

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования\_  
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет  
им. Н.И. Лобачевского»**

Факультет социальных наук

---

УТВЕРЖДЕНО

решением президиума Ученого совета ННГУ

протокол № 1 от 16.01.2024 г.

**Рабочая программа дисциплины**

Конфликтология

---

Уровень высшего образования

Бакалавриат

---

Направление подготовки / специальность

38.03.03 - Управление персоналом

---

Направленность образовательной программы

Управление и развитие персонала организации

---

Форма обучения

очная

---

г. Нижний Новгород

2024 год начала подготовки

## 1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.18 Конфликтология относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы.

## 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	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИУК-3.1: Реализует стратегию сотрудничества для достижения командных целей. ИУК-3.2: Активно участвует в обмене информацией, знаниями, опытом, и презентации результатов командной работы. ИУК-3.3: Соблюдает этические нормы в межличностном профессиональном общении.	ИУК-3.1: Знать: основы конфликтологии. Уметь: реализовать стратегию сотрудничества для достижения командных целей. Владеть: навыками управления конфликтами.  ИУК-3.2: Знать: основы социального взаимодействия. Уметь: обмениваться информацией, знаниями, опытом, и презентации результатов командной работы. Владеть: навыками командной работы.  ИУК-3.3: Знать: этические нормы в межличностном профессиональном общении. Уметь: применять этические нормы в межличностном профессиональном общении. Владеть: навыками командной работы.	Тест Задания Доклад-презентация Собеседование	Зачёт: Контрольные вопросы
ДПК-3: Способен проводить работу с персоналом по социально-психологической	ИДПК-3.1: Планирует и проводит социально-психологическую работу с персоналом.	ИДПК-3.1: Знать: основы конфликтологии. Уметь: планировать и	Тест Задания Доклад-презентация Собеседование	Зачёт: Контрольные вопросы

адаптации в организации	<p>ИДПК-3.2: Понимает социальные и психологические механизмы адаптации и профессиональной деятельности сотрудников, основывает на них свою работу с персоналом.</p> <p>ИДПК-3.3: Оценивает и консультирует персонал по вопросам социально-психологическому развитию и профилактике дезадаптации.</p>	<p>проводить социально-психологическую работу с персоналом.</p> <p>Владеть: навыками управления конфликтами.</p> <p>ИДПК-3.2:</p> <p>Знать: социальные и психологические механизмы адаптации и профессиональной деятельности сотрудников.</p> <p>Уметь: применять социальные и психологические механизмы адаптации и профессиональной деятельности сотрудников.</p> <p>Владеть: навыками управления конфликтами.</p> <p>ИДПК-3.3:</p> <p>Знать: основы конфликтологии.</p> <p>Уметь: оценивать и консультировать персонал по вопросам социально-психологического развития и профилактики дезадаптации.</p> <p>Владеть: навыками эффективного взаимодействия.</p>		
-------------------------	--	--	--	--

### 3. Структура и содержание дисциплины

#### 3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная
<b>Общая трудоемкость, з.е.</b>	<b>2</b>
<b>Часов по учебному плану</b>	<b>72</b>
в том числе	
<b>аудиторные занятия (контактная работа):</b>	
- занятия лекционного типа	<b>16</b>
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	<b>16</b>
- КСР	<b>1</b>
самостоятельная работа	<b>39</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>0</b>
	<b>Зачёт</b>

### 3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	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 (практические занятия/лабораторные работы), часы	Всего	
	0 Ф 0	0 Ф 0	0 Ф 0	0 Ф 0	0 Ф 0
Тема 1. Общая теория конфликта.	10	2	2	4	6
Тема 2. Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления.	10	2	2	4	6
Тема 3. Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования.	14	4	4	8	6
Тема 4. Организационные конфликты: особенности протекания и диагностики.	10	2	2	4	6
Тема 5. Прогнозирование и предупреждение конфликтов.	10	2	2	4	6
Тема 6. Управление социальными конфликтами.	17	4	4	8	9
Аттестация	0				
КСР	1			1	
Итого	72	16	16	33	39

#### Содержание разделов и тем дисциплины

##### Тема 1. Общая теория конфликта

Определение понятия «конфликт», анализ условий его возникновения. Конфликт как свойство социальных систем. Социальные противоречия и социальные конфликты. Конфликт как феномен общественной жизни.

Конфликт как социальное явление. Конфликт как форма социального взаимодействия, межличностной и межгрупповой коммуникации. Источники и причины конфликтов. Классификация видов конфликтов: критерии и основные характеристики. Природа противоречия, лежащего в основе конфликта.

Структурный конфликт и его разновидности. Конфликт ценностей. Конфликт отношений.

Поведенческий конфликт. Конструктивные деструктивные функции конфликтов. Диагностическая функция конфликтов и особенности ее проявления. Понятие конфликтной ситуации, возникновение и структура. Осознание ситуации как конфликтной ее участниками. Субъекты конфликта как элементы конфликтной ситуации. Типы и ранги субъектов конфликта. Влияние образов конфликтной ситуации на развитие конфликта. Динамика конфликтного взаимодействия. Стадии и фазовая динамика конфликта. Конфликт как процесс. Конфликтное взаимодействие и конфликтное поведение. Классификация типов поведения в конфликте по К. Томасу. Основные формы завершения конфликта.

Принципы и критерии анализа конфликтной ситуации. Приемы обнаружения позиций, интересов и мотивов субъектов конфликтного взаимодействия. Способы актуализации конфликта и его регулирования.

##### Тема 2. Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления

Основные подходы к причинам и формам проявления внутриличностного конфликта (З.Фрейд, К. Юнг, Э. Фромм, К. Хорни, А. Адлер, А. Маслоу, К. Левин). Потребности, интересы, ценности и мотивы поведения личности. Внутренние и внешние противоречия личности и их взаимосвязь. Фрустрация, стрессы, конфликты и кризисы. Формы проявления внутриличностных конфликтов. Переживание как основа внутриличностного конфликта. Последствия и проявления внутриличностных конфликтов. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов. Психологическая защита на подсознательном и сознательном уровнях. Развитие стрессоустойчивости. Самоменеджмент как профилактика и технология регулирования внутриличностных конфликтов. Роль конфликта в формировании и развитии личности.

### Тема 3. Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования

Причины возникновения межличностных конфликтов. Конфликт как форма социального взаимодействия. Ролевые конфликты. Манипуляция в межличностном взаимодействии. Разновидности манипуляций.

Манипулятивное общение. Механизмы блокирования манипуляций. Влияние социальной и психологической зрелости личности на уровень ее конфликтности. Проявление индивидуально-психологических особенностей личности в ее стратегиях поведения в конфликте. Эмоциональное состояние участников конфликта: сужение креативности, автоматизация поведения, эмоциональный дискомфорт. Рост эмоционального напряжения: страхи, агрессия, недоверие, фобии. Технологии работы с эмоциональным состоянием в процессе конфликта. Вербальные и невербальные техники урегулирования эмоционального состояния. Рационализация эмоций. Способы разрешения межличностных конфликтов.

### Тема 4. Организационные конфликты: особенности протекания и диагностики

Причины возникновения организационных конфликтов. Типология организационных конфликтов. Информационные и структурные конфликты в организации. Дисбаланс структуры рабочего места. Ценностный конфликт и его выражение в особенностях корпоративной культуры организации. Деструктивные функции конфликта в организации: ухудшение и разрушение коммуникаций; падение авторитета руководителя; рост напряженности между уровнями управления; снижение эффективности труда. Специфика инновационных конфликтов. Профилактика и методы регулирования. Роль руководителя в предупреждении и регулировании инновационных конфликтов. Стратегии управления организационным конфликтом. Трудовые конфликты как отражение проблем в социально-экономической и административно-управленческой систем организации. Особенности протекания социально-трудовых конфликтов. Формы и методы урегулирования. Социальное партнерство, его значение в предупреждении и успешном регулировании конфликтов.

Диагностика потенциальной и актуальной конфликтной ситуации. Диагностика факторов и причин конфликта. Диагностика конфликта на разных этапах его развития. Рациональное и эмоциональное измерение конфликта. Определение основной проблемы конфликта, подлежащей урегулированию. Принципы анализа и диагностики конфликтов социально-экономической сферы.

### Тема 5. Прогнозирование и предупреждение конфликтов

Понятие о способах прогнозирования и профилактики конфликтов. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов. Социально-психологические условия профилактики конфликтов. Самоконтроль и саморегуляция. Уважение, прагматизм, доверие. Учет индивидуальных особенностей субъектов. Толерантность и различия. Методы достижения эффективности в работе с персоналом и клиентами. Предупреждение конфликтов компетентным оцениванием. Выявление и разрешение проблемных ситуаций взаимодействия как способ профилактики возможного возникновения конфликтов. Соблюдение правовых норм как основа профилактики конфликтов. Роль профессиональных и личностных качеств специалиста в прогнозировании и профилактике конфликтных ситуаций.

## Тема 6. Управление социальными конфликтами

Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтами. Основные этапы управления: прогнозирование, предупреждение или стимулирование конфликта, регулирование и разрешение. Стратегии и алгоритм управления конфликтами. Управление конфликтом как минимизация его отрицательных последствий. Изменение конфликтной ситуации. Изменение значимости конфликтной ситуации. Силловые способы управления конфликтом. Локализация и фрагментация конфликта. Управление конфликтующей системой. Структурные способы управления конфликтом. Замена объекта конфликта. Административный ресурс. Анализ технологии управления конфликтным взаимодействием: общие исходные положения, технологические процедуры, технологический инструментарий, этапы внедрения, критерии и методы «замера» результатов. Схема овладения конфликтной ситуацией: анализ и коррекция представлений и отношений в предконфликтной ситуации и в процессе конфликта.

## **4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

-

## **5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)**

**5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:**

**5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции УК-3:**

**1. Стимулирование конфликта предполагает:**

1. целенаправленные действия субъекта управления, направленные на возникновение конструктивного конфликта;
2. умышленный срыв рабочего процесса в виде отказа или ненадлежащего исполнения своих обязанностей;
3. настойчивую борьбу за свои интересы, противоречащие другим.

**2. Предупреждение конфликта представляет собой:**

1. действия менеджера по недопущению и нейтрализации факторов возникновения конфликта;
2. наказание противодействующих оппонентов за участие в конфликте;
3. мирное урегулирование возникших противоречий до начала открытого конфликта.

**3. Групповая атрибуция - это в конфликтологии:**

1) объяснение позитивного поведения своей группы и негативного поведения другой внутренними причинами и, в соответствии с этим, негативное поведение своей группы и позитивное поведение чужой внешними обстоятельствами;

2) противопоставление своей и чужой группы по нравственным особенностям;

3) завышение оценки своей группы и занижение достоинств чужой;

4) несправедливое социальное сравнение своей и чужой группы.

#### **4. К структурным методам разрешения конфликтов относят:**

1. использование системы вознаграждений;

2. сглаживание;

3. разъяснение требований к работе;

4. принуждение.

#### **5. Межличностными методами разрешения конфликтов являются:**

1. использование координационных и интеграционных механизмов;

2. принуждение;

3. компромисс;

4. уклонение.

#### **6. Переговоры как способ разрешения конфликта представляют собой:**

1. выдвижение своих требований каждой из сторон с одновременной готовностью к компромиссу;

2. обращение за помощью третьей стороны;

3. обязательства, данные участниками конфликта, по восстановлению мирных отношений.

#### **7. Использование в процессе проведения переговоров разных приемов давления, включая угрозы, – это:**

1. прессинг;

2. месть;

3. манипуляция.

#### **8. Ренегат - это человек, который:**

1. после возникновения конфликта со своей группой, вышел из нее и стал вести борьбу извне;

2. имеет завышенный уровень притязаний;

3. выполняет функции посредника в урегулировании конфликтной ситуации.

#### **9. Противоречия между равными по положению субъектами – это конфликт:**

1. горизонтальный;

2. межгрупповой;

3. политический.

#### **10. Что такое толерантность?**

1. отсутствие или довольно незначительная реакция сторон на конфликтогенный фактор;
2. рост недовольства, отрицательной психологической напряженности и деструктивных социальных связей;
3. недобросовестное использование открытой информации.

#### **11. Что представляет собой авторитет?**

1. признание со стороны других людей влияния и значимости кого-либо;
2. субъект, который отличается особенно активными действиями;
3. человек, для которого интересы других выше собственных.

#### **12. Разрыв отношений как знак протеста против поведения оппонента называется:**

1. бойкотом;
2. блефом;
3. бунтом.

#### **13. Публичное высказывание мнений и обсуждение ключевых тезисов – это:**

1. дебаты;
2. беседа;
3. декларация.

#### **14. Ультиматум – это:**

1. беспелляционное требование одной стороны конфликта к другой с угрозой применения радикальных мер разрешения спора при неисполнении этого требования;
2. форма насилия, которой присущи особая жестокость и устрашение во имя достижения своих целей;
3. готовность воспринимать будущие события максимально объективно.

#### **5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ДПК-3:**

##### **1. Предконфликтная ситуация – это:**

1. нарастание социальной напряженности между оппонентами – потенциальными участниками конфликта из-за возникших противоречий;
2. использование угрозы как способа воздействия на оппонента при проведении переговоров;
3. действие, которое направлено против кого-либо другого.

##### **2. К этапам конфликта относятся:**



1. предконфликтная ситуация; открытый конфликт с инцидентом, эскалацией и завершением; послеконфликтный период;
2. возникновение противоречий, этап попыток снижения напряженности, нарастание противоречий, разрешение конфликта;
3. инцидент, эскалация, примирение.

**3. Компромисс невозможен в конфликте:**

1. ценностей;
2. интересов;
3. ресурсов.

**4. Предметом конфликтологии являются:**

1. закономерности появления и развития конфликтных противоречий, динамика и направления развития конфликтных ситуаций, способы и методы профилактики, решения и управления конфликтами;
2. причины возникновения конфликтов в разных социальных сферах и способы их разрешения;
3. предпосылки зарождения противоречий в различных социальных слоях общества, их профилактика и разрешение мирным путем.

**5. Инцидент в конфликтологии – это:**

1. формальный повод, позволяющий сторонам конфликта начать открытое противодействие;
2. истинная причина возникновения непримиримых противоречий;
3. отрицательное восприятие чьего-либо превосходства или успехов.

**6. Объектом конфликтологии является:**

1. социальный конфликт как специфический вид социального взаимодействия субъектов;
2. межличностные конфликты сослуживцев в процессе трудовой деятельности;
3. политические противоречия на разных уровнях власти, включая международные конфликты.

**7. Поднятие уровня взаимной осведомленности сторон – это функция конфликта:**

1. информационная;
2. профилактическая;
3. сигнальная.

**8. Замораживание конфликта предполагает:**

1. его отсрочку с сохранением имеющихся противоречий;
2. изучение возникших противоречий для определения их причин и прогнозирования;
3. запрет управляющего субъекта на участие в конфликте во имя общих интересов.

**9. Кризис в конфликтологии представляет собой:**

1. точку степени нарастания остроты конфликта, при достижении которой ситуация кардинально меняется в сторону отступления либо применения силы;
2. состояние эмоциональной разрядки;
3. неадекватную эмоциональную реакцию на конфликтогенный фактор.

**10. Сравнительно устойчивый и упрощенный образ какого-либо социального объекта называется:**

1. стереотипом;
2. паритетом;
3. макетом.

**11. По способам разрешения конфликты бывают:**

- 1) пассивные, компромиссные;
- 2) компромиссные, кооперативные, разрушительные;
- 3) мирные, силовые, пассивные;
- 4) разрушительные, активные, пассивные.

**12. Предметом конфликтологии являются:**

- 1) динамика и направления развития конфликтных ситуаций, способы и методы профилактики, закономерности появления и развития конфликтных противоречий;
- 2) способы разрешения конфликтных ситуаций и методы их профилактики;
- 3) профилактика предпосылок к возникновению конфликтных ситуаций в различных социальных слоях общества и способы их разрешения мирным путем;
- 4) все ответы верны.

**13. Инцидент в конфликтологии – это:**

- 1) негативное восприятие чьих-либо успехов или превосходства в чем-то;
- 2) формальный повод, который является началом открытого противодействия для конфликтующих сторон;
- 3) истинная причина возникновения противоречий;
- 4) нет верного ответа.

**14. В конфликтологии понятие ультиматум – это:**

- 1) способность объективного восприятия будущих событий;
- 2) безапелляционное требование от одной стороны конфликта к другой с угрозой применения радикальных мер разрешения конфликта при условии неисполнения этого требования;
- 3) одна из форм насилия, которой присуще устрашение или жестокость для достижения своих целей;
- 4) нет верного ответа.

**Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)**

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Студентом даны правильные ответы на все вопросы.
отлично	Студентом даны правильные ответы на 90-99% вопросов.
очень хорошо	Студентом даны правильные ответы на 80-89% вопросов.
хорошо	Студентом даны правильные ответы на 66-79% вопросов.
удовлетворительно	Студентом даны правильные ответы на 50-65% вопросов.
неудовлетворительно	Студентом даны правильные ответы не менее 50% вопросов.
плохо	Правильные ответы не даны, либо студент отказался отвечать на вопросы

### 5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции УК-3:

#### Задание 1

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

*Вопрос.* Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

#### Задание 2

Вы – начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

*Вопрос.* Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

#### Задание 3

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

*Вопрос.* В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

#### **Задание 4**

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

*Вопрос.* В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

#### **Задание 5.**

Между двумя сотрудниками возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них предлагает как можно быстрее внедрить технологию для увеличения продукции, второй считает, что нужно дать персоналу достаточно времени, чтобы освоить новую технологию.

*Вопрос.* Является ли описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

#### **Задание 6.**

Подчиненный допустил технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, и руководитель наложил на него штраф в размере месячной заработной платы.

*Вопрос.* Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте.

#### **Задание 7.**

Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока он свое обещание не выполнил.

*Вопрос.* Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

#### **Задание 8**

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась

неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

*Вопрос.* Как бы вы поступили на месте руководителя?

#### **5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции ДПК-3:**

##### **Задание 1**

В конструкторском бюро не сложились отношения начальника отдела с коллективом. Начальник отдела был назначен на должность два месяца назад. До этого он работал в другом отделе, имел хорошую репутацию как специалист. Имеет большое количество изобретений, один из научных проектов, руководителем которого он был как ведущий инженер по предыдущей должности в другом отделе, получил высшую оценку на международной выставке.

Проанализируйте, какие причины могли лечь в основу конфликта между новым начальником и коллективом?

##### **Задание 2**

На собрании творческого коллектива обсуждался вопрос о представлении к почетному званию «Заслуженный деятель науки» сотрудника А. Вопрос о представлении к такому званию по соответствующему Положению мог решаться либо открытым, либо тайным голосованием. После короткого обсуждения кандидатуры сотрудник Б. внес предложение: процедуру выдвижения произвести тайным голосованием. Понятно, в результате итоги голосования оказались не в пользу А. Дополнительная информация:

- 1) инициатором представления А. к почетному званию выступил руководитель коллектива;
- 2) руководителю были известны негативные высказывания в адрес А. некоторых сотрудников коллектива по поводу якобы имевших место незаслуженных продвижениях по работе (А. до смены руководителя коллектива, которое произошло за два года до представления его к почетному званию, несмотря на успехи в научно-исследовательской деятельности, не находил должной оценки со стороны бывшего руководителя М. С приходом нового руководителя С. А. был назначен на вышестоящую должность);
- 3) численность коллектива, в котором трудился соискатель почетного звания, была небольшая (10 человек); в их числе были четверо сотрудников, имевших почетное звание, и трое претендовавших на него.

Проанализируйте данную ситуацию на предмет ее конфликтности.

##### **Задание 3**

Бригада слесарей-лекальщиков (шесть человек) всегда держалась очень сплоченно. Члены бригады, несмотря на существенную разницу в возрасте, часто проводили вместе и свободное время. Старшие к младшим относились покровительственно, младшие к старшим — с уважением. Когда один из членов бригады ушел на пенсию, в нее был принят молодой слесарь

Акимов, года два или три назад окончивший лицей. Вначале к нему отнеслись настороженно. Но через месяц-два между ним и бригадой сложились вполне дружеские отношения, он был принят в коллектив, стал «своим».

Еще месяца через два положение изменилось. Акимову как молодому и не очень опытному работнику поручили изготовление крупной серии стандартных лекал. Используя традиционную технологию, он имел бы заработок на среднем для бригады уровне. Однако Акимов быстро догадался, как можно рационализировать работу. Он брал десяток заготовок и приваривал их друг к другу. Получался пакет. Затем он вырезал нужную форму сразу же на всем пакете, шлифовал торцы, разъединял пакет и обрабатывал поверхность каждого лекала. Вскоре Акимов перекрыл нормы выработки в три-пять раз, заработок его стал быстро расти и в полтора раза превысил заработок бригадира. На Акимова в бригаде начали коситься и замечать в его поведении множество изъянов: то отлучился неизвестно куда, то навязался с непрошеным советом, то, наоборот, молчал, когда все старались подать полезные советы товарищу. Наконец, наступил полный разрыв отношений. Акимов попросил начальника цеха перевести его в другую бригаду. Но оказалось, что и другие бригады слесарей не хотят его принимать к себе. Через месяц Акимов уволился с завода.

Проанализируйте данную ситуацию на предмет конфликтности.

#### **Задание 4**

Группа переводов отдела научно-технической информации опытно-конструкторского бюро состояла из пяти женщин и начальника группы Миронова. Он старался не вмешиваться во взаимоотношения переводчиц, которые обычно самостоятельно распределяли работу между собой. Оснований для беспокойства не было: группа не только справлялась с работой, но и значительно перевыполняла норму выработки.

Отношения в группе были хорошие. Переводчицы — молодые женщины примерно одного возраста — помогали друг другу. Никаких трений, а тем более конфликтов, между ними не возникало. В конце каждой недели происходило традиционное совещание группы, на котором Миронов обычно отмечал хорошую работу всех переводчиц и сообщал о предстоящих переводах. Сами переводчицы предлагали для перевода дополнительный материал, интересный с их точки зрения.

В группе объектом всеобщей опеки была Зеброва, не имевшая достаточного опыта и квалификации. Эта опека ее немного раздражала, но она с благодарностью принимала помощь. Однажды на традиционном совещании Зеброва предложила для перевода большую серию статей, содержащих материал по устройству, разработка которого в данный момент в конструкторском бюро явно зашла в тупик. Миронов, убедившись в ценности материала, велел Зебровой отложить в сторону остальные переводы и немедленно приняться за эту серию. Зеброва взялась за работу всерьез, не жалея ни времени, ни сил, трудилась в субботы, воскресенья и вечерами. Первые же переводы помогли конструкторам существенно продвинуться в разработке устройства. Деятельность Зебровой была замечена руководством конструкторского бюро. Миронов на совещаниях несколько раз отмечал полезную инициативу Зебровой, указывая на высокое качество ее переводов. Объем работы, выполненный Зебровой, оказался значительно больше, чем у любой другой переводчицы.

По прошествии примерно двух месяцев обстановка в группе резко изменилась. Миронов, заходя в комнату переводчиц, часто видел, что Зеброва сидит с заплаканными глазами, а в комнате — тягостная тишина. Иногда его приход обрывал громкие споры. По всему стало видно, что переводчицы изменили свое отношение к Зебровой. Сначала они молча не одобряли ее рвение. Затем начали в ее присутствии обмениваться колкими замечаниями по поводу ее внешности. Потом открыто стали обвинять Зеброву в желании выделиться из коллектива, сделать карьеру. Обстановка все ухудшалась. Общий объем переводов в группе явно уменьшился. Если раньше кое-кто из переводчиц засиживался вечерами, то теперь все, кроме Зебровой, находились на работе строго положенное время и переводов домой не брали. Иссякла и инициатива на традиционных еженедельных совещаниях — все сидели молча и ждали указаний Миронова. Тот пытался было устыдить переводчиц, показать, что они несправедливо относятся к Зебровой, выразить неудовольствие понизившейся выработкой, но натолкнулся на глухое неодобрительное молчание.

Отношения в группе стали улучшаться, когда, договорившись с руководством группы технической информации, Миронов пересадил Зеброву в другую комнату. Теперь переводчицы стали довольно часто встречаться и во вне рабочее время. Однако объем переводов продолжал снижаться и затем стабилизировался, хотя и на неплохом, но несравненно более низком уровне, чем раньше. Это было замечено начальником отдела. Миронов на совещании группы поднимал вопрос о понизившейся выработке и ставил в пример Зеброву. Переводчицы апеллировали к существующим нормам перевода. Действительно, норма неукоснительно выполнялась всеми. Тогда Миронов добился введения премиальной системы, поставив премию в зависимость от перевыполнения нормы перевода и его качества. Оклады были изменены таким образом, что переменная часть заработной платы могла составить до 30 % ежемесячного заработка. Результат оказался неожиданным — все четыре переводчицы положили на стол Миронова заявления об увольнении. Уговоры не помогли: через две недели в группе переводов осталась одна Зеброва.

Проанализируйте мотивы и причины возникновения конфликта.

### Критерии оценивания (оценочное средство - Задания)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Полнота знаний. Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Могут быть допущены несущественные ошибки. Наличие умений. Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи, выполнены все задания. Могут быть допущены несущественные ошибки. Наличие навыков (владение опытом). Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач. Могут быть допущены несущественные ошибки. Мотивация (личностное отношение). Проявляется учебная активность и мотивация, демонстрируется готовность выполнять поставленные задачи. Характеристика сформированности компетенции. Сформированность компетенции соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач. Уровень сформированности компетенции. Средний/высокий.
не зачтено	Полнота знаний. Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки. Наличие умений. При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки. Наличие навыков (владение опытом). При

Оценка	Критерии оценивания
	<p>решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки. Мотивация (личностное отношение). Учебная активность и мотивация слабо выражены, готовность решать поставленные задачи качественно отсутствуют.</p> <p>Характеристика сформированности компетенции. Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. Требуется повторное обучение. Уровень сформированности компетенции. Низкий.</p>

#### **5.1.5 Типовые задания (оценочное средство - Доклад-презентация) для оценки сформированности компетенции УК-3:**

1. Стратегии ведения переговоров.
2. Тактические приемы ведения переговоров.
3. Позиционный торг и конструктивные переговоры.

#### **5.1.6 Типовые задания (оценочное средство - Доклад-презентация) для оценки сформированности компетенции ДПК-3:**

1. Основы социально-психологической работы с персоналом.
2. Социальные и психологические механизмы адаптации и профессиональной деятельности сотрудников. Их применение в деятельности психолога.
3. Ролевое поведение участников социального конфликта.
4. Ранг, статус, сила сторон конфликта.
5. Психология участников конфликта.
6. Теории внутриличностного конфликта.
7. Предупреждение внутриличностных конфликтов.
8. Внутриличностный конфликт как причина суицидального поведения.
9. Консультирование конфликтных семей.
10. Типы конфликтных личностей и способы их нейтрализации.
11. Ассертивность и ее значение при разрешении конфликтов.
12. Профилактика различных типов семейных конфликтов.
13. Эволюция межгрупповых конфликтов.
14. Организационный конфликт.
15. Конфликт и культура.
16. Гендерные различия в конфликтном поведении.
17. Развитие социальной идентичности.
18. Психология конструктивной критики.
19. Способы и приемы воздействия на партнера по общению.
20. Факторы, препятствующие возникновению конфликтов.
21. Медиация как технология урегулирования конфликта.

#### **Критерии оценивания (оценочное средство - Доклад-презентация)**



Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Работа студентом выполнена без недочётов. В содержании работы поставленные цели достигнуты, решение поставленных задач соответствует требованиям. В учебной деятельности студент демонстрирует относящиеся к компетенции знания, умения и владения уровне значительно выше среднего.
отлично	Работа студентом выполнена без недочётов. В содержании работы поставленные цели достигнуты, решение поставленных задач соответствует требованиям. В учебной деятельности студент демонстрирует относящиеся к компетенции знания, умения и владения уровне выше среднего.
очень хорошо	Работа студентом выполнена, но имеются существенные недочёты. В содержании работы поставленные цели в целом достигнуты, решение поставленных задач соответствует требованиям. В учебной деятельности студент демонстрирует относящиеся к компетенции знания, умения и владения на среднем уровне.
хорошо	Работа студентом выполнена, но имеется много недочётов. В содержании работы поставленные цели в целом достигнуты, но решение некоторых поставленных задач не в полной мере соответствует требованиям. В учебной деятельности студент демонстрирует относящиеся к компетенции знания, умения и владения на среднем уровне.
удовлетворительно	Работа студентом выполнена, но имеются существенные недостатки. В содержании работы поставленные цели в целом достигнуты, но решение большинства поставленных задач не в полной мере соответствует требованиям. В учебной деятельности студент демонстрирует относящиеся к компетенции знания, умения и владения на уровне ниже среднего.
неудовлетворительно	Работа студентом выполнена не в полной мере. Имеются серьёзные недостатки. В содержании работы поставленные цели не достигнуты, решение поставленных задач не соответствует требованиям. В учебной деятельности студент не демонстрирует относящихся к компетенции знаний, умений и владений.
плохо	Работа студентом не выполнена.

### 5.1.7 Типовые задания (оценочное средство - Собеседование) для оценки сформированности компетенции УК-3:

1. Роль конфликта в формировании и развитии личности.
2. Причины возникновения межличностных конфликтов.
3. Конфликт как форма социального взаимодействия.
4. Ролевые конфликты.
5. Манипуляция в межличностном взаимодействии. Разновидности манипуляций.
6. Манипулятивное общение. Механизмы блокирования манипуляций.

7. Влияние социальной и психологической зрелости личности на уровень ее конфликтности.
8. Проявление индивидуально-психологических особенностей личности в ее стратегиях поведения в конфликте.
9. Эмоциональное состояние участников конфликта: сужение креативности, автоматизация поведения, эмоциональный дискомфорт. Рост эмоционального напряжения: страхи, агрессия, недоверие, фобии.
10. Технологии работы с эмоциональным состоянием в процессе конфликта.
11. Вербальные и невербальные техники урегулирования эмоционального состояния.
12. Рационализация эмоций.
13. Способы разрешения межличностных конфликтов.
14. Решение конфликта с помощью переговоров.
15. Позиционный торг и конструктивные переговоры.

#### **5.1.8 Типовые задания (оценочное средство - Собеседование) для оценки сформированности компетенции ДПК-3:**

1. Определение понятия «конфликт». Условия его возникновения. Конфликт как свойство социальных систем.
1. Конфликт как свойство социальных систем. Социальные противоречия и социальные конфликты. Конфликт как феномен общественной жизни.
2. Конфликт как социальное явление. Конфликт как форма социального взаимодействия, межличностной и межгрупповой коммуникации.
3. Источники и причины конфликтов.
4. Классификация видов конфликтов: критерии и основные характеристики. Природа противоречия, лежащего в основе конфликта.
5. Структурный конфликт и его разновидности.
1. Конфликт ценностей. Конфликт отношений. Поведенческий конфликт.
2. Конструктивные деструктивные функции конфликтов.
3. Диагностическая функция конфликтов и особенности ее проявления.
4. Понятие конфликтной ситуации, возникновение и структура. Осознание ситуации как конфликтной ее участниками.
5. Субъекты конфликта как элементы конфликтной ситуации. Типы и ранги субъектов конфликта.
6. Динамика конфликтного взаимодействия. Стадии и фазовая динамика конфликта.
7. Конфликт как процесс. Конфликтное взаимодействие и конфликтное поведение.
8. Классификация типов поведения в конфликте по К. Томасу.
9. Основные модели завершения конфликта.
10. Принципы и критерии анализа конфликтной ситуации.
11. Приемы обнаружения позиций, интересов и мотивов субъектов конфликтного взаимодействия.
12. Способы актуализации конфликта и его регулирования.
13. Основные подходы к причинам и формам проявления внутриличностного конфликта (З.Фрейд, К. Юнг).
14. Основные подходы к причинам и формам проявления внутриличностного конфликта (Э. Фромм, К. Хорни).

15. Основные подходы к причинам и формам проявления внутриличностного конфликта (А. Адлер, А. Маслоу, К. Левин).
16. Потребности, интересы, ценности и мотивы поведения личности.
17. Внутренние и внешние противоречия личности и их взаимосвязь.
18. Фрустрация, стрессы, конфликты и кризисы.
19. Формы проявления внутриличностных конфликтов. Переживание как основа внутриличностного конфликта.
20. Последствия и проявления внутриличностных конфликтов.
21. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов. Психологическая защита на подсознательном и сознательном уровнях.
22. Развитие стрессоустойчивости.
23. Самоменеджмент как профилактика и технология регулирования внутриличностных конфликтов.
24. Причины возникновения организационных конфликтов. Типология организационных конфликтов.
25. Информационные и структурные конфликты в организации.
26. Дисбаланс структуры рабочего места.
27. Ценностный конфликт и его выражение в особенностях корпоративной культуры организации.
28. Деструктивные функции конфликта в организации: ухудшение и разрушение коммуникаций; падение авторитета руководителя; рост напряженности между уровнями управления; снижение эффективности труда.
29. Специфика инновационных конфликтов. Профилактика и методы регулирования. Роль руководителя в предупреждении и регулировании инновационных конфликтов.
30. Стратегии управления организационным конфликтом.
31. Трудовые конфликты как отражение проблем в социально-экономической и административно-управленческой систем организации.
32. Особенности протекания социально-трудовых конфликтов. Формы и методы урегулирования.
33. Социальное партнерство, его значение в предупреждении и успешном регулировании конфликтов.
34. Диагностика потенциальной и актуальной конфликтной ситуации.
35. Диагностика факторов и причин конфликта.
36. Диагностика конфликта на разных этапах его развития.
37. Рациональное и эмоциональное измерение конфликта.
38. Определение основной проблемы конфликта, подлежащей урегулированию.
39. Принципы анализа и диагностики конфликтов социально-экономической сферы.
40. Понятие о способах прогнозирования и профилактики конфликтов. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов.
41. Социально-психологические условия профилактики конфликтов.
42. Методы достижения эффективности в работе с персоналом и клиентами.
43. Предупреждение конфликтов компетентным оцениванием.
44. Выявление и разрешение проблемных ситуаций взаимодействия как способ профилактики возможного возникновения конфликтов.
45. Соблюдение правовых норм как основа профилактики конфликтов.

46. Роль профессиональных и личностных качеств специалиста в прогнозировании и профилактике конфликтных ситуаций.
47. Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтами.
48. Основные этапы управления: прогнозирование, предупреждение или стимулирование конфликта, регулирование и разрешение.
49. Стратегии и алгоритм управления конфликтами.
50. Управление конфликтом как минимизация его отрицательных последствий. Изменение конфликтной ситуации. Изменение значимости конфликтной ситуации. Силовые способы управления конфликтом.
51. Локализация и фрагментация конфликта.
52. Управление конфликтующей системой.
53. Структурные способы управления конфликтом. Замена объекта конфликта. Административный ресурс.
54. Анализ технологии управления конфликтным взаимодействием: общие исходные положения, технологические процедуры, технологический инструментарий, этапы внедрения, критерии и методы «замера» результатов.
55. Схема овладения конфликтной ситуацией: анализ и коррекция представлений и отношений в предконфликтной ситуации и в процессе конфликта.

#### **Критерии оценивания (оценочное средство - Собеседование)**

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Полнота знаний. Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Могут быть допущены несущественные ошибки. Наличие умений. Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи, выполнены все задания. Могут быть допущены несущественные ошибки. Наличие навыков (владение опытом). Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач. Могут быть допущены несущественные ошибки. Мотивация (личностное отношение). Проявляется учебная активность и мотивация, демонстрируется готовность выполнять поставленные задачи. Характеристика сформированности компетенции. Сформированность компетенции соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач. Уровень сформированности компетенции. Средний/высокий.
не зачтено	Полнота знаний. Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки. Наличие умений. При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки. Наличие навыков (владение опытом). При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки. Мотивация (личностное отношение). Учебная активность и мотивация слабо выражены, готовность решать поставленные задачи качественно отсутствуют. Характеристика сформированности компетенции. Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. Требуется повторное обучение. Уровень сформированности компетенции. Низкий.

#### **5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации**

## Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	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 ошибок	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. Ошибок нет.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. 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	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

## Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы

		знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
	<b>отлично</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	<b>очень хорошо</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	<b>хорошо</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо».
	<b>удовлетворительно</b>	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»
<b>не зачтено</b>	<b>неудовлетворительно</b>	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
	<b>плохо</b>	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

### 5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

#### 5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции УК-3

1. Роль конфликта в формировании и развитии личности.
2. Причины возникновения межличностных конфликтов.
3. Конфликт как форма социального взаимодействия.
4. Ролевые конфликты.
5. Манипуляция в межличностном взаимодействии. Разновидности манипуляций.
6. Манипулятивное общение. Механизмы блокирования манипуляций.
7. Влияние социальной и психологической зрелости личности на уровень ее конфликтности.
8. Проявление индивидуально-психологических особенностей личности в ее стратегиях поведения в конфликте.
9. Эмоциональное состояние участников конфликта: сужение креативности, автоматизация поведения, эмоциональный дискомфорт. Рост эмоционального напряжения: страхи, агрессия, недоверие, фобии.
10. Технологии работы с эмоциональным состоянием в процессе конфликта.
11. Вербальные и невербальные техники урегулирования эмоционального состояния.
12. Рационализация эмоций.
13. Способы разрешения межличностных конфликтов.
14. Решение конфликта с помощью переговоров.

#### 5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ДПК-3

1. Определение понятия «конфликт». Условия его возникновения. Конфликт как свойство социальных систем.

1. Конфликт как свойство социальных систем. Социальные противоречия и социальные конфликты. Конфликт как феномен общественной жизни.
2. Конфликт как социальное явление. Конфликт как форма социального взаимодействия, межличностной и межгрупповой коммуникации.
3. Источники и причины конфликтов.
4. Классификация видов конфликтов: критерии и основные характеристики. Природа противоречия, лежащего в основе конфликта.
5. Структурный конфликт и его разновидности.
1. Конфликт ценностей. Конфликт отношений. Поведенческий конфликт.
2. Конструктивные деструктивные функции конфликтов.
3. Диагностическая функция конфликтов и особенности ее проявления.
4. Понятие конфликтной ситуации, возникновение и структура. Осознание ситуации как конфликтной ее участниками.
5. Субъекты конфликта как элементы конфликтной ситуации. Типы и ранги субъектов конфликта.
6. Динамика конфликтного взаимодействия. Стадии и фазовая динамика конфликта.
7. Конфликт как процесс. Конфликтное взаимодействие и конфликтное поведение.
8. Классификация типов поведения в конфликте по К. Томасу.
9. Основные модели завершения конфликта.
10. Принципы и критерии анализа конфликтной ситуации.
11. Приемы обнаружения позиций, интересов и мотивов субъектов конфликтного взаимодействия.
12. Способы актуализации конфликта и его регулирования.
13. Основные подходы к причинам и формам проявления внутриличностного конфликта (З.Фрейд, К. Юнг).
14. Основные подходы к причинам и формам проявления внутриличностного конфликта (Э. Фромм, К. Хорни).
15. Основные подходы к причинам и формам проявления внутриличностного конфликта (А. Адлер, А. Маслоу, К. Левин).
16. Потребности, интересы, ценности и мотивы поведения личности.
17. Внутренние и внешние противоречия личности и их взаимосвязь.
18. Фрустрация, стрессы, конфликты и кризисы.
19. Формы проявления внутриличностных конфликтов. Переживание как основа внутриличностного конфликта.
20. Последствия и проявления внутриличностных конфликтов.
21. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов. Психологическая защита на подсознательном и сознательном уровнях.
22. Развитие стрессоустойчивости.
23. Самоменеджмент как профилактика и технология регулирования внутриличностных конфликтов.
24. Причины возникновения организационных конфликтов. Типология организационных конфликтов.
25. Информационные и структурные конфликты в организации.
26. Дисбаланс структуры рабочего места.

27. Ценностный конфликт и его выражение в особенностях корпоративной культуры организации.
28. Деструктивные функции конфликта в организации: ухудшение и разрушение коммуникаций; падение авторитета руководителя; рост напряженности между уровнями управления; снижение эффективности труда.
29. Специфика инновационных конфликтов. Профилактика и методы регулирования. Роль руководителя в предупреждении и регулировании инновационных конфликтов.
30. Стратегии управления организационным конфликтом.
31. Трудовые конфликты как отражение проблем в социально-экономической и административно-управленческой систем организации.
32. Особенности протекания социально-трудовых конфликтов. Формы и методы урегулирования.
33. Социальное партнерство, его значение в предупреждении и успешном регулировании конфликтов.
34. Диагностика потенциальной и актуальной конфликтной ситуации.
35. Диагностика факторов и причин конфликта.
36. Диагностика конфликта на разных этапах его развития.
37. Рациональное и эмоциональное измерение конфликта.
38. Определение основной проблемы конфликта, подлежащей урегулированию.
39. Принципы анализа и диагностики конфликтов социально-экономической сферы.
40. Понятие о способах прогнозирования и профилактики конфликтов. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов.
41. Социально-психологические условия профилактики конфликтов.
42. Методы достижения эффективности в работе с персоналом и клиентами.
43. Предупреждение конфликтов компетентным оцениванием.
44. Выявление и разрешение проблемных ситуаций взаимодействия как способ профилактики возможного возникновения конфликтов.
45. Соблюдение правовых норм как основа профилактики конфликтов.
46. Роль профессиональных и личностных качеств специалиста в прогнозировании и профилактике конфликтных ситуаций.
47. Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтами.
48. Основные этапы управления: прогнозирование, предупреждение или стимулирование конфликта, регулирование и разрешение.
49. Стратегии и алгоритм управления конфликтами.
50. Управление конфликтом как минимизация его отрицательных последствий. Изменение конфликтной ситуации. Изменение значимости конфликтной ситуации. Силловые способы управления конфликтом.
51. Локализация и фрагментация конфликта.
52. Управление конфликтующей системой.
53. Структурные способы управления конфликтом. Замена объекта конфликта. Административный ресурс.
54. Анализ технологии управления конфликтным взаимодействием: общие исходные положения, технологические процедуры, технологический инструментарий, этапы внедрения, критерии и методы «замера» результатов.
55. Схема овладения конфликтной ситуацией: анализ и коррекция представлений и отношений в предконфликтной ситуации и в процессе конфликта.



## Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Полнота знаний. Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Могут быть допущены несущественные ошибки. Наличие умений. Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи, выполнены все задания. Могут быть допущены несущественные ошибки. Наличие навыков (владение опытом). Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач. Могут быть допущены несущественные ошибки. Мотивация (личностное отношение). Проявляется учебная активность и мотивация, демонстрируется готовность выполнять поставленные задачи. Характеристика сформированности компетенции. Сформированность компетенции соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач. Уровень сформированности компетенции. Средний/высокий.
не зачтено	Полнота знаний. Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки. Наличие умений. При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки. Наличие навыков (владение опытом). При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки. Мотивация (личностное отношение). Учебная активность и мотивация слабо выражены, готовность решать поставленные задачи качественно отсутствуют. Характеристика сформированности компетенции. Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. Требуется повторное обучение. Уровень сформированности компетенции. Низкий.

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Бунтовская Л. Л. Конфликтология : учебное пособие / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. - 2-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 144 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-08403-0. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=842867&idb=0>.
2. Демидова Л. И. Конфликтология: теория и практика / Демидова Л. И., Кашника О. И. - Новосибирск : СГУПС, 2022. - 144 с. - Книга из коллекции СГУПС - Социально-гуманитарные науки. - ISBN 978-5-00148-222-2., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=829086&idb=0>.
3. Емельянов С. М. Конфликтология : учебник и практикум / С. М. Емельянов. - 4-е изд. ; испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 322 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-06003-4. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=841785&idb=0>.
4. Анцупов А.Я. Психология делового общения и конфликтология : Учебник / А.Я. Анцупов, И.Е. Жмурин, А.И. Шипилов. - Москва : КноРус, 2024. - 579 с. - Режим доступа: book.ru. - ISBN 978-5-406-12691-2., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=878057&idb=0>.
5. Блохина Алина Евгеньевна. Управление конфликтами в сфере коммуникации : учебно-

методическое пособие / А. Е. Блохина, Ю. Е. Францева ; ННГУ им. Н. И. Лобачевского, Институт международных отношений и мировой истории, Факультет социальных наук. - Нижний Новгород : Изд-во ННГУ, 2024. - 63 с. - Текст : электронный.,  
<https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=892437&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Конфликтология : Учебник / Государственный университет управления. - 2. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 301 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-005724-8. - ISBN 978-5-16-100128-8., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=833845&idb=0>.
2. Охременко И. В. Конфликтология : учебное пособие / И. В. Охременко. - 2-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 154 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-05147-6. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=848185&idb=0>.
3. Светлов В. А. Конфликтология : учебник / В. А. Светлов, В. А. Семенов. - Москва : Юрайт, 2023. - 351 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-06982-2. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=845318&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

1. Вестник ННГУ им.Н.И. Лобачевского. Серия «Социальные науки» <http://www.vestnik-soc.unn.ru/ru>
2. Институт практической психологии «Иматон» <http://imaton.ru/>
3. Институт психологии Российской Академии Наук <http://ipras.ru/>
4. Лаборатория «Гуманитарные технологии» <http://ht.ru/cms/>
5. Психология. Журнал высшей школы экономики <https://psy-journal.hse.ru/>
6. Портал «Академическая психология – практике» <http://portal-psychology.ru>
7. Факультет психологии МГУ им. М.В. Ломоносова <http://psy.msu.ru>
8. Методики изучения внутригрупповых отношений  
<http://www.booksite.ru/fulltext/tes/ty2/psy/hol/ogy/1.htm>
9. Методики изучения компетентности в общении  
<http://www.booksite.ru/fulltext/tes/ty2/psy/hol/ogy/1.htm#10>
10. Статьи по управлению персоналом. [http://bigc.ru/publications/other/org\\_culture/](http://bigc.ru/publications/other/org_culture/)
11. “Управление персоналом” журнал <http://www.top-personal.ru/>
12. Сайт Толочка В.А. <http://xn--e1akblbv2b.xn--p1ai/tl06.html>

## **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения, компьютерами.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки/специальности 38.03.03 - Управление персоналом.

Автор(ы): Кабанова Лидия Александровна, кандидат педагогических наук, доцент.

Заведующий кафедрой: Захарова Людмила Николаевна, доктор психологических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 15.12.2023, протокол № 7.