

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Филиал КузГТУ в г. Новокузнецке

УТВЕРЖДЕНО
Директор филиала
КузГТУ в г. Новокузнецке
_____ Т.А. Евсина
«__» _____ 2023

Рабочая программа дисциплины

Основы конфликтологии

Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление
Направленность (профиль) 01 Государственное и муниципальное управление: социально-
производственная сфера

Присваиваемая квалификация
«Бакалавр»

Формы обучения
очно-заочная

Год набора 2022

Новокузнецк 2023 г.

Рабочая программа обсуждена на заседании
учебно-методического совета филиала КузГТУ
в г. Новокузнецке

Протокол № 6 от 29.05.2023

Зав. кафедрой ЭиУ



подпись

В.В. Шарлай

СОГЛАСОВАНО:
Заместитель директора по УР



подпись

Т.А. Евсина

1 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине "Основы конфликтологии", соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:
профессиональных компетенций:

ПК-3 - Способность собрать информацию о ходе и результатах процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации универсальных компетенций:

УК-6 - Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

Результаты обучения по дисциплине определяются индикаторами достижения компетенций

Индикатор(ы) достижения:

Постоянно повышает уровень своей квалификации, занимается самообразованием

- собирает информацию о ходе и результатах процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации для достижения целей устойчивого развития организации

Результаты обучения по дисциплине:

инструменты и методы управления временем, самоконтроля и саморазвития при достижении поставленных целей и выполнении профессиональных задач.

- способы взаимодействия в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению

- способы осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций;

-

-использовать основные возможности и инструменты саморазвития и самообразования для реализации собственных потребностей с учетом личностных возможностей, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда

- взаимодействовать в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению

- осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации;

-

- инструментами саморазвития и самообразования для реализации собственных потребностей с учетом личностных возможностей, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.

- способностью к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению

- способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации.

- методами сбора информации для достижения целей устойчивого развития организации

2 Место дисциплины "Основы конфликтологии" в структуре ОПОП бакалавриата

Для освоения дисциплины необходимы знания умения, навыки и (или) опыт профессиональной деятельности, полученные в рамках изучения следующих дисциплин: Введение в специальность, Основы государственного и муниципального управления, Психология, Психология управления, Социальная психология, Лидерство и командообразование.

Дисциплина «Основы конфликтологии» относится к дисциплинам по выбору (Б1.В.ДВ03.02 по учебному плану ООП бакалавриата).

Дисциплина изучается одновременно с такими курсами, как «Основы управления персоналом», «Социология управления» и др.

Изучение дисциплины «Управление конфликтами» поможет в освоении таких дисциплин как: «Этика государственной и муниципальной службы», «Деловые коммуникации», «Принятие и исполнение государственных решений», «Связи с общественностью в органах власти» и др.

Данная дисциплина готовит студента к коммуникативной деятельности. Благодаря ее освоению, бакалавр готов решать профессиональные конфликтные задачи в соответствующих органах и организациях.

3 Объем дисциплины "Основы конфликтологии" в зачетных единицах с указанием



1650920678

количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины "Основы конфликтологии" составляет 12 зачетных единиц, 432 часа.

Форма обучения	Количество часов		
	ОФ	ЗФ	ОЗФ
Курс 3/Семестр 6			
Всего часов			216
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий):			
Аудиторная работа			
<i>Лекции</i>			8
<i>Лабораторные занятия</i>			
<i>Практические занятия</i>			16
Внеаудиторная работа			
<i>Индивидуальная работа с преподавателем:</i>			
<i>Консультация и иные виды учебной деятельности</i>			
Самостоятельная работа			156
Форма промежуточной аттестации			Экзамен/36
Курс 4/Семестр 7			
Всего часов			216
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий):			
Аудиторная работа			
<i>Лекции</i>			8
<i>Лабораторные занятия</i>			
<i>Практические занятия</i>			16
Внеаудиторная работа			
<i>Индивидуальная работа с преподавателем:</i>			
<i>Консультация и иные виды учебной деятельности</i>			
Самостоятельная работа			156
Форма промежуточной аттестации			Экзамен/36

4 Содержание дисциплины "Основы конфликтологии", структурированное по разделам (темам)

4.1. Лекционные занятия

Раздел дисциплины (модуля), темы лекций и их содержание	Объем в часах
Курс/Семестр 3/6	8
1. Общая теория конфликта Эволюция научных взглядов на конфликт. Отражение конфликтов в искусстве, литературе и средствах массовой информации. Исследование конфликтов в различных отраслях отечественной науки. Актуальность и социальная значимость изучения проблемы конфликтов. Сущность конфликта, объект и предмет конфликтологии. Основные цели и задачи конфликтологии, практическая направленность которой выражается в овладении искусством управления конфликтом.	2



1650920678

<p>2. Понятие и структура конфликта Понятие конфликта, обязательные условия возникновения конфликтов. Основные структурные элементы конфликта: объект, субъекты, предмет конфликта, инцидент, конфликтная ситуация, микро- и макроокружение. Границы конфликта: пространственные, внутрисистемные, временные. Латентная стадия конфликта. Типология конфликтов. Основные периоды и этапы в развитии конфликта</p>	1
<p>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, перекалывание ответственности. Способы снятия агрессивности, преодоления эгоизма, стремления к превосходству. Правила бесконфликтного общения. Понятие эмпатии.</p>	1
<p>4. Причины и функции конфликтов Различные подходы к пониманию причин конфликтов. Характеристика внешних и внутренних причин конфликтов. Классификация причин конфликтов по У. Ф. Линкольну: информационный фактор, структурный фактор, ценностный фактор, фактор отношения, поведенческий фактор. 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. Деление организационно-управленческих причин на четыре группы: структурно-организационные, функционально-организационные, личностно-функциональные, ситуативно-управленческие. Различные точки зрения на социально-психологические причины конфликтов. Связь личностных причин конфликтов с индивидуально-психологическими особенностями личности. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов. Двойственный характер функций конфликтов. Отсутствие четких критериев различия конструктивных и деструктивных функций, трудности оценки результатов конфликта.</p>	1
<p>5. Внутриличностный конфликт Понятие и виды внутриличностного конфликта. Причины и последствия внутриличностного конфликта. Предупреждение и разрешение внутриличностного конфликта. Стрессы. Причины и источники стрессов. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов. Профилактика стрессов в производственных ситуациях.</p>	1
<p>6. Межличностные конфликты Особенности межличностного конфликта. Межличностные конфликты в семье. Межличностные конфликты в педагогическом процессе. Функции межличностных конфликтов. Особенности личности в межличностном конфликте.</p>	2
Итого	8
Курс 4/Семестр7	8
<p>7. Конфликты в организациях Классификация и характеристика конфликтов в организации: межличностные конфликты (по вертикали и по горизонтали), межгрупповые конфликты, конфликты типа «личность – группа», трудовые конфликты, инновационные конфликты, ресурсные конфликты. Признаки назревающего конфликта в организации. Причины возникновения конфликтов в организации. Последствия конфликтов для организации. Поведение руководителя в конфликте. Рекомендации к бесконфликтному поведению для руководителя и подчиненных в организации.</p>	2
<p>8. Социально-экономические и социально-политические конфликты Понятие социального конфликта. Понятие социальной напряженности. Экономический конфликт. Факторы определения экономического конфликта. Формы проявления экономических конфликтов. Предпосылки возникновения политических конфликтов. Субъекты политических конфликтов. Формы проявления политических конфликтов. Последствия таких конфликтов. Специфика российских конфликтов.</p>	1
<p>9. Переговоры как способ разрешения конфликтов Сущность переговоров. Классификация переговоров. Функции переговоров. Модели поведения партнёров в переговорном процессе: «избегающий», «уступающий», «отрицающий», «наступающий». Три варианта совместных решений участников: компромисс, асимметричное решение (относительный компромисс), нахождение принципиально нового решения путем сотрудничества. Динамика переговорного процесса. Манипуляции в переговорном процессе. Технология ведения переговоров. Тактические приемы на каждом этапе переговоров. Различия медиатора и фасилитатора.</p>	1

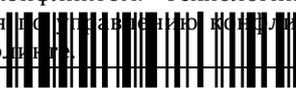


1650920678

10. Управление конфликтом – организационно-личностный аспект Понятие и содержание управления конфликтом. Технологии регулирования конфликта. Принципы, формы и средства разрешения конфликта. Алгоритм деятельности руководителя по управлению конфликтом. Соотношение этапов динамики и управления конфликтами. Стратегии поведения в конфликте. 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. Типы конфликтных личностей: ригидные, демонстративные,	1
11. 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 по Ю. Краковскому. Структура критики. Основные методы психокоррекции конфликтного поведения: социально-психологический тренинг; аутогенная тренировка; посредническая деятельность психолога; самоанализ конфликтного поведения.	1
итого	8
Всего	8

4.2. Практические (семинарские) занятия

Тема занятия	Объём в часах
Курс 3/Семестр 6	
1. Общая теория конфликта Основные цели и основные понятия конфликтологии. Отражение конфликтов в философии, искусстве, литературе и средствах массовой информации. Исследование конфликтов в различных отраслях отечественной науки	3
2. Понятие и структура конфликта Понятие конфликта и его структура. Определение основных структурных элементов конфликта. Динамика конфликтов. Границы конфликтов	3
3. Конфликтогены: виды и правила бесконфликтного общения Понятие конфликтогенов. Виды конфликтогенов. Способы избежать конфликтогенов. Формулы развития конфликта	2
4. Причины и функции конфликтов Классификации причин конфликтов. Классификация причин по Анцупову и Шипилову. Функции конфликтов	3
5. Внутриличностный конфликт Понятие, виды и причины внутриличностного конфликта. Последствия, предупреждение и разрешение внутриличностного конфликта. Понятие, причины и источники стрессов. Профилактика стрессов в производственных ситуациях.	3
6. Межличностные конфликты. Особенности межличностного конфликта. Функции межличностных конфликтов. Межличностные конфликты в семье. Межличностные конфликты в педагогическом процессе. Особенности личности в межличностном конфликте.	2
Итого	16
Курс 4/Семестр 7	16
7. Конфликты в организациях Межгрупповые конфликты. Инновационные конфликты. Трудовые конфликты. Рекомендации к бесконфликтному поведению	4
8. Социально-экономические и социально-политические конфликты Понятие и особенности социального конфликта. Понятие и особенности экономического конфликта. Политический конфликт и его особенности. Конфликт интересов в системе государственной и муниципальной службы	4
9. Переговоры как способ разрешения конфликтов Сущность и функции переговоров. Классификация переговоров. Этапы переговорного процесса. Модели поведения партнеров в переговорном процессе. Манипуляции в переговорах.	3
10. Управление конфликтом – организационно-личностный аспект Содержание процесса управления конфликтом. Технологии регулирования конфликта. Алгоритм деятельности руководителя по управлению конфликтом. Стратегии поведения в конфликте. Тактики поведения в конфликте.	2



1650920678

1. Конструктивное социально-психологическое поведение в конфликте Способы и приемы воздействия на партнера. Особенности конструктивной критики. Классификация «конфликтных» личностей. Основные методы психокоррекции конфликтного поведения.	3
Итого	16
Всего	16

4.3 Самостоятельная работа обучающегося и перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Темы	Вид СРС	Трудоемкость в час
3 курс/6 семестр		
Темы 1-4	Дз 1. Ознакомление с текстом лекций, чтение литературы по дисциплине. Подготовка к опросу. Поиск конфликтных ситуаций в художественной литературе и анализ структурных элементов, динамики, границ и функций конфликта в этих ситуациях. Анализ конфликтных ситуаций с участием конфликтогенов. Написание эссе по теме 1 «Конфликт – это путь развития или разрушения». Конспектирование вопроса «Причины конфликтов по Анцупову и Шпилову»	78
Темы 5-6	Дз 2. Ознакомление с текстом лекций, чтение литературы по дисциплине. Подготовка к опросу. Анализ конфликтных ситуаций. Составление кроссворда по теме «Типология конфликтов в органах государственной и муниципальной власти». Подготовка и написание реферата. Подготовка к дискуссии по теме «Регулирование конфликта интересов на государственной гражданской службе»	78
итого		156
экзамен		36
4 курс/7 семестр		
Темы 7-9	Дз 3. Ознакомление с текстом лекций, чтение литературы по дисциплине. Подготовка к опросу. Анализ конфликта с использованием карты конфликта; Конспектирование вопросов «Тактики поведения в конфликте»	78
Темы 10-11	Дз 4. Ознакомление с текстом лекций, чтение литературы по дисциплине. Подготовка к опросу. Анализ конфликтных ситуаций. Составление индивидуальной классификации конфликтных личностей и их характеристики	78
итого		156
экзамен		36

5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине "Основы конфликтологии"

5.1 Паспорт фонда оценочных средств

Форма(ы) текущего контроля	Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине (модулю)	Уровень



1650920678

<p>Обсуждение вопросов темы. Дискуссия по теме занятия. Эссе по теме «Конфликт – это путь развития или разрушения»; Опрос по контрольным вопросам. Проверка конспектов лекций (выборочно). Решение ситуационных задач, кейсы</p>	<p>УК-6 – Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p>управляет своим временем, выстраивает и реализует траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p>Знать: способы взаимодействия в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению Уметь: взаимодействовать в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению Владеть: способностью к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению</p>	<p>Высокий или средний</p>
<p>Опрос по контрольным вопросам. Проверка конспектов лекций (выборочно) Составление кроссворда по теме «Типология конфликтов в органах государственной и муниципальной власти». Тестовые задания. Анализ конфликта с использованием карты конфликта. Кейс-задачи. Подготовка реферата</p>	<p>ПК-3- Способность собрать информацию о ходе и результатах процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации</p>	<p>собирает информацию о ходе и результатах процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации для достижения целей устойчивого развития организации</p>	<p>Знать: способы осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций Уметь: осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации; Владеть: - способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации. - методами сбора информации для достижения целей устойчивого развития организации</p>	<p>Высокий или средний</p>
<p>Высокий уровень достижения компетенции - компетенция сформирована частично, рекомендованные оценки: отлично, хорошо, зачтено. Средний уровень достижения компетенции - компетенция сформирована частично, рекомендованные оценки: хорошо, удовлетворительно, зачтено. Низкий уровень достижения компетенции - компетенция не сформирована частично, оценивается неудовлетворительно или не зачтено.</p>				

5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы

5.2.1. Оценочные средства при текущем контроле

Опрос по контрольным вопросам:

При проведении текущего контроля обучающимся задано письменно, либо устно задано два вопроса, на которые они должны дать ответы



1650920678

Например:

1. Основные цели и задачи конфликтологии
2. Динамика развития конфликта

Контрольные вопросы по темам дисциплины «Основы конфликтологии»

Первая контрольная точка проставляется на пятой неделе обучения. Для аттестации необходимо усвоить материал лекционных и семинарских занятий по теме 1. Форма контроля – устный опрос и подготовка рефератов. Студент должен иметь представление по следующим вопросам:

Эволюция научных воззрений на конфликт.
Проблема насилия в религиозных учениях.
История становления и развития демографии как науки.
Практические знания как источник конфликтологических идей.

Роль конфликтологии в развитии российского общества.
Основные цели и задачи конфликтологии.
История становления конфликтологии.

Вторая контрольная точка проставляется на девятой неделе обучения. Для аттестации необходимо усвоить материал лекционных и семинарских занятий по теме 2. Форма контроля – устный опрос, подготовка рефератов, решение практических задач и выполнение заданий. Студент должен иметь представление по следующим вопросам:

Сущность конфликта, его структурные элементы;
Границы конфликта;
Различные классификации конфликтов;
Динамика развития конфликта;
Понятие конфликтогенов и их виды;
Правила бесконфликтного общения;
Способы снятия агрессивности;
Типология конфликтов.

Третья контрольная точка проставляется на тринадцатой неделе. Для аттестации необходимо усвоить материал лекционных и семинарских занятий по теме 3. Форма контроля – устный опрос, подготовка рефератов, решение практических задач и выполнение заданий. Студент должен владеть следующей информацией:

Общие причины социальных конфликтов;
Классификация причин конфликта по У. Ф. Линкольну;
Организационно-управленческие причины;
Социально-психологические причины конфликтов;
Личностные причины конфликтов;
Различные подходы к определению причин конфликта;
Двойственный характер функций конфликта;
Конструктивные и деструктивные функции конфликта;
Специфика конфликтов в органах государственной и муниципальной власти;
Конфликт интересов: понятие, причины, разрешение;
Содержание процесса управления конфликтом;
Анализ деятельности руководителя по управлению конфликтом;
Виды и особенности межличностного конфликта;
Специфика трудового конфликта;
Внутриличностный конфликт: виды, причины, профилактика;
Содержание и особенности инновационного конфликта.

Четвёртая контрольная точка проставляется на семнадцатой неделе. Для аттестации необходимо усвоить материал лекционных и семинарских занятий по теме 4. Форма контроля – устный опрос, подготовка рефератов, решение практических задач и выполнение заданий. Студент должен иметь представление по следующим вопросам:

Модели поведения личности в конфликте;
Стратегии и тактики поведения в конфликте;
Факторы, определяющие выбор стратегии поведения;
Типы конфликтных личностей, их особенности поведения;



1650920678

Общая характеристика переговоров: сущность, виды, функции;
 Динамика и технология переговорного процесса;
 Условия достижения успеха на переговорах;
 Предпосылки участия третьей стороны в урегулировании конфликтов;
 Деятельность руководителя по урегулированию конфликтов;
 Основные роли третьей стороны в конфликте: третейский судья, арбитр, посредник, консультант, помощник, наблюдатель;
 Конфликт интересов в системе государственной и муниципальной службы;
 Правила и виды критических замечаний;
 Способы и приёмы воздействия на партнёра;
 Основные методы психокоррекции конфликтного поведения и профилактики стрессов.

Критерии оценивания:

- 85-100 баллов – при правильном и полном ответе на два вопроса;
- 65-84 баллов – при правильном и полном ответе на один из вопросов и правильном, но не полном ответе на другой из вопросов;
- 25-64 баллов – при правильном и неполном ответе только на один из вопросов;
- 0-24 баллов – при отсутствии правильных ответов на вопросы.

Количество баллов	0-24	25-64	65-84	85-100
Шкала оценивания	неуд	удовл	хорошо	отлично

Примерная тематика рефератов и эссе:

1. Современные проблемы развития конфликтологии.
2. Конфликт в развитии. Эволюция взглядов на конфликт.
3. Деятельность организации «Римский клуб» в изучении проблем конфликта.
4. Методы изучения конфликтов.
5. Основные отличия в развитии отечественной и зарубежной конфликтологии.
6. Проявление эмоций и психологической несовместимости в конфликте.
7. Стратегии поведения в конфликте на основе отношения к партнёру и характера отстаивания своих позиций.
8. Способы предупреждения и разрешения конфликтов по вертикали.
9. Особенности индивидуальных и коллективных трудовых конфликтов.
10. Конфликты адаптации работников в коллективе.
11. Конфликт интересов в системе государственного и муниципального управления.
12. Последствия внутриличностного конфликта для человека и механизмы разрешения.
13. Особенности конфликтов в системе государственного и муниципального управления.
14. Политический конфликт в современной России.
15. Функции и пути разрешения политического конфликта.
16. Сущность и источники межнациональных конфликтов.
17. Специфика межэтнических отношений в Сибири.
18. Экологическая катастрофа как глобальный конфликт и пути его предупреждения.
19. Региональные конфликты на постсоветском пространстве.
20. Социальное партнёрство – новый подход в управлении конфликтами.
21. Методы преодоления конфликтов и стрессов.
22. Профилактика и урегулирование конфликтов как аспект деятельности руководителя.
23. Особенности личности и стиля управления руководителя в деле профилактики конфликтов в организации.
24. Проблема посредничества как метода разрешения конфликта.

Критерии оценивания:

-85-100 баллов, если студент выполнил грамотно работу и оформил ее в соответствии с требованиями, а также, если содержание работы полностью раскрыто и соответствует теме работы; доступно и полностью раскрыл тему и дал краткую информацию студентам под запись;

-65-84, если содержание работы полностью раскрыто и соответствует теме работы, но работа оформлена не по предъявляемым требованиям; не полностью раскрыл тему реферата и дал краткую информацию студентам;

-25-64, если студент выполнил грамотно работу, но не оформил ее в соответствии с требованиями, а также, если содержание работы раскрыто не полностью, но соответствует теме работы; отсутствовала качественная краткая информация студентам под запись;

-0-24, если студент полностью не справился с выполнением задания.



1650920678

Количество баллов	0-24	25-64	65-84	85-100
Шкала оценивания	неуд	удовл	хорошо	отлично

Примеры ситуационных задач, кейсов

Основные задачи работы по разбору конфликтных ситуаций состоят в:

- изучении основной конфликтологической литературы;
- понимании специфики конфликтов в системе государственной и муниципальной службы;
- анализе конфликтных ситуаций по различным аспектам развития конфликта;
- изучении практики разрешения различных конфликтов.

Примерная схема анализа, представленных конфликтных ситуаций при выполнении домашних заданий:

-Специфика анализируемого конфликта. Противоречие между формальными и неформальными связями и отношениями между конфликтующими сторонами.

-Причины анализируемых конфликтов. Условия протекания конфликтов. Функции и этапы конфликтов. Типы конфликтов.

-Урегулирование и разрешение конфликтов. Методы завершения конфликтов: подавление, разрешение, урегулирование. Формы разрешения конфликта: переговоры, посредничество, арбитраж, обязательный арбитраж.

-Стратегические и тактические методы управления конфликтами.

-Стратегические методы: разъяснение требований к работе. Применение механизмов координации, установление общеорганизационных комплексных целей, использование системы вознаграждений.

-Тактические методы: метод бездействия, метод сглаживания, скрытых действий, быстрого решения, методы уступок, избегания, компромисса, конкуренции, сотрудничества.

Ситуация 1.

Научный сотрудник И. поссорился с директором. Многое при этом было непонятно: прежде И. всегда был дисциплинированным, никогда ни с кем не ссорился. А тут вдруг стал агрессивным, накричал на директора, заявив при этом, что "никогда не сможет его уважать". Казалось бы, на лицо конфликт сотрудника с директором. Но незадолго до этого директор стремился убедить сотрудника, будто его рацпредложение "нецелесообразно и никому не нужно". Сотрудник рацпредложение забрал, а директор использовал его идею и подал как свою. Предложение было принято и внедрено. И. об этом никому не рассказал, но некоторые сотрудники, присутствовавшие при разговоре, знали суть конфликта и не делали из этого тайны. Более того, они поддержали И. и выразили явное недоверие к действиям директора. В порыве гнева И. сказал, что ему не столько жаль рацпредложения, сколько директора, который смог пойти на обман.

Ситуация 2.

Александр Васильевич, проработав около года в должности менеджера по продажам, был назначен на должность руководителя отдела сбыта. Этому способствовал ряд важных обстоятельств, которые учитывались руководством компании при принятии такого решения. Александр Васильевич имел хорошее базовое образование, был коммуникабельным энергичным, исполнительным. За время работы в компании он очень вырос как специалист, продемонстрировав незаурядные способности.

Однако первый рабочий день Александра Васильевича в качестве руководителя не удался. В целом коллектив отдела встретил его доброжелательно. Но одна из опытных сотрудниц, Валентина Ильинична демонстративно отказалась признать его в качестве нового руководителя. Дело в том, что она сама хотела занять эту должность. Поэтому в ответ на просьбу Александра Васильевича, которую он адресовал всем сотрудникам, о представлении ему для ознакомления отчетов о работе за минувший месяц Валентина Ильинична заявила следующее: «Я работаю в отделе 6 лет. И ваш предшественник никогда не проверял мою работу. Он всегда был уверен в моей квалификации и исполнительности. Недоверие ко мне как к специалисту с Вашей стороны меня оскорбляет».

Александр Васильевич отклонил заявление Валентины Ильиничны и настоял на своей просьбе о предоставлении ему отчета за минувший месяц.

Ситуация 3.

Роман Петрович – руководитель отдела маркетинга. Он находится в предпенсионном возрасте. До выхода на пенсию ему остается шесть месяцев, и он хочет спокойно доработать. В подчинении Романа Петровича находится ведущий специалист отдела маркетинга Смирнов А. А.

Между Смирновым А. А. и начальником планово-экономического отдела Васильевым С. Ф., отношения между которыми были натянутыми и неприязненными, произошла конфликтная ситуация.

Васильев С. Ф. сделал замечание Смирнову А. А. по поводу его опоздания, на что последний грубо отреагировал. Он заявил, «Это не мое дело!» и отправился на свое рабочее место, игнорируя



1650920678

Васильева.

Смирнов А. А. молодой, перспективный сотрудник, работает пять лет. Он пользуется уважением у коллег. Всегда отзывчив, исполнитель. Он хороший специалист, знает свое дело и обладает талантом новаторства. Смирнов неоднократно получал предложения о работе от других фирм. Он имеет большой круг связей среди действующих и потенциальных покупателей и интересные проработки в области улучшения сбыта продукции. У Смирнова - престарелая мать, которая тяжело больна. В день опоздания у нее был приступ, сын вызвал для нее «Скорую помощь». Проживают они вдвоем, и ему пришлось дожидаться бригаду «Скорой помощи», чтобы препроводить мать в больницу. О том, что он задерживается, Смирнов сообщил своему непосредственному начальнику.

Васильев С. Ф. – родственник генерального директора. Из-за чего он считает, что имеет возможность диктовать свои условия руководителям структурных подразделений во всем: начиная от подбора кадров, и вплоть до начисления заработной платы. Он тщеславен, тяжелый в общении.

После произошедшего конфликта между Смирновым и Васильевым, последний стал давить на Романа Петровича, чтобы тот уволил Смирнова, так как тот допустил второе опоздание на работу за последний месяц и посмел игнорировать замечание Васильева, а, следовательно, игнорировать Васильева как начальника.

Как поступить Роману Петровичу в сложившейся ситуации: уволить Смирнова или нет, испортив при этом отношения с Васильевым?

Ситуация 4.

Ценным свойством руководителя является не только чувство ответственности, но и умение правильно распределять обязанности среди подчиненных.

Начальником отдела назначили В., много лет проработавшую рядовой сотрудницей. Администрация и сами члены отдела готовы были на первых порах ей помочь. Однако оказалось, что В. сама выбрала свою позицию: перестала не только контактировать с подчиненными по личным вопросам, но и доверять тем, с кем дружила и кого знала на протяжении долгих лет; брала на себя чуть ли не всю работу отдела, не доверяя подчиненным даже переписку. Это создало для нее дополнительные трудности. Старательно соблюдала дистанцию в отношениях: ни с кем не советовалась. В результате в отделе возник конфликт.

Ситуация 5.

Ремонтно-строительный участок муниципального предприятия. Коллектив сплоченный, смесь опытных работников с молодыми амбициозными специалистами, все на своих местах, каждый по своему ценен и незаменим. Руководителем является молодой, перспективный специалист, обладающий значительным опытом работы в коллективе, с характером – иногда вспыльчив и жесток, но в большинстве случаев прав и никого из своих подчиненных в обиду не даёт; решает их различные проблемы социального и производственного характера; имеет авторитет и слово его на участке весомо.

Начальник РСУ уходит в отпуск на 4 месяца для написания дипломной работы в институт. Директор предприятия назначает исполняющим обязанности молодого неопытного мастера с другого участка, который также является его родственником.

Мастер, придя на участок, избрал линию подчинить себе коллектив, поставив под сомнение авторитет начальника, который сейчас в отпуске.

Месяц прошёл в постоянных стычках и конфликтах между и. о. начальника и специалистами участка по производственным вопросам, а также личными интересами рабочих.

Апогеем всего стала ситуация, которая возникла между молодым сварщиком и исполняющий обязанности начальника по поводу отгула за ранее отработанное время

И. о. начальника, сославшись на производственную необходимость, не отпустил работника хотя предварительная договорённость была. У сварщика заболел маленький ребёнок и ему срочно нужно ехать с семьёй в областную больницу. Между ними возникает словесная перепалка, в результате которой и.о. начальника предлагает рабочему написать заявление на увольнение. Работник разворачивается и уходит, садится в автомобиль и едет к своему начальнику РСУ, который находится в отпуске.

Придя, к своему руководителю, он объяснил, что коллектив находится на грани, и многие специалисты, мастера готовы написать заявления на расчёт, и когда он вернётся на участок там уже никого не останется.

Начальник в курсе той ситуации, которая сложилась у него в подразделении, но считал до той поры, что вмешиваться не стоит, а также, что и. о. не зайдёт так далеко.

Видя, что дела на самом деле обстоят хуже, чем он предполагал, начальник решает переговорить с исполняющим обязанности по поводу методов его работы и высказать своё мнение по сложившейся ситуации.

И вот встреча состоялась: и. о. начальника 23 года, начальнику 30 лет – два молодых амбициозных руководителя – у первого не только много руководящего опыта, другой же имеет 5-летний стаж



1650920678

такой деятельности. Начальник, придя в кабинет к и. о. начальника попытался выяснить причины его поведения, а также объяснить о ситуации сложившейся на участке, но в ответ услышал оскорбления в свой адрес, а также то, что начальник участка тут «никто» и нечего лезть со своими советами и вопросами – а главное посоветовал подыскивать себе новое место работы.

Критерии оценивания:

- 85-100 баллов – при правильном и полном ответе;
- 65-84 баллов – при правильном ответе, но затруднениях на дополнительные вопросы;
- 25-64 баллов – при неполном ответе ;
- 0-24 баллов – при отсутствии правильного ответа.

Количество баллов	0-24	25-64	65-84	85-100
Шкала оценивания	неуд	удовл	хорошо	отлично

Примеры тестовых заданий:

1. Конфликтология как наука возникла:
 - А). В 19 в.
 - Б). Вместе с возникновением человечества
 - В). В 20 в.
2. К какой группе причин конфликта относится ограниченность ресурсов, подлежащих распределению:
 - А). функционально-организационные
 - Б). структурно-организационные
 - В). социально-психологические
3. Согласно типологии конфликтов вертикальный конфликт относится к классификации:
 - А). по функциональной значимости
 - Б). по статусу участников
 - В). по составу конфликтующих сторон
4. Толчок к развитию конфликта, конкретный эпизод взаимодействия, в котором происходит столкновение интересов или целей участников – это:
 - А). Проблема
 - Б). Эскалация
 - В). Инцидент
5. Противоречие, ради разрешения которого стороны вступили в противоборство (проблема, как основа конфликта) – это:
 - А). оппонент
 - Б). объект
 - В). стратегии участников конфликта
6. Конфликт равен:
 - А) конфликтная ситуация + инцидент;
 - Б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация;
 - В) конфликтные отношения + инцидент.
7. К этапам конфликта относятся:
 - А). Эскалация, конфликтная ситуация, речевое противодействие
 - Б). Инициация конфликта, инцидент, деструктивный конфликт
 - В). Проблемная ситуация, предконфликтная ситуация, инцидент, эскалация, послеконфликтная стадия
8. Какой тип конфликтной личности подозрителен, обидчив, прямолинеен, негибок
 - А). демонстративный
 - Б). ригидный
 - В). неуправляемый
9. Стратегия соперничества (конкуренции):
 - А). ведет к эскалации конфликта независимо от другой позиции
 - Б). характеризует человека как эгоиста.
 - В). ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации.
10. К поведенческим конфликтогенам можно отнести:
 - А). Проявление агрессии, превосходства, эгоизма
 - Б). Редукция сознательной части психики
 - В). Общение с конфликтными личностями

Критерии оценивания:

- «Отлично», если студент справился более с 84 % заданий;
- «Хорошо», если студент справился с 70% заданий;



1650920678

22. Правила конструктивной критики.
23. Виды критики.
24. Основные методы психокоррекции конфликтного поведения и профилактики стрессов.
25. Анализ социально-политической ситуации в регионе, определение степени конфликтности.

Критерии оценивания при ответе на вопросы:

- 85–100 баллов – при правильном и полном ответе на два вопроса;
- 65–84 баллов – при правильном и полном ответе на один из вопросов и правильном, но не полном ответе на другой из вопросов;
- 50–64 баллов – при правильном и неполном ответе только на один из вопросов;
- 0–49 баллов – при отсутствии правильных ответов на вопросы.

Количество баллов	0-49	50-64	65-84	85-100
Шкала оценивания	неуд	удовл	хорошо	отлично

При проведении текущего контроля обучающимся необходимо ответить на тестирования по каждой теме. Тестирование может быть организовано с использованием ресурсов ЭИОС КузГТУ.

Примеры тестовых вопросов:

1. Основной теоретик функциональной концепции конфликта
 - А). Л. Козел
 - Б). Р. Дарендорф
 - В). К. Боулдинг
2. К какой группе причин конфликта относится психологическая несовместимость людей:
 - А). функционально-организационные
 - Б). структурно-организационные
 - В). социально-психологические
3. Согласно типологии конфликтов горизонтальный конфликт относится к классификации:
 - А). по функциональной значимости
 - Б). по статусу участников
 - В). по составу конфликтующих сторон
4. Ролевой конфликт относится, согласно классификации конфликтов, к
 - А). межличностному
 - Б). горизонтальному
 - В). внутриличностному
5. Полный перечень структурных элементов конфликта составляют:
 - А). Роли оппонентов, объект конфликта, среда конфликта
 - Б). Позиции субъектов, участники конфликта, зона разногласий
 - В). Стороны конфликта, субъективные и объективные характеристики конфликта
6. Причина конфликта – это:
 - А) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
 - Б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
 - В) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его.
7. На каком этапе конфликта возможность ее разрешения максимальная:
 - А). Предконфликт
 - Б). Собственно конфликт (острый период)
 - В). Послеконфликтная ситуация
8. Какой тип конфликтной личности несамокритичен, импульсивен, склонен обвинять других, недостаточно контролирует себя
 - А). демонстративный
 - Б). ригидный
 - В). неуправляемый
9. Стратегия сотрудничества:
 - А). Приводит к разрешению конфликта
 - Б). Её применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации
 - В). Свидетельствует о высокой конфликтологической компетентности личности
10. Проявление агрессии, превосходства, эгоизма - это
 - А) конфликтогены
 - Б) стратегии поведения в конфликтах
 - В) приемы антистрессорной защиты



1650920678

Критерии оценивания при тестировании:

- 85– 100 баллов – при ответе на <84% вопросов
- 64 – 84 баллов – при ответе на >64 и <85% вопросов
- 50 – 64 баллов – при ответе на >49 и <65% вопросов
- 0 – 49 баллов – при ответе на <45% вопросов

Количество баллов	0-49	50-64	65-84	85-100
Шкала оценивания	неуд	удовл	хорошо	отлично

5.2.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

1. Текущий контроль успеваемости обучающихся осуществляется в следующем порядке: в конце завершения освоения соответствующей темы обучающиеся, по распоряжению педагогического работника, убирают все личные вещи, электронные средства связи и печатные источники информации.

Для подготовки ответов на вопросы обучающиеся используют чистый лист бумаги любого размера и ручку. На листе бумаги обучающиеся указывают свои фамилию, имя, отчество (при наличии), номер учебной группы и дату проведения текущего контроля успеваемости.

Научно-педагогический работник устно задает два вопроса, которые обучающийся может записать на подготовленный для ответа лист бумаги.

В течение установленного научно-педагогическим работником времени обучающиеся письменно формулируют ответы на заданные вопросы. По истечении указанного времени листы бумаги с подготовленными ответами обучающиеся передают научно-педагогическому работнику для последующего оценивания результатов текущего контроля успеваемости.

При подготовке ответов на вопросы обучающимся запрещается использование любых электронных и печатных источников информации. В случае обнаружения научно-педагогическим работником факта использования обучающимся при подготовке ответов на вопросы указанные источники информации – оценка результатов текущего контроля соответствует 0 баллов и назначается дата повторного прохождения текущего контроля успеваемости.

Текущий контроль успеваемости обучающихся по результатам выполнения лабораторных и (или) практических работ осуществляется в форме отчета, который предоставляется научно-педагогическому работнику на бумажном и (или) электронном носителе. Научно-педагогический работник, после проведения оценочных процедур, имеет право вернуть обучающемуся отчет для последующей корректировки с указанием перечня несоответствий. Обучающийся обязан устранить все указанные несоответствия и направить отчет научно-педагогическому работнику в срок, не превышающий трех учебных дней, следующих за днем проведения текущего контроля успеваемости.

Результаты текущего контроля доводятся до сведения обучающихся в течение трех учебных дней, следующих за днем проведения текущего контроля успеваемости.

Обучающиеся, которые не прошли текущий контроль успеваемости в установленные сроки, обязаны пройти его в срок до начала процедуры промежуточной аттестации по дисциплине в соответствии с расписанием промежуточной аттестации.

Результаты прохождения процедур текущего контроля успеваемости обучающихся учитываются при оценивании результатов промежуточной аттестации обучающихся.

1. Промежуточная аттестация обучающихся проводится после завершения обучения по дисциплине в семестре в соответствии с календарным учебным графиком и расписанием промежуточной аттестации.

Для успешного прохождения процедуры промежуточной аттестации по дисциплине обучающиеся должны:

1. получить положительные результаты по всем предусмотренным рабочей программой формам текущего контроля успеваемости;
2. получить положительные результаты аттестационного испытания.

Для успешного прохождения аттестационного испытания обучающийся в течение времени, установленного научно-педагогическим работником, осуществляет подготовку ответов на два вопроса,



1650920678

выбранных в случайном порядке.

Для подготовки ответов используется чистый лист бумаги и ручка.

На листе бумаги обучающиеся указывают свои фамилию, имя, отчество (при наличии), номер учебной группы и дату проведения аттестационного испытания.

При подготовке ответов на вопросы обучающимся запрещается использование любых электронных и печатных источников информации.

По истечении указанного времени, листы с подготовленными ответами на вопросы обучающиеся передают научно-педагогическому работнику для последующего оценивания результатов промежуточной аттестации.

В случае обнаружения научно-педагогическим работником факта использования обучающимся при подготовке ответов на вопросы указанные источники информации – оценка результатов промежуточной аттестации соответствует 0 баллов и назначается дата повторного прохождения аттестационного испытания.

Результаты промежуточной аттестации обучающихся размещаются в ЭИОС КузГТУ.

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся могут быть организованы с использованием ЭИОС КузГТУ, порядок и формы проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся при этом не меняется.

6 Учебно-методическое обеспечение

6.1 Основная литература

1. Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология / Т. Н. Кильмашкина. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 288 с. – ISBN 9785238015422. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=684817 (дата обращения: 05.06.2022). – Текст : электронный.

2. Конфликтология ; Под редакцией: Ратников В. П.. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 543 с. – ISBN 9785238021744. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=684816 (дата обращения: 05.06.2022). – Текст : электронный.

6.2 Дополнительная литература

1. Карташов, Я. П. Конфликтология / Я. П. Карташов. – Москва : Лаборатория книги, 2010. – 142 с. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=87244 (дата обращения: 05.06.2022). – Текст : электронный.

2. Цыбульская, М. В. Конфликтология / М. В. Цыбульская. – Москва : Евразийский открытый институт, 2010. – 312 с. – ISBN 9785374003086. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=90951 (дата обращения: 05.06.2022). – Текст : электронный.

3. Козьяков, Р. В. Конфликтология / Р. В. Козьяков. – Москва : Директ-Медиа, 2014. – 22 с. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=229220 (дата обращения: 05.06.2022). – Текст : электронный.

4. Волков, Б. С. Конфликтология : учебное пособие для вузов / Б. С. Волков, Н. В. Волкова. – Москва : Академический Проект, 2005. – 384 с. – Текст : непосредственный.

5. Конфликтология : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (060000) и гуманитарно-социал. специальностям (020000 / под ред. В. П. Ратникова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2007. – 511 с. – (Cogito ergo sum). – Текст : непосредственный.

6.3 Методическая литература

1. Основы конфликтологии : методические материалы к практическим занятиям и самостоятельной работе для обучающихся направления подготовки 38.03.04 "Государственное и муниципальное управление" / Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева ; Кафедра государственного и муниципального управления, составитель О. А. Никифорова. – Кемерово : КузГТУ, 2021. – 46 с. – URL: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=10333> (дата обращения: 08.06.2022). – Текст : электронный.

6.4 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» <http://biblioclub.ru/>



1650920678

2. Электронная библиотечная система «Лань» <http://e.lanbook.com>
3. Электронная библиотека КузГТУ https://elib.kuzstu.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=230&Itemid=229
4. Электронная библиотечная система Новосибирского государственного технического университета <https://clck.ru/UoXpy>
5. Справочная правовая система «КонсультантПлюс» <http://www.consultant.ru/>

6.5 Периодические издания

1. Вестник государственного и муниципального управления : культурно-просветительский и образовательный журнал (электронный) <https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=33708>
2. Вестник Кемеровского государственного университета. Серия: Гуманитарные и общественные науки : журнал (печатный)
3. Государственная власть и местное самоуправление: журнал (печатный)
4. Государственная служба : научно-политический журнал (печатный)

7 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

ЭИОС КузГТУ:

- а) Электронная библиотека КузГТУ. – Текст: электронный // Научно-техническая библиотека Кузбасского государственного технического университета им. Т. Ф. Горбачева : сайт. – Кемерово, 2001 – URL: <https://elib.kuzstu.ru/>. – Текст: электронный.
- б) Портал.КузГТУ : Автоматизированная Информационная Система (АИС) : [сайт] / Кузбасский государственный технический университет им. Т. Ф. Горбачева. – Кемерово : КузГТУ, [б. г.]. – URL: <https://portal.kuzstu.ru/>. – Режим доступа: для авториз. пользовате-лей. – Текст: электронный.
- в) Электронное обучение : [сайт] / Кузбасский государственный технический университет им. Т. Ф. Горбачева. – Кемерово : КузГТУ, [б. г.]. – URL: <https://el.kuzstu.ru/>. – Режим доступа: для авториз. пользователей КузГТУ. – Текст: электронный.

8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины "Основы конфликтологии"

Самостоятельная работа обучающегося является частью его учебной деятельности, объемы самостоятельной работы по каждой дисциплине устанавливаются в учебном плане.

Самостоятельная работа по дисциплине организуется следующим образом:

1. До начала освоения дисциплины обучающемуся необходимо ознакомиться с содержанием рабочей программы дисциплины в следующем порядке:

- 1.1 содержание знаний, умений, навыков и (или) опыта профессиональной деятельности, которые будут сформированы в процессе освоения дисциплины;
- 1.2 содержание конспектов лекций, размещенных в электронной информационной среде КузГТУ в порядке освоения дисциплины, указанном в рабочей программе дисциплины;
- 1.3 содержание основной и дополнительной литературы.

2. В период освоения дисциплины обучающийся осуществляет самостоятельную работу в следующем порядке:

- 2.1 выполнение практических работ и (или) отчетов в порядке, установленном в рабочей программе дисциплины;
- 2.2 подготовка к опросам и (или) тестированию в соответствии с порядком, установленном в рабочей программе дисциплины;
- 2.3 подготовка к промежуточной аттестации в соответствии с порядком, установленном в рабочей программе дисциплины.

В случае затруднений, возникших при выполнении самостоятельной работы, обучающемуся необходимо обратиться за консультацией к педагогическому работнику. Периоды проведения консультаций устанавливаются в расписании консультаций.

9 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине "Основы конфликтологии", включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Для изучения дисциплины может использоваться следующее программное обеспечение:



1650920678

