

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского»**

Институт международных отношений и мировой истории
(факультет / институт / филиал)

УТВЕРЖДЕНО
решением ученого совета ННГУ
протокол от
«__» _____ 20__ г. № __

Рабочая программа дисциплины

Управление конфликтами в организации
(наименование дисциплины (модуля))

Уровень высшего образования
бакалавриат
(бакалавриат / магистратура / специалитет)

Направление подготовки / специальность
Документоведение и архивоведение

(указывается код и наименование направления подготовки / специальности)

Направленность образовательной программы

(указывается профиль / магистерская программа / специализация)

Квалификация (степень)

бакалавр

(бакалавр / магистр / специалист)

Форма обучения

очная

(очная / очно-заочная / заочная)

Нижний Новгород

2023

1. Место дисциплины в структуре ОПОП.

Дисциплина «Управление конфликтами в организации» относится к части ООП направления подготовки Документоведение и архивоведение, формируемой участниками образовательных отношений. Преподается в **третьем семестре**.

№ варианта	Место дисциплины в учебном плане образовательной программы	Стандартный текст для автоматического заполнения в конструкторе РПД
2	Блок 1. Дисциплины (модули) Часть, формируемая участниками образовательных отношений	Дисциплина «Управление конфликтами в организации» относится к части ООП направления подготовки Документоведение и архивоведение, формируемой участниками образовательных отношений..

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	
			тесты, собеседование, практические задания, презентации докладов, сообщений, участие в дискуссиях
			тесты, собеседование, практические задания, презентации докладов, сообщений, участие в дискуссиях

3. Структура и содержание дисциплины

3.1. Трудоемкость дисциплины

	очная форма обучения
Общая трудоемкость	___ ЗЕТ
Часов по учебному плану	

в том числе	
аудиторные занятия (контактная работа):	
- занятия лекционного типа	
- занятия семинарского типа	
самостоятельная работа	
Контактная работа в рамках промежуточной аттестации в форме КСР (контроля самостоятельной работы)	
Подготовка к промежуточной аттестации (экзаменам)	
Промежуточная аттестация	экзамен

Содержание дисциплины (модуля)

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины (модуля), форма промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)	Всего (часы)	В том числе				
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них				Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Занятия лабораторного типа	Всего	
Тема 1. Понятие «организация». Виды организаций						
Тема 2. Понятие конфликта. Структурные элементы конфликта.						
Тема 3. Конфликтогенны: виды и правила бесконфликтного общения						
Тема 4. Причины и функции конфликтов						
Тема 5. Межличностные основы управления конфликтами в организации						
Тема 6. Диагностика конфликтов в современных организациях						
Тема 7. Управление конфликтом как организационно-технологический процесс						
Тема 8. Конструктивное социально-психологическое поведение в конфликте						
В том числе текущий контроль	1					

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа, групповых или индивидуальных консультаций.

Практические (семинарские) занятия организуются, в том числе, в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью. Практическая подготовка предусматривает анализ кейсов, практические упражнения, презентации докладов, сообщений, участие в дискуссиях. На проведение практических занятий в форме практической подготовки отводится 16 часов.

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие указанных в п.2 РПД компетенций, а также практических навыков в рамках задач профессиональной деятельности в соответствии с профилем ООП: в рамках сбора, обработки и анализа информации в контексте взаимодействия с социальными группами, организациями и персонами с помощью различных каналов коммуникации.

Промежуточная аттестация (зачет) проходит в традиционных формах с учетом итогов текущего контроля.

3.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Понятие «организация», виды организаций

Понятие организации. Организация как социальная система. Формальная и неформальная организация. Типология организаций. Организационная структура: понятие и функции.

Тема 2. Понятие конфликта. Структурные элементы конфликта.

Понятие конфликта, обязательные условия возникновения конфликтов. Латентная стадия конфликта. Типология конфликтов. Основные периоды и этапы в развитии конфликта.

Тема 3. Конфликтогены: виды и правила бесконфликтного общения.

Понятие конфликтогена. Эскалация конфликта. Три группы конфликтогенов. Проявление агрессивности. Природная и ситуативная агрессивность. Проявление эгоизма. Проявление превосходства: категоричный тон, нарушение служебной этики, обман, утаивание информации, перекладывание ответственности. Способы снятия агрессивности, преодоления эгоизма, стремления к превосходству. Правила бесконфликтного общения. Понятие эмпатии.

Тема 4. Причины и функции конфликтов.

Различные подходы к пониманию причин конфликтов. Характеристика внешних и внутренних причин конфликтов. Классификация причин конфликтов. Деление причин на три класса: социально-экономические, социально-психологические, социально-демографические. Классификация причин, предложенная А. Я. Анцуповым и А. И. Шипиловым. Взаимосвязь объективных и субъективных причин. Зависимость организационно-управленческих причин от создания и функционирования организации, группы, коллектива.

Тема 5. Межличностные основы управления конфликтами в организации.

Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии и их характеристика. Пять основных стратегий: соперничество, компромисс, сотрудничество, приспособление и избегание. Целесообразность применения той или иной стратегии. Зависимость способа разрешения конфликта от стратегий, выбираемых оппонентами. Влияние различных факторов на выбор стратегии: наличие ресурсов, статус оппонента, возможные последствия, личные особенности оппонентов, длительность конфликта, значимость решаемой проблемы и др. Реализация стратегий через различные тактики.

Тема 6. Диагностика конфликтов в современных организациях

Определение уровня конфликтности личности, ее стрессоустойчивости. Измерение уровня агрессивности личности. Оценка умения слушать окружающих. Диагностика межличностных отношений в малой группе. Определение способа поведения в конфликте и его регулирование. Нахождение компромиссного решения. Специфика диагностики конфликтов в современных производственных условиях.

Тема 7. Управление конфликтом как организационно-технологический процесс.

Понятие управления конфликтом в двух аспектах: внутреннем и внешнем. Содержание управления конфликтом: прогнозирование конфликтов и оценка их функциональной направленности, предупреждение или стимулирование конфликта, регулирование конфликта, разрешение конфликта. Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные. Принципы, формы и средства разрешения конфликта. Алгоритм деятельности руководителя по управлению конфликтом

Тема 8. Конструктивное социально-психологическое поведение в конфликте

Способы и приёмы воздействия на партнёра: не требовать от него невозможного; оценивать психическое состояние партнёра; понимать его мимику, жесты, позы; информировать об ущемлении своих интересов; давать оппоненту высказаться; установить личный контакт; избегать категорических оценок и т. д. Применение конструктивной критики. Виды критики. Структура критики. Основные методы коррекции конфликтного поведения: социальнопсихологический тренинг; аутогенная тренировка; посредническая деятельность психолога; самоанализ конфликтного поведения. Типы конфликтных личностей.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Цель самостоятельной работы - подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Самостоятельная работа является наиболее деятельным и творческим процессом, который выполняет ряд дидактических функций: способствует формированию диалектического мышления, вырабатывает высокую культуру умственного труда, совершенствует способы организации познавательной деятельности, воспитывает ответственность, целеустремленность, систематичность и последовательность в работе студентов, развивает у них бережное отношение к своему времени, способность доводить до конца начатое дело.

Изучение понятийного аппарата дисциплины. Одной из важнейших задач подготовки современного грамотного специалиста является овладение и правильное применение профессиональной терминологии. Лучшему усвоению и пониманию дисциплины помогут различные словари, справочники и другие материалы, указанные в списке рекомендуемой литературы.

Особое место отводится самостоятельной проработке студентами отдельных разделов и тем по изучаемой дисциплине, что способствует выработке у студентов инициативы, стремления к увеличению объема знаний, выработке умений и навыков всестороннего овладения способами и приемами профессиональной деятельности.

Изучение вопросов очередной темы требует глубокого усвоения теоретических основ, раскрытия сущности основных категорий системы валютного регулирования, проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

Работа над основной и дополнительной литературой.

Изучение рекомендованной литературы следует начинать с учебников и учебных пособий, затем переходить к научным монографиям, материалам периодических изданий. Конспектирование – одна из основных форм самостоятельного труда, требующая от студента активно работать с учебной литературой и не ограничиваться записями на практических занятиях.

Студент должен уметь самостоятельно подбирать необходимую для учебной и научной работы литературу. При этом следует обращаться к предметным каталогам и библио-

графическим справочникам, которые имеются в библиотеках. А также обращаться к электронным библиотекам и отдельным тематическим ресурсам.

Для аккумуляции информации по изучаемым темам рекомендуется формировать личный архив, а также каталог используемых источников. При этом если уже на первых курсах обучения студент определяет для себя наиболее интересные сферы для изучения, то подобная работа будет весьма продуктивной с точки зрения формирования библиографии для последующего написания выпускной квалификационной работы на выпускном курсе.

Самоподготовка к практическим занятиям

На семинарских занятиях студент должен уметь последовательно излагать свои мысли и аргументировано их отстаивать.

Для достижения этой цели необходимо:

- 1) ознакомиться с соответствующей темой программы изучаемой дисциплины;
- 2) осмыслить круг изучаемых вопросов и логику их рассмотрения;
- 3) изучить рекомендованную учебно-методическим комплексом литературу по данной теме;
- 4) ознакомиться с вопросами очередного семинарского занятия;
- 5) подготовить краткое выступление по каждому из вынесенных на семинарское занятие вопросу.

Изучение вопросов очередной темы требует глубокого усвоения теоретических основ дисциплины, раскрытия сущности основных положений, проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

При презентации материала на семинарском занятии можно воспользоваться следующим алгоритмом изложения темы: определение и характеристика основных категорий, эволюция предмета исследования, оценка его современного состояния, существующие проблемы, перспективы развития. Весьма презентабельным вариантом выступления следует считать его подготовку в среде Power Point, что существенно повышает степень визуализации, а, следовательно, доступности, понятности материала и заинтересованности аудитории к результатам научной работы студента.

Подготовка групповых докладов по выбранным темам.

Подготовка докладов должна способствовать приобретению практических навыков в области решения профессиональных задач и ситуаций.

Работа не должна носить чисто описательный характер, большое место в ней должно быть уделено аргументированному представлению своей точки зрения студентами, критической оценке рассматриваемого материала с опорой на факты, что должно способствовать раскрытию творческих и аналитических способностей.

Объем работы должен составлять не более 40000 печатных знаков. В тексте при цитировании и использовании определенных данных должны быть оформлены постраничные сноски. Доклад должен быть с титульным листом и списком использованных источников и литературы. Структура работы должна содержать подпункты, соответствовать логической последовательности и взаимосвязи. В тексте приветствуется иллюстрация схемами, таблицами, диаграммами, графиками, рисунками и т.п. Графическому материалу следует давать комментарии.

При оценке работы учитывается содержание работы, ее актуальность, степень самостоятельности, логичность выводов и предложений, качество используемого практического материала, а также уровень грамотности и владение терминологией (общей и специальной). Одновременно отмечаются ее положительные стороны и недостатки, а в случае необходимости указываются вопросы, подлежащие доработке.

Самостоятельная работа студента при подготовке к зачету.

Контроль выступает формой обратной связи и предусматривает оценку успеваемости студентов и разработку мер по дальнейшему повышению качества подготовки современных специалистов в сфере туризма.

Итоговой формой контроля успеваемости студентов по учебной дисциплине «Конфликтология» является экзамен.

Выставление итоговой оценки по дисциплине (промежуточная аттестация в рамках реализации ООП) возможна на основе итогов текущего контроля успеваемости студента (по результатам контрольных работ, отдельных и групповых выступлений на семинарских занятиях, подготовки доклада).

В случае несогласия с предложенной оценкой студент сдает экзамен на основе предложенных вопросов. Успешной сдачи экзамена будет способствовать глубокое усвоение теоретических основ дисциплины, раскрытие сущности основных положений, категорий, проблемных аспектов и анализ фактического материала в рамках предложенных вопросов. Система индивидуальной самостоятельной работы должна быть также подчинена усвоению понятийного аппарата, поскольку одной из важнейших задач подготовки современного грамотного специалиста является овладение и грамотное применение профессиональной терминологии.

Бесспорным фактором успешного завершения изучения дисциплины является кропотливая, систематическая работа студента в течение всего периода изучения дисциплины. В этом случае подготовка к экзамену будет являться концентрированной систематизацией всех полученных знаний по данной дисциплине.

В начале семестра рекомендуется внимательно изучить перечень вопросов к экзамену по данной дисциплине, а также использовать в процессе обучения программу, другие методические материалы, рекомендуемые в ходе преподавания данной дисциплины. Это позволит в процессе изучения тем сформировать более правильное и обобщенное видение студентом существа того или иного вопроса за счет:

- а) уточняющих вопросов преподавателю;
- б) подготовки рефератов по отдельным темам, наиболее заинтересовавшие студента;
- в) самостоятельного уточнения вопросов на смежных дисциплинах;
- г) углубленного изучения вопросов темы по учебным пособиям.

Кроме того, наличие перечня вопросов в период обучения позволит выбрать из предложенных преподавателем учебников (или учебных пособий) оптимальный для каждого студента, с точки зрения его индивидуального восприятия материала, уровня сложности и стилистики изложения.

После изучения соответствующей тематики рекомендуется проверить наличие и формулировки вопроса по этой теме в перечне вопросов к экзамену, а также попытаться изложить ответ на этот вопрос. Если возникают сложности при раскрытии материала, следует вновь обратиться к материалам практических занятий, уточнить терминологический аппарат темы, а также проконсультироваться с преподавателем.

Изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет

Ресурсы Интернет являются одним из альтернативных источников быстрого поиска требуемой информации. Их использование возможно для получения основных и дополнительных сведений по изучаемым материалам.

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведены в п. 5.2. .

5. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю),
включающий:

5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	Шкала оценивания сформированности компетенций						
	не зачтено		зачтено				
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
Знания	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибки.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
Умения	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
Навыки	Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.	Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценки при промежуточной аттестации

Оценка	Уровень подготовки
--------	--------------------

зачтено	Превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно»
	Отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
	Очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо»
	Хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
	Удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	Неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»
	Плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

Критерии для оценивания результатов тестирования

В процессе проведения тестирования преподаватель внимательно следит за тем, чтобы обучающиеся выполняли задания самостоятельно и не мешали друг другу.

- «превосходно» - 96-100% правильных ответов;
- «отлично» – 86-95% правильных ответов;
- «очень хорошо» - 81-85% правильных ответов;
- «хорошо» – 66-80% правильных ответов;
- «удовлетворительно» – 56-65% правильных ответов.
- «неудовлетворительно» - 46-55% правильных ответов;
- «плохо» - 45% и меньше правильных ответов.

Критерии для оценивания выполненных практических заданий

Решение практических заданий включает: изучение условий задачи (описанной ситуации) и ответы на поставленные в задании вопросы.

При выполнении данного задания обучающемуся необходимо использовать теоретический материал изучаемой дисциплины и обосновывать с его помощью свой ответ.

Перед ответом на поставленные в задании вопросы, обучающемуся необходимо внимательно ознакомиться с условиями задачи, выявив значимые для нахождения решения обстоятельства.

Оценка	Уровень подготовленности, характеризуемый оценкой
Превосходно	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучающийся отвечает чет-

	ко и последовательно, показывает глубокое знание основного и дополнительного материала
Отлично	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучающийся отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного материала
Очень хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучающийся отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание материала, допущено не более 2 неточностей не принципиального характера
Хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, допущены неточности не принципиального характера, но обучающийся показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы
Удовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено более 50% поставленных задач), но обучающийся допускает ошибки, нарушена последовательность ответа, но в целом раскрывает содержание основного материала
Неудовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено менее 50% поставленных задач), обучающийся дает неверную информацию при ответе на поставленные задачи, допускает грубые ошибки при толковании материала, демонстрирует незнание основных терминов и понятий.
Плохо	Задание не выполнено, обучающийся демонстрирует полное незнание материала

Для оценивания результатов представления докладов используется следующая шкала:

Оценка	Уровень подготовленности, характеризуемый оценкой
Превосходно	Доклад соответствует выбранной теме, студент ссылается на авторитетных авторов, использует достоверные источники информации, аргументированно отстаивает свою точку зрения. Презентация отвечает критериям аналитичности, лаконичности, информативности. Студент способен выразить идею ясно, сделать необходимые выводы и прогнозы.
Отлично	Доклад соответствует выбранной теме, студент ссылается на авторитетных авторов, использует достоверные источники информации. Студент высказывает свою точку зрения по всему спектру затрагиваемых проблем. Презентация отвечает критериям аналитичности, лаконичности, информативности. Студент способен выразить идею ясно, сделать необходимые выводы.
Очень хорошо	Доклад соответствует изучаемой теме, студент корректно излагает идеи современных авторов. Однако авторская позиция просматривается. Работа не перегружена информацией общего характера. Студент способен выразить частные суждения, поднимается до обобщений. Выводы дают целостное представление о проделанной работе.
Хорошо	Доклад соответствует изучаемой теме, студент корректно излагает идеи современных авторов. Однако авторская позиция просматривается с трудом. Работа перегружена информацией обще-

	го характера. Студент способен выразить частные суждения, но не поднимается до обобщений. Выводы фрагментарны и не дают целостного представления о проделанной работе.
Удовлетворительно	Доклад соответствует изучаемой теме, но не в полной мере раскрывает ее, студент не ссылается на авторитетных авторов, использует недостоверные источники информации. Студент с трудом выражает свою мысль, выводы не вытекают из сказанного.
Неудовлетворительно	Доклад не соответствует изучаемой теме, не в полной мере раскрывает ее, студент не ссылается на авторитетных авторов, использует недостоверные источники информации. Студент с трудом выражает свою мысль, выводы не вытекают из сказанного.
Плохо	Доклад не соответствует изучаемой теме или не раскрывает ее содержания.

5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения

5.2.1 Контрольные вопросы

Вопрос	Код компетенции
1. Организационный конфликт: понятие, структура, функции, виды.	
2. Стадии организационного конфликта.	
3. Специфика конфликтных ситуаций в организациях	
4. Пути и способы разрешения трудовых конфликтов.	
5. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов в организации.	
6. Стили поведения участников в конфликте.	
7. Управление поведением личности для предупреждения конфликтов. Правила бесконфликтного поведения	
8. Причины организационных конфликтов.	
9. Профилактика конфликтов в организации	
10. Роль руководителя в разрешении организационного конфликта	

5.2.2. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции УК-3

Конфликт – это.....

а) столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений, серьёзное разногласие, острый спор; б) это принятие противоположностями друг друга в тех или иных свойствах и взаимодействиях; в) процесс формализации социальных отношений, переход от неформальных отношений, и неорганизованной деятельности к созданию организационных структур с иерархией власти.

По сфере проявления конфликты бывают:

а) конструктивные, деструктивные; б) социальные, экономические, политические, духовно-идеологические; в) слабые, средние, сильные.

5.2.3. Типовые задания/задачи для оценки сформированности компетенции

Задание: Охарактеризуйте конфликтную ситуацию по следующим показателям:

1. Объект и предмет конфликта. Выявление полного состава участников конфликта с каждой стороны и характеристика роли каждого из них. Среда конфликта. Позиции и интересы сторон;
2. Динамика конфликта:
 - а) выяснение инцидента и повода конфликта, определение конфликтогенов;
 - б) характеристика предконфликта (латентного периода);
 - в) характеристика открытого (манифестного) периода конфликта, определение составляющих и особенностей эскалации (переход от мягких – к жестким тактикам, от частного – к общему и пр.);
 - г) выяснение причин развития или свертывания конфликта. Определение цены продолжения конфликта и цены выхода из конфликта для каждой стороны (утраты – выгоды);
 - д) характеристика постконфликта. Конструктивные и деструктивные функции конфликта для сторон конфликта.
3. Ресурсы сторон на разных стадиях динамики конфликта:
 - собственных (затраты ресурсов самого индивида)
 - привлеченных (использование активности и иных ресурсов, принадлежащих другим людям).
4. Определение и оценка стратегий, использовавшихся сторонами конфликта на разных стадиях конфликта. Перечисление плюсов и минусов использования избранной стратегии поведения в конфликте для каждой стороны конфликта.
5. Квалификация тактик, использовавшихся сторонами в конфликте – нейтральных, мягких либо жестких.

Задание: Конфликты в деятельности специалиста. Приведите примеры с технологией их урегулирования.

5.2.4. Темы докладов

1. Проявление эмоций и психологической несовместимости в конфликте.
2. Стратегии поведения в конфликте на основе отношения к партнёру и характера отстаивания своих позиций.
3. Способы предупреждения и разрешения конфликтов по вертикали.
4. Особенности индивидуальных и коллективных трудовых конфликтов.
5. Конфликты адаптации работников в коллективе.
6. Инновационные конфликты: сущность, причины и пути решения.
7. Конфликт интересов в системе государственного и муниципального управления.
8. Особенности конфликтов в системе государственного и муниципального управления.
9. Социальное партнёрство – новый подход в управлении конфликтами.
10. Методы преодоления конфликтов и стрессов.
11. Профилактика и урегулирование конфликтов как аспект деятельности руководителя.
12. Особенности личности и стиля управления руководителя в деле профилактики конфликтов в организации.
13. Проблема посредничества как метода разрешения конфликта.
14. Система взаимоотношений посредника и оппонентов в конфликте.
15. Основные задачи и средства воздействия третьей стороны.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт,

2023. — 222 с. — (Высшее образование). — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530803>
2. Лопарев, А. В. Конфликтология : учебник для вузов / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 298 с. // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490115>
3. Попова, Е. П. Теория организации : учебник и практикум для вузов / Е. П. Попова, К. В. Решетникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 327 с. — (Высшее образование). — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533527>

б) дополнительная литература:

1. Фесенко О.П., Практикум по конфликтологии, или Учимся разрешать конфликты [Электронный ресурс] / Фесенко О.П. – М.: ФЛИНТА, 2014. - 128 с. - ISBN 978-5-9765-1580-2 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976515802.html>
2. Лукаш Ю.А., Начальники и подчиненные: кто есть кто, взаимоотношения и конфликты [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Ю.А. Лукаш - М.: ФЛИНТА, 2017. - 101 с. - ISBN 978-5-9765-1373-0 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976513730.html>
3. Анцупов А.Я., Конфликтология в схемах и комментариях: учебное пособие [Электронный ресурс] / Анцупов А.Я., Баклановский С.В. - М. : Проспект, 2016. - 336 с. - ISBN 978-5-392-19675-3 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392196753.html>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения (учебная мебель, мультимедийное оборудование).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступа в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки «Документоведение и архивоведение» (уровень бакалавриата, очная форма обучения).

Автор: к.и.н., доцент А.Е. Блохина

Заведующий кафедрой: д.п.н., профессор А.А. Громыко

Рецензент: к.и.н., доцент Леушкин Д.В.