взгляд, понадобятся новому руководителю для решения поставленных задач?
22. Ролевой конфликт. Имеет ли место в данном случае ролевой конфликт? Аргументируйте свою позицию. Как следует вести себя Александру Д. в подобной ситуации? Какова должна быть позиция заведующего кафедрой?
23. Школьный конфликт. Квалифицируйте данный конфликт. Как в такой ситуации должны вести себя родители Ивана Б. и Эльмара Ф.? Как должна вести себя учительница?
24. Конфликт интересов. Квалифицируйте ситуацию с точки зрения наличия или отсутствия конфликта интересов. Какие действия должен предпринять А.С. в данной ситуации? Какова должна быть реакция министра?

25. Огруппленное мышление. Сравните две предложенные ситуации и охарактеризуйте причины катастрофы в первом случае и причины, по которым во второй ситуации удалось избежать столь крупных жертв. Почему во втором случае феномен огруппленного мышления не проявился столь фатальным образом? Кто в большей степени виновен в первом эпизоде – командир экипажа или первый пилот?
26. Стэнфордский тюремный эксперимент. С чем связана столь резкая перемена в поведении группы «охранников»? Чем обусловлены проявления агрессивности и садизма «охранников»? Возможно ли продолжение общения между «заключенными» и «охранниками» после завершения эксперимента? Как в психологии называется феномен, проявившийся в ходе описанного эксперимента? Охарактеризуйте механизм его возникновения. Мог ли Ф.Зимбардо не допустить подобного всплеска жестокости?
27. Перечислите слагаемые оптимальной рабочей атмосферы, минимизирующей конфликты в трудовом коллективе. Аргументируйте свою позицию.

Шкала оценивания.

Оценка знаний, умений, навыков проводится на основе балльно-рейтинговой системы: 30% из 100% (или 30 баллов из 100) - вклад в итоговую оценку по результатам промежуточной аттестации.

При оценивании ответа обучающегося в ходе промежуточной аттестации можно опираться на следующие критерии:

Баллы	Критерий оценки
26-30	Обучающийся показывает высокий уровень компетентности, знания программного материала, учебной, периодической и монографической литературы, законодательства и практики его применения, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их с точки зрения различных авторов. Обучающийся показывает не только высокий уровень теоретических знаний, но и видит междисциплинарные связи. Профессионально, грамотно, последовательно, хорошим языком четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. Знает в рамках требований к направлению и профилю подготовки законодательно-нормативную и практическую базу. На вопросы отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу.
16-25	Обучающийся показывает достаточный уровень компетентности, знания материалов занятий, учебной и методической литературы, законодательства и практики его применения. Уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса. Знает нормативно-законодательную и практическую базу, но при ответе допускает несущественные погрешности. Обучающийся показывает достаточный уровень профессиональных знаний, свободно оперирует понятиями, методами оценки принятия решений, имеет представление: о междисциплинарных связях, увязывает знания, полученные при изучении различных дисциплин, умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный и иллюстрированный материал, но при ответе допускает некоторые погрешности. Вопросы не вызывают существенных затруднений.
6-15	Обучающийся показывает достаточные знания материалов занятий, но при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные членами комиссии вопросы отвечает неуверенно, допускает погрешности. Обучающийся владеет практическими навыками, привлекает иллюстративный материал, но чувствует себя неуверенно при анализе междисциплинарных связей. В ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются недостаточно веские. На поставленные вопросы

	затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.
0-5	Обучающийся показывает слабые знания материалов занятий, учебной литературы, законодательства и практики его применения, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение вопроса. Обучающийся показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на вопросы или затрудняется с ответом.

Шкала перевода из многобалльной системы в традиционную:

- обучающемуся выставляется оценка «не зачтено», если обучающийся набрал менее 50 баллов,

- оценка «зачтено» выставляется при условии, если обучающийся набрал от 50 до 100 баллов.

100 баллов выставляется при условии выполнения всех требований, а также при обязательном проявлении творческого отношения к предмету, умении находить оригинальные, не содержащиеся в учебниках ответы, умении работать с источниками, которые содержатся дополнительной литературе к курсу, умении соединять знания, полученные в данном курсе со знаниями других дисциплин.

4.4 Методические материалы

Оценивание результатов обучения студентов по дисциплине осуществляется по регламентам текущего контроля и промежуточной аттестации. Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы студентов. Объектом текущего контроля являются конкретизированные результаты обучения (учебные достижения) по дисциплине.

Текущий контроль предусматривает проведение следующих мероприятий:

– тестирование по темам и разделам дисциплины;

–решение задач;

–опрос

Экзамен является заключительным этапом процесса формирования компетенций студента при изучении дисциплины или её части и имеет целью проверку и оценку знаний студентов по теории и применению полученных знаний, умений и навыков.

Оценка знаний по дисциплине «Конликтология» проводится с целью определения уровня освоения предмета и включает:

1. Минимальный уровень формирования компетенций:

- ответы на вопросы по дисциплине на семинаре (10-15 минут)

2. Базовый уровень формирования компетенций:

- доклад на семинаре (в форме презентации) (20-30 минут);

- контрольные работы (1 академический час письменно);

3. Продвинутый этап формирования компетенций:

- решение тестовых заданий на семинаре (60 минут);

- решение практико-ориентированных задач на семинаре (20-30 минут)

-письменные практические задания для самостоятельной работы.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведётся преподавателем (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания.

Оценка качества подготовки по результатам самостоятельной работы студента ведётся:

1) преподавателем

– оценка глубины проработки материала, рациональность и содержательная ёмкость представленных интеллектуальных продуктов, наличие креативных элементов, подтверждающих самостоятельность суждений по теме;

2) группой

–в ходе обсуждения представленных материалов;

3) студентом лично

–путём самоанализа достигнутого уровня понимания темы.

По дисциплине предусмотрены формы контроля качества подготовки:

- текущий (осуществление контроля за всеми видами аудиторной и внеаудиторной деятельности студента с целью получения первичной информации о ходе усвоения отдельных элементов содержания дисциплины);

-промежуточный (оценивается уровень и качество подготовки по конкретным разделам дисциплины).

Результаты текущего и промежуточного контроля качества выполнения студентом запланированных видов деятельности по усвоению учебной дисциплины являются показателем того, как студент работал в течение семестра.

Текущий контроль успеваемости предусматривает оценивание хода освоения дисциплины: теоретических основ и практической части. Промежуточная аттестация студентов – оценивание результатов обучения по дисциплине, в том числе в форме опроса.

Для оценки качества подготовки студента по дисциплине в целом составляется рейтинг – интегральная оценка результатов всех видов деятельности студента, осуществляемых в процессе её изучения, которая представляется в балльном исчислении в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе РАНХиГС.

Защита практических работ производится студентом по мере их выполнения в соответствии с расписанием занятий и установленным преподавателем планом -графиком. Преподаватель проверяет правильность выполнения практической работы, контролирует знание студентом пройденного материала с помощью контрольных вопросов или тестирования.

Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего семестра после изучения новой темы. Предусмотрена текущая аттестация в форме контрольных опросов и тестирования.

По результатам выполнения всех заданий на самостоятельную работу и выполнения заданий в ходе практических занятий преподаватель даёт комплексную оценку деятельности студента.

Высокую оценку получают студенты, которые при подготовке материала для самостоятельной работы сумели самостоятельно составить логический план изучения темы и реализовать его, собрать достаточный фактический материал (теоретический и практический (информационно-статистический)), использовали IT-технологии, электронные ресурсы, литературу по теме. Студенты при этом должны показать связь рассматриваемой темы с современными проблемами управления, значимость изучаемого материала в соответствии с направлением подготовки студента и авторский вклад в систематизацию и структурирование материала.

Итоговый контроль проводится в форме сдачи экзамена. К экзамену допускаются студенты, выполнившие все виды текущей аттестации –практические работы, творческие задания, задания для самостоятельной работы и контрольные опросы, а также прошедшие тестирование.

5.Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Рекомендации по выполнению практических заданий

По степени сложности или характеру умственной деятельности практические задания делят на простые и сложные. Сложность оценивается по числу операций, которые

необходимо выполнить при ее решении. Простые задания являются тренировочными и требуют для своего решения изученной формулы и знания порядка действий в различных опасных ситуациях. Их решение сводится к простейшим вычислениям в одно действие. Наиболее частое применение этих заданий на начальном этапе закрепления учебного материала, так как на этом этапе деятельность учащихся носит репродуктивный характер. Задания, решение которых требуют нескольких действий называют сложными. К сложным задачам, при решении которых выполняются репродуктивная деятельность относится, например, комбинированные задания.

Рекомендации по подготовке реферата

Изложенное понимание реферата как целостного авторского текста определяет критерии его оценки:

новизна текста;

обоснованность выбора источника;

степень раскрытия сущности вопроса;

соблюдения требований к оформлению.

Новизна текста: актуальность темы исследования; новизна и самостоятельность в постановке проблемы, формулирование нового аспекта известной проблемы в установлении новых связей (меж предметных, внутри предметных, интеграционных); умение работать с исследованиями, критической литературой, систематизировать и структурировать материал;

Степень раскрытия сущности вопроса: соответствие плана теме реферата; соответствие содержания теме и плану реферата; полнота и глубина знаний по теме; обоснованность способов и методов работы с материалом; умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме).

Обоснованность выбора источников: оценка использованной литературы: привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.).

Соблюдение требований к оформлению: насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией; соблюдение требований к объему реферата.

Рекомендации по подготовке электронных презентаций

При создании электронных презентаций необходимо найти правильный баланс между подаваемым материалом и сопровождающими его мультимедийными элементами, чтобы не снизить результативность материала.

Одним из важных моментов является сохранение единого стиля, унифицированной структуры и формы представления материала. Для правильного выбора стиля требуется знать принципы эргономики, заключающие в себя наилучшие, проверенные на практике методы использования тех или иных компонентов мультимедийной презентации.

При создании мультимедийного пособия предполагается ограничиться использованием двух или трех шрифтов. Вся презентация должна выполняться в одной цветовой палитре, например, на базе одного шаблона, также важно проверить презентацию на удобство ее чтения с экрана. Тексты презентации не должны быть большими. Выгоднее использовать сжатый, информационный стиль изложения материала. Нужно будет суметь вместить максимум информации в минимум слов, привлечь и удержать внимание аудитории.

Недостаточно просто скопировать информацию с других носителей и разместить еѐ в презентации. При подготовке презентации возможно использование ресурсов сети Интернет, современных мультимедийных энциклопедий и электронных учебников.

Критерии оценивания по содержанию:

1) целевая проработанность;

2) структурированность в подаче представляемых материалов;

3) логичность, простота изложения;

4) правильность построения фраз и отсутствие синтаксических и орфографических ошибок;

5) наличие списка литературы и информационно-справочных материалов, использованных в работе над проектом;

6) лицензионная чистота используемых продуктов;

7) степень вовлеченности участников образовательного процесса в реализацию проекта.

Критерии оценивания по оформлению

1) объем (оптимальное количество слайдов);

2) дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям);

3) оригинальность оформления;

4) эстетика;

5) соответствие стандартам оформления.

Планирование и организация времени, необходимого для изучения дисциплины.

Важным условием успешного освоения дисциплины «Механизмы разрешения конфликтов в системе государственного и муниципального управления» является создание системы правильной организации труда, позволяющей распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком образовательного процесса. Большую помощь в этом может оказать составление плана работы на семестр, месяц, неделю, день. Его наличие позволит подчинить свободное время целям учебы, трудиться более успешно и эффективно. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подвести итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине они произошли. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана. Все задания к практическим занятиям, а также задания, вынесенные на самостоятельную работу, рекомендуется выполнять непосредственно после соответствующей темы лекционного курса, что способствует лучшему усвоению материала, позволяет своевременно выявить и устранить «пробелы» в знаниях, систематизировать ранее пройденный материал, на его основе приступить к овладению новыми знаниями и навыками.

Система академического обучения основывается на рациональном сочетании нескольких видов учебных занятий (в первую очередь, лекций и практических занятий), работа на которых обладает определенной спецификой.

Подготовка к лекциям.

Знакомство с дисциплиной происходит уже на первой лекции, где от студента требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта. При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая студенту понять глубинные процессы развития изучаемого предмета как в истории, так и в настоящее время.

Конспектирование лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы, предполагающий интенсивную умственную деятельность студента. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать ее. Желательно запись осуществлять на одной странице листа или оставляя поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

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

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

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

Подготовка к практическим занятиям

Подготовку к каждому практическому занятию студент должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме. 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 практикума, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

В процессе подготовки к практическим занятиям, студентам необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. При всей полноте конспектирования лекции в ней невозможно изложить весь материал из-за лимита аудиторных часов. Поэтому самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме.

Рекомендации по работе с литературой

Работу с литературой целесообразно начать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий. Далее рекомендуется перейти к анализу монографий и статей, рассматривающих отдельные аспекты проблем, изучаемых в рамках курса, а также официальных материалов и неопубликованных документов (научно-исследовательские работы, диссертации), в которых могут содержаться основные вопросы изучаемой проблемы.

Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя его структурные единицы. При ознакомительном чтении закладками отмечаются те страницы, которые требуют более внимательного изучения.

В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Если в книге нет подробного оглавления, следует обратить внимание ученика на предметные и именные указатели.

Избранные фрагменты или весь текст (если он целиком имеет отношение к теме) требуют вдумчивого, неторопливого чтения с «мысленной проработкой» материала. Такое чтение предполагает выделение:

1) главного в тексте;

2) основных аргументов;

3) выводов.

Особое внимание следует обратить на то, вытекает тезис из аргументов или нет.

Необходимо также проанализировать, какие из утверждений автора носят проблематичный, гипотетический характер и уловить скрытые вопросы.

Понятно, что умение таким образом работать с текстом приходит далеко не сразу. Наилучший способ научиться выделять главное в тексте, улавливать проблематичный характер утверждений, давать оценку авторской позиции – это сравнительное чтение, в ходе которого студент знакомится с различными мнениями по одному и тому же вопросу, сравнивает весомость и доказательность аргументов сторон и делает вывод о наибольшей убедительности той или иной позиции.

Если в литературе встречаются разные точки зрения по тому или иному вопросу из-за сложности прошедших событий и правовых явлений, нельзя их отвергать, не разобравшись. При наличии расхождений между авторами необходимо найти рациональное зерно у каждого из них, что позволит глубже усвоить предмет изучения и более критично оценивать изучаемые вопросы. Знакомясь с особыми позициями авторов, нужно определять их схожие суждения, аргументы, выводы, а затем сравнивать их между собой и применять из них ту, которая более убедительна.

Следующим этапом работы с литературными источниками является создание конспектов, фиксирующих основные тезисы и аргументы. Можно делать записи на отдельных листах, которые потом легко систематизировать по отдельным темам изучаемого курса. Другой способ – это ведение тематических тетрадей-конспектов по одной какой-либо теме. Большие специальные работы монографического характера целесообразно конспектировать в отдельных тетрадях. Здесь важно вспомнить, что конспекты пишутся на одной стороне листа, с полями и достаточным для исправления и ремарок межстрочным расстоянием (эти правила соблюдаются для удобства редактирования). Если в конспектах приводятся цитаты, то непременно должно быть дано указание на источник (автор, название, выходные данные, № страницы). Впоследствии эта информации может быть использована при написании текста реферата или другого задания.

Таким образом, при работе с источниками и литературой важно уметь:

· сопоставлять, сравнивать, классифицировать, группировать, систематизировать информацию в соответствии с определенной учебной задачей;

· обобщать полученную информацию, оценивать прослушанное и прочитанное;

· фиксировать основное содержание сообщений; формулировать, устно и письменно, основную идею сообщения; составлять план, формулировать тезисы;

· готовить и презентовать развернутые сообщения типа доклада;

· работать в разных режимах (индивидуально, в паре, в группе), взаимодействуя друг с другом;

· пользоваться реферативными и справочными материалами;

· контролировать свои действия и действия своих товарищей, объективно оценивать свои действия;

· обращаться за помощью, дополнительными разъяснениями к преподавателю, другим студентам.

· пользоваться лингвистической или контекстуальной догадкой, словарями различного характера, различного рода подсказками, опорами в тексте (ключевые слова, структура текста, предваряющая информация и др.);

· использовать при говорении и письме перифраз, синонимичные средства, слова-описания общих понятий, разъяснения, примеры, толкования, «словотворчество»;

· повторять или перефразировать реплику собеседника в подтверждении понимания его высказывания или вопроса;

· обратиться за помощью к собеседнику (уточнить вопрос, переспросить и др.);
· использовать мимику, жесты (вообще и в тех случаях, когда языковых средств не хватает для выражения тех или иных коммуникативных намерений).

Подготовка к промежуточной аттестации.

При подготовке к промежуточной аттестации целесообразно:
- внимательно изучить перечень вопросов и определить, в каких источниках находятся сведения, необходимые для ответа на них;
- внимательно прочитать рекомендованную литературу;
- составить краткие конспекты ответов (планы ответов).

6.Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. 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, 2021. - 144 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-08403-0. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: https://urait.ru/bcode/472367
2. Лопарев, А. В. Конфликтология: учебник для вузов / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. – 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2021. - 298 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-13536-7. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: https://urait.ru/bcode/469969

6.2. Дополнительная литература.

1. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 322 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-06003-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:https://biblio-online.ru/bcode/438314
2. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для бакалавриата, специалитета и магистратуры / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 395 с. — (Бакалавр. Специалист. Магистр). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://biblio-online.ru/bcode/428322
3. Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 154 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://biblio-online.ru/bcode/438916
4. Черкасская, Г. В. Управление конфликтами : учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 236 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-05153-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://biblio-online.ru/bcode/438893
5. Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для бакалавриата и специалитета / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 203 с. — (Бакалавр и специалист). — ISBN 978-5-534-08423-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://biblio-online.ru/bcode/425001

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Кузьмина Т.В. Конфликтология. – М.: Ай Пи Эр Медиа, 2012.

2. Светлов В.А. Современное введение в конфликтологию для бакалавров и специалистов. – М.: Вузовское образование, 2014.
3. Семенов В.А. Конфликтология. История, теория, методология. - М.: Ай Пи Эр Медиа, 2012.

6.4. Нормативные правовые документы.

1. Федеральный закон от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» (в ред. от 01.05.2019).
2. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»
3. Указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. N 602 «Об обеспечении межнационального согласия»
4. Инструкция о порядке выявления формирующихся конфликтов в сфере межнациональных отношений и действиях, направленных на ликвидацию их последствий, утвержденная Приказом Министра регионального развития РФ от 29 июня 2007 г. № 57 «Об организации работы по проведению мониторинга в сфере межнациональных отношений», (определяет наряду с другими действиями также примерный порядок действий в ходе конфликтных ситуаций и ликвидации их последствий, реализуемый в целях проведения мониторинга состояния конфликтности в межнациональных отношениях)
5. Типовой кодекс этики служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих

6.5. Интернет-ресурсы, справочные системы.

1. http://pravo.gov.ru/
2. https://mits.mosreg.ru/
3. https://vgmu.hse.ru/
4. http://psyera.ru/4861/etika-delovyh-otnosheniy-etiket-v-delovoy-karere
5. http://kuntsevo.mos.ru/upravs/kodeks_gosslugby.php
6. http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/55071469/
7. .http://psykam.ucoz.com/

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины осуществляется в учебной аудитории, соответствующей по вместимости количеству студентов потока или учебной группы. Для успешного освоения дисциплины аудитория оборудована мультимедийным комплексом и экраном для демонстрации слайдовых презентаций и иных форм визуализации учебного материала.

Для демонстрации презентаций студентов на практических занятиях могут использоваться мультимедийные средства, имеющиеся в распоряжении кафедры (проектор, экран, ноутбук).

Перечень информационных технологий, программных продуктов, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине	
1	Операционная система (MS Windows XP/Vista/7);
2	Пакет офисных программ (MicrosoftOffice или OpenOffice);
3	Антивирусная программа (NOD32, Dr.Web, Kaspersky и др.);
4	Интернет-браузер (Internet Explorer, Opera, Mozilla Firefox, Google Chrome идр.);
5	Различные утилиты (Архиваторы, программы записи компакт-дисков, файловые менеджеры, программы просмотра изображений и др.);
6	• Универсальная интернет-энциклопедия Wikipedia http://ru.wikipedia.org

	• ЭБС Лань http://e.lanbook.com • ЭБС IPRbooks http://www.iprbookshop.ru • ЭБС Юрайт http://www.biblio-online.ru • Сервис полнотекстового поиска по книгам http://books.google.ru/ • Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU http://elibrary.ru • Федеральный образовательный портал «Российское образование» http://www.edu.ru