

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

Волгоградский институт управления-филиал РАНХиГС
Факультет государственного и муниципального управления
Кафедра социологии, общей и юридической психологии

Утверждена
решением кафедры
социологии, общей и юридической
психологии
Протокол от «31» августа 2020 г. № 1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.22 КОНФЛИКТОЛОГИЯ

(индекс и наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)

по направлению подготовки

39.03.01 Социология

(код и наименование направления подготовки (специальности))

Социальная структура, социальные институты и процессы

направленность (профиль)

Бакалавр

квалификация

очная

форма(ы) обучения

год набора - 2020

Волгоград, 2020 г.

Автор(ы)-составитель(и):

канд. социол. наук,
доцент кафедры социологии, общей и юридической психологии
Дроздова Ю.А.

Заведующий кафедрой социологии, общей и юридической психологии
Кузеванова А.Л.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы	4
3. Содержание и структура дисциплины	5
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств по дисциплине	7
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	16
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	16
6.1. Основная литература	16
6.2. Дополнительная литература	17
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы	17
6.4. Нормативные правовые документы	17
6.5. Интернет-ресурсы	17
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	17

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

1.1. Дисциплина Б1.В.22 «Конфликтология» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ОПК-3	Способен принимать участие в социологическом исследовании на всех этапах его проведения	ОПК-3.1	Способность оценивать возможности применения в профессиональной деятельности знаний по конфликтологии и высшей математике

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	ОПК-3.1 – Способность принимать участие в социологическом исследовании на всех этапах его проведения	Дает оценку возможностей использования в профессиональной деятельности знаний по конфликтологии и высшей математике

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина Б1.В.22 «Конфликтология» принадлежит к блоку «Базовая часть». В соответствии с учебным планом, по очной форме обучения дисциплина осваивается в 1 семестре, общая трудоемкость дисциплины в зачетных единицах составляет 2 ЗЕ (72 часа).

Освоение дисциплины опирается на объем теоретических знаний в области обществознания.

По очной форме обучения количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) – 34 часов и на самостоятельную работу обучающихся – 38 часов.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

3. Содержание и структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					СР	Форма текущего контроля успеваемос ти, промежуто чной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
4 семестр								
Тема 1	Становление конфликтологии как научно- прикладной отрасли знания	10	4	-	2		4	О
Тема 2	Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления	8	2	-	2		4	О
Тема 3	Типология конфликтов	8	2	-	2		4	О, Р
Тема 4	Причины возникновения конфликтных ситуаций в социальной сфере	8	2	-	2		4	О
Тема 5	Взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний	8	2	-	2		4	Т
Тема 6	Структура, фазы и стадии развития конфликта	8	2	-	2		4	О, Р
Тема 7	Стили конфликтного поведения и способы разрешения конфликтов	8	2	-	2		6	О, Р
Тема 8	Социальное партнерство как форма сотрудничества	8	2	-	-		4	О, Р
Тема 9	Роль предпринимателей и менеджеров в управлении конфликтами	6	2	-	-		4	О, Т
Промежуточная аттестация			-	-	-			зачет
Всего:		72	20	-	14		38	2 ЗЕ

Примечание: 4 – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), реферат (Р)

Содержание дисциплины

Тема 1. Становление конфликтологии как научно-прикладной отрасли знания.

Конфликтология как научно-прикладная отрасль знания; современные концепции конфликта. Основные понятия курса Объект и предмет науки. Институализация конфликтологии как науки. Проблема конфликта в социологических теориях.

Становление теории конфликта, две традиции: интеллектуальная традиция Аристотеля и Гоббса. Основные исследовательские подходы к проблематике конфликтов. Общенаучные и частнонаучные методы исследования конфликтных ситуаций. Конфликтология в системе современных знаний о человеке и обществе.

Тема 2. Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления

Понятие функции конфликта. Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления. Оценка функции конфликта. Скрытые (латентные) функции конфликта. Явные функции конфликта. Конструктивная и деструктивная функции конфликта.

Тема 3. Типология конфликтов

Типология конфликтов по общественно-политическим, социально-экономическим, морально-психологическим признакам (критериям). Примеры типологии и классификации конфликтов (К.Боулдинг, Л.Козер, Р.Дарендорф). Типология как элемент анализа. Основания конфликта по субъектам и сторонам. Классификация по сферам жизнедеятельности людей, по характеру объекта и по направленности воздействия и распределения полномочий. Реалистический и нереалистический конфликт.

Тема 4. Причины возникновения конфликтных ситуаций в социальной сфере

Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций в социальной сфере. Внутриличностные причины конфликтов. Межличностные конфликты как основа социальной конфликтности. Особенности межличностного конфликта. Структура и элементы межличностного конфликта. Функции межличностного конфликта. Типы людей. Стратегии поведения в межличностном конфликте. Межличностные конфликты в семье. Причины семейных конфликтов.

Тема 5. Взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний

Понятие и природа стресса. Понятие стресса и фазы развития. Динамика стрессового реагирования. Стресс и дистресс. Причины и источники стресса. Профилактика стрессов в производственных ситуациях. Антистрессовое руководство и подчинение. Социальные составляющие стрессов. Мотивация конфликтности, взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний; отражение этой взаимосвязи на бытовом и организационном уровнях.

Тема 6. Структура, фазы и стадии развития конфликта

Структура, фазы и стадии развития конфликта. Две модели описания конфликта: процессуальная и структурная. Фазы конфликта: Стадии: предконфликтная стадия: конфликтная ситуация или потенциальный конфликт, инцидент, эскалация конфликта, сбалансированное противодействие, завершение конфликта, послеконфликтная стадия. Методы предупреждения и урегулирования конфликтов. Выделение участников конфликта, их классификация. Среда конфликта, физическая среда. Общественно-психологическая среда.

Тема 7. Стили конфликтного поведения

Стили конфликтного поведения и способы разрешения конфликтов. Способы или тактики улаживания конфликтов. Тактика избегания конфликта и метод насилия. Тактика ухода.

Силовое подавление. Тактики «выигрыш — проигрыш». Тактики «выигрыш — выигрыш»: а) тактика односторонних уступок и б) тактика компромиссов, взаимовыгодных соглашений или сотрудничества. Тактика скрытых действий и проблема «цены конфликта». Основные механизмы тактики взаимного выигрыша. Механизмы осуществления тактики компромисса. Трансформация конфликтных взаимоотношений в отношения согласия. Универсальные средства разрешения конфликтов и его результаты. Негативные и позитивные методы.

Тема 8. Социальное партнерство как форма сотрудничества

Социальное партнерство как форма сотрудничества в решении проблем социально-экономического развития и профилактике конфликтов в области трудовых отношений. Социальное партнерство. Разрешение коллективных трудовых конфликтов. Роль профсоюзов в решении коллективных трудовых споров. Функции коллективных соглашений и коллективных договоров в профилактике и разрешении трудовых конфликтов и споров. Основные правовые акты, устанавливающие принципы и нормы социального партнерства в Российской Федерации, участия работников, профсоюзов и работодателей в разрешении трудовых конфликтов. Юридические способы урегулирования.

Тема 9. Роль предпринимателей и менеджеров в управлении конфликтами

Менеджмент как структурированный подход к предупреждению и разрешению конфликтов в организации. Руководитель как субъект конфликта и как посредник в конфликте. Личный пример руководителя в преодолении конфликтов. Значение управления персоналом в конфликтной ситуации.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств по дисциплине

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

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б.1.Б.22 «Конфликтология» используются следующие формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Методы текущего контроля успеваемости
Очная форма		
Тема 1	Становление конфликтологии как научно-прикладной отрасли знания	Устный опрос
Тема 2	Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления	Устный опрос
Тема 3	Типология конфликтов	Устный опрос, реферат
Тема 4	Причины возникновения конфликтных ситуаций в социальной сфере	Устный опрос
Тема 5	Взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний	Письменный тест
Тема 6	Структура, фазы и стадии развития конфликта	Устный опрос, реферат
Тема 7	Стили конфликтного поведения и способы разрешения конфликтов	Устный опрос, реферат
Тема 8	Социальное партнерство как форма сотрудничества	Реферат

Тема 9	Роль предпринимателей и менеджеров в управлении конфликтами	Письменный тест
--------	---	-----------------

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета методом выполнения кейс-заданий

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

Типовые оценочные материалы по теме 1. Становление конфликтологии как научно-прикладной отрасли знания

Вопросы устного опроса:

1. Дайте понятие конфликтологии как научно-прикладной отрасли знания. Охарактеризуйте проблему конфликта в социологических теориях.
2. Опишите становление теории конфликта, охарактеризуйте две традиции: интеллектуальную традицию Аристотеля и Гоббса.
3. Охарактеризуйте проблему конфликта в классической и современной немецкой социологии (Г.Зиммель, М.Вебер, Р.Дарендорф, К.Маркс).
4. Охарактеризуйте проблему социального равновесия конфликта в американской социологии (Л.Козер, Т.Парсонс и др.). Дайте характеристику теории девиантного поведения Р.Мертон и теории социальной аномии Э.Дюркгейма.
5. Раскройте основные исследовательские подходы к проблематике конфликтов.

Типовые оценочные материалы по теме 2. Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления

Вопросы устного опроса:

1. Назовите функции конфликта.
2. В чем позитивные и негативные проявления функций конфликта?
3. Перечислите конструктивные функции конфликта.
4. Перечислите деструктивные функции конфликта.
5. В чем заключается роль конфликтологии в разрешении конфликтов?

Типовые оценочные материалы по теме 3. Типология конфликтов.

Вопросы устного опроса:

1. Приведите примеры типологии и классификации конфликтов следующих авторов: К.Боулдинг, Л.Козер, Р.Дарендорф.
2. Почему типологию называют элементом анализа?
3. Назовите основания конфликта по субъектам и сторонам.
4. Приведите классификацию конфликтов по сферам жизнедеятельности людей.
5. Приведите классификацию конфликтов по характеру объекта.
6. Чем отличаются объект и предмет конфликта?

Темы рефератов:

1. Конфликт и соревнование: общее и особенное.
2. Среда протекания конфликтов.
3. Направленность характера и конфликт (К.Леонгард).

Типовые оценочные материалы по теме 4. Причины возникновения конфликтных ситуаций в социальной сфере

Вопросы устного опроса:

1. Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций в социальной сфере.
2. Внутриличные причины конфликтов.
3. Межличностные конфликты как основа социальной конфликтности.
4. Особенности межличностного конфликта.
5. Структура и элементы межличностного конфликта. Функции межличностного конфликта.
6. Типы людей. Стратегии поведения в межличностном конфликте.

Типовые оценочные материалы по теме 5. Взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний

Вопросы для тестирования:

Вопрос 1. Укажите, что является объектом конфликтологии:

- 1.1 Противоречия и конфликты во всех сферах общества.
- 1.2 Социальные противоречия и социальные конфликты в самых разнообразных своих проявлениях во всех сферах общества.
- 1.3 Духовные противоречия и конфликты во всех сферах общества
- 1.4 Противоречия и конфликты в широком смысле

Вопрос 2. Укажите, что является предметом конфликтологии.

- 2.1 Выявление причин и механизмов действия конфликтов в обществе.
- 2.2 Изучение природы, причин, механизмов функционирования конфликтов в обществе.
- 2.3 Разработка технологий выявления и урегулирования конфликтов.
- 2.4 Противоречия и конфликты во всех сферах общества

Вопрос 3. Какой теории в конфликтологии придерживался Ральф Дарендорф?

- 3.1 Теории позитивно-функционального конфликта.
- 3.2 Общей теории конфликта.
- 3.3 Теории конфликтной модели общества.

Теории порядка

Вопрос 4. Кто считается основоположником функциональной теории конфликта?

- 4.1 Л.Козер.
- 4.2 Г.Зиммель.
- 4.3 Р.Дарендорф.
- 4.4 К.Боулдинг.

Вопрос 5. К позитивным функциям конфликта не относят:

- 5.1 Функция разрядки сложившейся напряженности.
- 5.2 Дестабилизирующая функция.
- 5.3 Функция развития общества.
- 5.4 Функция пересмотра сложившихся отношений.

Вопрос 6. К негативным функциям конфликта не относят:

- 6.1 Функция разрядки сложившейся политической напряженности.
- 6.2 Усиление напряжения и эмоционального фона
- 6.3 Дестабилизирующая функция.
- 6.4 Разрушительная функция

Вопрос 7. Укажите, что не относится к основным элементам классификации причин конфликтов:

- 7.1 Объективные
- 7.2 Субъективные
- 7.3 Социально-психологические.
- 7.4 Экзогенные

Вопрос 8. К структурным составляющим социального конфликта не относят:

- 8.1 Субъекты конфликта.
- 8.2 Предмет конфликта.
- 8.3 Характеристика второстепенных участников
- 8.4 Объект конфликта

Вопрос 9. К основным элементам конфликта не относят:

- 9.1 Инцидент
- 9.2 Действующие лица
- 9.3 стороны конфликта
- 9.4 Предмет конфликта

Вопрос 10. К внутриличностным конфликтам не относят:

- 10.1 Этнический конфликт.
- 10.2 Мотивационный конфликт.
- 10.3 Нравственный конфликт.
- 10.4 Конфликт нереализованного желания.

Ответы: 1) 1.1; 2) 2.2; 3) 3.3; 4) 4.1; 5) 5.3; 6) 6.1; 7) 7.4; 8) 8.3; 9) 9.2; 10) 10.1

Типовые оценочные материалы по теме 6. Структура, фазы и стадии развития конфликта

Вопросы устного опроса:

- 1. Назовите модели описания конфликта.
- 2. Перечислите фазы конфликта.
- 3. В чем специфика предконфликтной стадии?
- 4. Что такое инцидент?
- 5. Что такое эскалация конфликта?
- 6. Назовите участников конфликта, дайте их классификацию

Темы рефератов:

- 1. Социально-трудовые конфликты: в организации, в трудовых коллективах.
- 2. Управление конфликтами и стрессами.
- 3. Взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний.

Типовые оценочные материалы по теме 7. Стили конфликтного поведения и способы разрешения конфликтов

Вопросы устного опроса:

1. Какие стили конфликтного поведения Вы знаете?
2. Какие способы разрешения конфликтов Вы знаете?
3. Перечислите способы или тактики улаживания конфликтов.
4. В чем смысл тактики избегания конфликт?
5. Что такое метод насилия?
6. В чем заключается тактика ухода от конфликта?
7. Каковы основные механизмы тактики взаимного выигрыша?

Темы рефератов:

1. Структура национальных конфликтов.
2. Структура поколенческих конфликтов.
3. Конфликт цивилизаций (структура).
4. Природа этических конфликтов и их структура.

Типовые оценочные материалы по теме 8. Социальное партнерство как форма сотрудничества

Темы рефератов:

1. Роль социального партнерства в разрешении коллективных трудовых конфликтов
2. Роль профсоюзов в решении коллективных трудовых споров
3. Функции коллективных соглашений и коллективных договоров в профилактике и разрешении трудовых конфликтов и споров.
4. Основные правовые акты, устанавливающие принципы и нормы социального партнерства.

Типовые оценочные материалы по теме 9. Роль предпринимателей и менеджеров в управлении конфликтами

Вопросы для тестирования

Вопрос 1. Укажите, что является объектом конфликтологии:

- 1.1 Противоречия и конфликты во всех сферах общества.
- 1.2 Социальные противоречия и социальные конфликты в самых разнообразных своих проявлениях во всех сферах общества.
- 1.3 Духовные противоречия и конфликты во всех сферах общества
- 1.4 Противоречия и конфликты в широком смысле

Вопрос 2. Укажите, что является предметом конфликтологии.

- 2.1 Выявление причин и механизмов действия конфликтов в обществе.
- 2.2 Изучение природы, причин, механизмов функционирования конфликтов в обществе.
- 2.3 Разработка технологий выявления и урегулирования конфликтов.
- 2.4 Противоречия и конфликты во всех сферах общества

Вопрос 3. Какой теории в конфликтологии придерживался Ральф Дарендорф?

- 3.1 Теории позитивно-функционального конфликта.
- 3.2 Общей теории конфликта.
- 3.3 Теории конфликтной модели общества.
- 3.4 Теории порядка

Вопрос 4. Кто считается основоположником функциональной теории конфликта?

- 4.1 Л.Козер.
4.2 Г.Зиммель.
4.3 Р.Дарендорф.
4.4 К.Боулдинг.

Ответы: 1) 1.1; 2) 2.2; 3) 3.3; 4) 4.1;

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

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

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ОПК-3	Способен принимать участие в социологическом исследовании на всех этапах его проведения	ОПК-3.1	Способность оценивать возможности применения в профессиональной деятельности знаний по конфликтологии и высшей математике

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ОПК -3.1. Способность оценивать возможности применения в профессиональной деятельности знаний по конфликтологии и высшей математике	Дает оценку возможностей использования в профессиональной деятельности знаний по конфликтологии и высшей математике	. Дает верную оценку возможностей использования в профессиональной деятельности знаний по конфликтологии и высшей математике

4.3.2 Типовые оценочные средства

Кейс-задания

Задача 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.

Задача 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.

Задача 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.

Задача 4

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? Проиграйте возможные варианты.

Задача 5

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

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Полный комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации представлен в Приложении 1 РПД.

Шкала оценивания

Для дисциплин, формой итогового отчета которых является зачет, приняты следующие соответствия:

60% - 100% - «зачтено»;

менее 60% - «не зачтено».

Установлены следующие критерии оценок:

100% - 90% (отлично)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы на высоком уровне. Свободное владение материалом, выявление межпредметных связей. Уверенное владение понятийным аппаратом дисциплины. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы на высоком уровне. Способность к самостоятельному нестандартному решению практических задач
89% - 75% (хорошо)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы достаточно. Детальное воспроизведение учебного материала. Практические навыки профессиональной деятельности в значительной мере сформированы. Присутствуют навыки самостоятельного решения практических задач с отдельными элементами творчества.
74% - 60% (удовлетворительно)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы на минимальном уровне. Наличие минимально допустимого уровня в усвоении учебного материала, в т.ч. в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы не в полной мере.
менее 60% (неудовлетворительно)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, не сформированы. Недостаточный уровень усвоения понятийного аппарата и наличие фрагментарных знаний по

	дисциплине. Отсутствие минимально допустимого уровня в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности не сформированы.
--	---

4.4. Методические материалы

Процедура оценивания результатов обучения, характеризующих этапы формирования компетенций, осуществляются в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов в ФГБОУ ВО РАНХиГС и Регламентом о балльно-рейтинговой системе в Волгоградском институте управления - филиале РАНХиГС.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Рекомендации по решению кейс-заданий

Ознакомление студентов с текстом кейса и последующий анализ кейса может осуществляться заранее (за несколько дней до его обсуждения) как самостоятельная работа студентов.

Обсуждение небольших кейсов может быть включено в учебный процесс, и студенты могут знакомиться с ними непосредственно на занятиях. Общая схема работы с кейсом на этапе анализа может быть представлена следующим образом: в первую очередь следует выявить ключевые проблемы кейса и понять, какие именно из представленных данных важны для решения; войти в ситуационный контекст кейса, определить, кто его главные действующие лица, отобрать информацию необходимую для анализа, понять, какие трудности могут возникнуть при решении задачи.

Максимальная польза из работы над кейсами будет извлечена в том случае, если студенты при предварительном знакомстве с ними будут придерживаться систематического подхода к их анализу, основные шаги которого представлены ниже.

1. Выпишите из соответствующих разделов учебной дисциплины ключевые идеи, для того, чтобы освежить в памяти теоретические концепции и подходы, которые Вам предстоит использовать при анализе кейса.

2. Бегло прочтите кейс, чтобы составить о нем общее представление.

3. Внимательно прочтите вопросы к кейсу и убедитесь в том, что Вы хорошо поняли, что Вас просят сделать.

4. Вновь прочтите текст кейса, внимательно фиксируя все факторы или проблемы, имеющие отношение к поставленным вопросам.

5. Продумайте, какие идеи и концепции соотносятся с проблемами, которые Вам предлагается рассмотреть при работе с кейсом.

Для успешного анализа кейсов следует придерживаться ряда принципов: используйте знания, полученные в процессе лекционного курса; внимательно читайте кейс для ознакомления с имеющейся информацией, не торопитесь с выводами; не смешивайте предположения с фактами; При проведении письменного анализа кейса помните, что основное требование, предъявляемое к нему, – краткость.

Рекомендации по подготовке к практическому (семинарскому) занятию

Основной целью практического (семинарского) занятия является проверка глубины понимания студентом изучаемой темы, учебного материала и умения изложить его содержание ясным и четким языком, развитие самостоятельного мышления и творческой

активности у студента. Подготовка к практическому (семинарскому) занятию включает в себя следующее:

- обязательное ознакомление с планом занятия, в котором содержатся основные вопросы, выносимые на обсуждение;
- изучение конспектов лекций, соответствующих разделов учебника, учебного пособия, содержания рекомендованных нормативных правовых актов;
- работа с основными терминами (рекомендуется их выучить);
- изучение дополнительной литературы по теме занятия, делая при этом необходимые выписки, которые понадобятся при обсуждении на семинаре;
- формулирование своего мнения по каждому вопросу и аргументированное его обоснование;
- запись возникших во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературы вопросов, чтобы затем на семинаре получить на них ответы;
- обращение за консультацией к преподавателю.

Рекомендации по самостоятельной работе студентов

При самостоятельной работе достигается конкретное усвоение учебного материала, развиваются теоретические способности, столь важные для современной подготовки специалистов. Задания для самостоятельной работы включают в себя комплекс аналитических заданий выполнение, которых, предполагает тщательное изучение научной и учебной литературы, периодических изданий, а также законодательных и нормативных документов, предлагаемых в п.6. «Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине». Задания предоставляются на проверку в печатном виде.

№ п/п	Тема	Вопросы, выносимые на СРС
1	2	3
Тема 1	Становление конфликтологии как научно-прикладной отрасли знания	1. Становление теории конфликта, две традиции: интеллектуальная традиция Аристотеля и Гоббса. 2. Проблема конфликта в классической и современной немецкой социологии (Г. Зиммель, М. Вебер, Р. Дарендорф, К. Маркс). 3. Проблема социального равновесия конфликта в американской социологии (Л. Козер, Т. Парсонс и др.). Теория девиантного поведения Р. Мертона. 4. Теория социальной аномии Э. Дюркгейма.
Тема 2	Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления	1. Конфликтология в системе современных знаний о человеке и обществе. 2. Общая модель и функции конфликта. 3. Основные методы исследования конфликта.
Тема 3	Типология конфликтов	1. Понятие и типология конфликтов. 2. Конфликт и соревнование: общее и особенное. 3. Среда протекания конфликтов. 4. Направленность характера и конфликт (К. Леонгард).
Тема 4	Причины возникновения конфликтных ситуаций в социальной сфере	1. Интересы и ценности как факторы конфликта. 2. Критерии дифференциации межгрупповых конфликтов. 3. Национальные конфликты: причины и возможные пути разрешения. 4. Поколенческий конфликт: отцы и дети.
Тема 5	Взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний	1. Функции конфликта: конструктивная и деструктивная. 2. Социально-трудовые конфликты: в организации, в трудовых коллективах. 3. Межэтнические конфликты.

		4. Политические конфликты. 5. Основные стадии конфликта. 6. Типы характера как фактор вовлеченности в конфликт.
Тема 6	Структура, фазы и стадии развития конфликта	1. Структура национальных конфликтов. 2. Структура поколенческих конфликтов. 3. Конфликт цивилизаций (структура).
Тема 7	Стили конфликтного поведения и способы разрешения конфликтов	1. Объективный и субъективный уровни конфликта. 2. Переговоры как метод разрешения конфликта.
Тема 8	Социальное партнерство как форма сотрудничества	Связь социального партнерства со связями с общественностью и роль этой модели коммуникации в разрешении социальных конфликтов.
Тема 9	Роль предпринимателей и менеджеров в управлении конфликтами	Руководитель как субъект конфликта и как посредник в конфликте. Значение управления персоналом в конфликтной ситуации.

Рекомендации по работе с литературой

При работе с литературой необходимо обратить внимание на следующие вопросы. Основная часть материала изложена в учебниках, включенных в основной список литературы рабочей программы дисциплины. Основная и дополнительная литература предназначена для повышения качества знаний студента, расширения его кругозора.

При этом полезно прочитанную литературу законспектировать. Конспект должен отвечать трем требованиям: быть содержательным, по возможности кратким и правильно оформленным.

Содержательным его следует считать в том случае, если он передает все основные мысли авторов в целостном виде. Изложить текст кратко – это значит передать содержание книги, статьи в значительной мере своими словами. При этом следует придерживаться правила - записывать мысль автора работы лишь после того, как она хорошо понята. В таком случае поставленная цель будет достигнута. Цитировать авторов изучаемых работ (с обязательной ссылкой на источник) следует в тех случаях, если надо записывать очень важное определение или положение, обобщающий вывод.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература.

1. Кузьмина Т.В. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа —2012. - 64 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/645>
2. Ратников В.П. [и др.] Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 543 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/7023>

6.2.Дополнительная литература

1. Алексеев О.А. Конфликтология и управление: учебное пособие. - Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. - 238 с. ЭБС IPRbooks <http://www.iprbookshop.ru/586.html>
2. Афанасьева Е.А. Основы конфликтологии: учебное пособие.-Саратов: Вузовское образование, 2014. - 159 с ЭБС IPRbooks <http://www.iprbookshop.ru/19276.html>

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Зеленков М. Ю. Конфликтология: учебник / Михаил Юрьевич Зеленков. - М.: Дашков и К°,2015. - 323 с. - (Учебные издания для бакалавров)
2. Козырев Г. И. Основы конфликтологии: учебник. - М.. ФОРУМ; ИНФРА-М, 2014. 239 с. - (Профессиональное образование).

6.4. Нормативные правовые документы.

1. Конституция Российской Федерации. — М.: Б.и., 1993.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации
3. Трудовой кодекс
4. Семейный кодекс
5. Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию».

6.5. Интернет-ресурсы

1. <http://conflictology.ru/index.php/conflict> - журнал «Конфликтология»

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- лекционные аудитории, оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном;
- помещения для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью.

Дисциплина поддержана соответствующими лицензионными программными продуктами: Microsoft Windows 7 Prof, Microsoft Office 2010, Kaspersky 8.2, СПС Гарант, СПС Консультант.

Программные средства обеспечения учебного процесса включают:

- программы презентационной графики (MS PowerPoint – для подготовки слайдов и презентаций);
- текстовые редакторы (MS WORD), MS EXCEL – для таблиц, диаграмм.

Вуз обеспечивает каждого обучающегося рабочим местом в компьютерном классе в соответствии с объемом изучаемых дисциплин, обеспечивает выход в сеть Интернет.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся включают следующую оснащенность: столы аудиторные, стулья, доски аудиторные, компьютеры с подключением к локальной сети института (включая правовые системы) и Интернет.

Для изучения учебной дисциплины используются автоматизированная библиотечная информационная система и электронные библиотечные системы: «Университетская библиотека ONLINE», «Электронно-библиотечная система издательства ЛАНЬ», «Электронно-библиотечная система издательства «Юрайт», «Электронно-библиотечная система IPRbooks», «Научная электронная библиотека eLIBRARY» и др.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Б1.Б.22 КОНФЛИКТОЛОГИЯ

наименование дисциплины (модуля)/ практики

Автор: канд. социол. наук, доцент кафедры философии и социологии Дроздова Ю.А.

Код и наименование направления подготовки: 39.03.01 Социология

Профиль: Социальная структура, социальные институты и процессы

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная

Кейс - задания

1. Конфликтные ситуации (решение кейс – заданий)

Для развития способности использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности и способности использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности студентам необходимо выполнить практические задания.

Порядок выполнения задания:

Каждому студенту предлагается выполнить два КЗ с конкретными ситуациями (на выбор), письменно ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

Задания выполняются индивидуально.

Варианты решения задач должны быть развернутыми, обоснованными, с определением инструментов, необходимых для разрешения экономических конфликтов, опираться на использование таких основных понятий, как «конфликт», «объективная причина конфликта», «субъективная причина конфликта», «конфликтная ситуация», «инцидент». Варианты решений должны продемонстрировать логику мышления и поведения ориентированного на предотвращение конфликтов.

Задача 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.

Задача 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, необходимое для разрешения конфликта.

Задача 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 объективные и субъективные причины конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 4

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? Проиграйте возможные варианты, используя правовые знания.

Задача 5

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 субъективная причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

2. Типология конфликтов и управление ими в организации

- В одной из компаний у менеджера по продажам произошел конфликт с начальником отдела сбыта по поводу необоснованного, по его мнению, снижения заработной платы, а также по поводу самой работы. Казалось бы, участниками этого конфликта должны быть только руководитель отдела по сбыту и менеджер по продажам. На практике сложилась совершенно другая ситуация. Так, весь отдел обсуждал процесс конфликта, его протекание, причины и последствия, а также вопрос о том, кто прав в этой ситуации, а кто нет. В результате этого весь отдел разделился на два противоборствующих лагеря. Одни открыто поддерживали менеджера по продажам, а другие — руководителя отдела по сбыту. В описываемой ситуации сотрудники, совершенно не причастные к процессу конфликта, были задействованы в нем. Разделение в процессе конфликта на

«правых» и «виноватых» привело к снижению эффективности и результативности работы.

В конце месяца обнаружилось, что отдел не выполнил план.

- ***Вопросы для обсуждения:***

- Какие виды конфликта присутствуют в данной ситуации?
- Как вывести данное подразделение из кризисной ситуации?
- Какие действия должен предпринять руководитель по управлению конфликтами?

3. Принятие управленческого решения для предупреждения конфликта

Ситуация Через несколько минут к Вам должна подойти Ваша подчиненная, которую Вы вызвали по поводу ее опозданий. Она работает в компании больше года и свои обязанности выполняет качественно. Первое время она была очень увлечена и часто приходила даже раньше на работу. А в последнее время Вы стали замечать, что она опаздывает почти каждый день. В общем, Вы могли бы закрыть на это глаза, но есть корпоративные правила, исполнения которых требуют прежде всего от Вас. Пару раз ей было сделано замечание, что следует все же вовремя приходить, хотя бы потому что это прописано в трудовом договоре. Вы предупредили, что будете оформлять все письменно и составлять служебные записки об ее опозданиях. Сегодня 14 января: прошло два месяца с того момента, как Вы сделали замечание. Тогда сотрудница согласилась с Вами и пообещала, что ситуация изменится. Но все осталось так же. Для сегодняшнего разговора Вы собрали данные об ее опозданиях (таблица 1). Кроме того, Вы планировали повышать ее, но теперь думаете, следует ли это делать.

Вопросы и задания

1. Нужно ли учитывать факт опозданий, принимая решение о повышении сотрудника?
2. Нужно ли сразу применять дисциплинарные меры? Аргументируйте свое решение.

Таблица 1

График опозданий сотрудницы

Дата	День недели	Опоздания
12 ноября	Пятница	12 минут
22 ноября	Вторник	22 минуты
30 ноября	Понедельник	19 минут
6 декабря	Вторник	14 минут
11 января	Среда	15 минут
13 января	Пятница	12 минут

4. Диагностика и управление конфликтами

Вы – Директор магазина. Вы давно работаете в компании «Zimaletto». Представьте себе, что вас вызывает вас к себе руководитель и сообщает следующее: «Поскольку вы – опытный сотрудник и отлично зарекомендовали себя, мы направляем вас работать в магазин, имеющий самые худшие результаты по всей компании. В подразделении процветает конфликтность и безынициативное отношение к работе. В то же время, любое

воздействие со стороны руководства воспринимается крайне негативно и, если в чем коллектив и проявляет единодушие, так это в различных формах саботажа и противодействия начальству. О лояльности компании говорить не приходится, умышленная порча имущества - обычное дело.

Кроме того, мотивация сотрудников ужасающе низка, свои должностные обязанности они воспринимают как крайнюю форму покушения на их личную свободу, а топ-менеджеров считают почти надзирателями, достойными, в лучшем случае, презрения.

Вопросы для обсуждения:

1. Какие виды конфликта присутствуют в данной ситуации?
2. Как вывести данное подразделение из кризисной ситуации?
3. Как создать из этого коллектива работоспособную команду?

5. Правовое регулирование конфликтов

- В одном магазине было принято, что продавцы обедают с 12.00 до 13.30 часов. Новый управляющий, который работал здесь не очень давно, заметил, что в это время в магазине наблюдается сильный наплыв покупателей. Так как большинство продавцов в этот период отсутствовали в торговом зале, оставшиеся не могли в полной мере обслужить всех покупателей. Для разрешения больших очередей у кассы и наличия продавцов -консультантов в торговом зале управляющему магазином приходилось принудительно прерывать их обед и требовать, чтобы они приступили к работе. Это привело к формированию конфликтной ситуации.

- ***Вопросы для обсуждения:***

- Как разрешить конфликтную ситуацию, не нарушая Трудового кодекса?
- Какие действия со стороны персонала и руководителя можно предпринять?
- Как постоянно изменить график работы без усугубления конфликтной ситуации?

6. Причины конфликтов

Приход нового сотрудника в отдел по снабжению сформировал к нему негативное отношение. Это было обусловлено конкуренцией, т. е. попыткой занять лидирующие позиции. В данном случае новый, относительно молодой, амбициозный и профессиональный сотрудник представлял реальную угрозу для структуры коллектива. На этой почве у него возникла конфликтная ситуация по отношению к другим сотрудникам.

- **Вопросы для обсуждения:**
- Какой вид конфликта наблюдается в данной ситуации?
- Что является причиной конфликта?
- Что необходимо предпринять, чтобы не допустить разрастания конфликта и для управления ситуацией?

7. «Переговоры в команде»

Трое друзей (Тимур, девочка Женя, Квакин) готовятся к четвертной контрольной по математике. Каждому хочется сдать ее на «отлично». Но уровень подготовки у каждого разный.

Цели и задачи друзей.

Роль №1 Квакин. Откровенный троечник, но заводит в компании. Лучший друг Тимура. Хочет на контрольной сесть рядом с девочкой Женей, в надежде, что она ему поможет. Привык сидеть на «Камчатке», так как там легче списывать и преподаватели привыкли его там видеть. Ему нравится девочка Женя, поэтому он частенько лупит ее по голове портфелем.

Роль №2 Тимур. Хорошист, в принципе, контрольную, наверное, напишет, но точно не на «5». А она ему очень нужна, так как родители обещали купить новые роликовые коньки (если он сдаст математику на отлично. Роликами его «заразил» Квакин, который лихо катается. Обычно сидит рядом с Квакиным).

Роль №3 Девочка Женя. Отличница, сидит на первой парте, знает мальчишек с детского сада, ей нравится Тимур, у нее тоже есть отличные ролики розового цвета, но мальчишки ее не берут с собой кататься в парк, что ее расстраивает.

Задача – провести переговоры, решить, кто с кем сядет, как сдать контрольную.

8. Конфликт с органами государственной власти

Строительная фирма оказывает услуги по строительству объекта для крупного государственного предприятия. Срок сдачи объекта был январь. Сейчас март, объект еще не сдан, так как у строителей нет средств, чтобы закупить строительные материалы и завершить строительство. Планировалось привлечь кредитные средства, но банки в связи с кризисом кредиты выдавать отказываются. При этом государственное предприятие не внесло прописанной в договоре предоплаты за работу в размере 50%, а внесло только 30%. Компания, которая поставляет строительные материалы, не готова осуществить

поставки без оплаты, т.к. им необходимы гарантии, которых строительная фирма не может представить.

Представитель государственного предприятия: заинтересован, чтобы строительство было завершено как можно быстрее, готов в случае необходимости сменить строительную фирму. Готов работать только по постоплате, несмотря на то, что в договоре прописана 50% предоплата.

Представитель строительной фирмы: заинтересован в том, чтобы завершить строительство и получить оставшуюся часть денег.

Поставщик строительных материалов: заинтересован в клиенте – строительной фирме, так как на дворе кризис и клиентов мало, но им нужны гарантии.

Цель: провести переговоры с каждым оппонентом и прийти к решению, которое бы удовлетворило все стороны.

9. Разработка правовых документов по управлению конфликтами

Размышляет школьный психолог: «Вот часто говорят, что у трудных детей трудные семьи. Им самим неблагополучно; трудно и с ними. А почему мы совсем не обеспокоены другим явлением, распространенным, быть может, не меньше: трудная...школа. Для ребенка. Есть естественные трудности в учении, в привыкании к режиму, к требованиям, к педагогам. Но у приемного ребенка этих трудностей еще больше. Эти дети испытывают часто психологический дискомфорт от открытости их судеб для окружающих (например, возникают естественные вопросы от сверстников о разнице в фамилиях родителей и ребенка), от того, что их не понимают товарищи и учителя («учительница меня не любит», «она ко мне придирается»).

Задания:

1. Составьте список школьных трудностей, с которыми сталкиваются многие дети; а также трудностей, характерных только для приемных детей.
2. Объясните причины того, что приемные дети часто испытывают большие трудности в школе.
3. Какие действия Вы, как родитель, предпримите, если из школы систематически будут поступать жалобы на плохое поведение и слабую успеваемость Вашего ребенка.
4. Постройте классификацию школьных затруднений приемного ребенка, выделив среди них те, преодоление которых зависит в большей степени от самого ребенка, от помощи родителей, от участия педагогов.
5. Разработайте памятку для педагогов «Если к Вам в класс пришел приемный ребенок». Выступайте не в роли критикующей стороны, а в роли советчика, который

проникся трудностями пребывания в школе своего ребенка и хочет обрести в педагоге своего союзника.

6. Согласны ли Вы с тем, что приемных детей сложно и следует отнести к категории «особые дети»? Ответ обоснуйте.

10. Семейные конфликты

Неполная семья, сыну 15 лет, в последнее время испортились отношения с матерью. Сын приходит домой поздно и в нетрезвом виде, к советам матери не прислушивается. Его друзья и девушка ничего не имеют против выпивок. Мать настроена против друзей и девушки, из-за чего отношения с сыном еще более ухудшились.

Вопросы для обсуждения:

1. Что должен сделать социальный педагог на первом этапе работы с семьей?
2. Какие мероприятия необходимо осуществить социальному педагогу с данной семьей?

11. Внутриличностный конфликт.

Свете, ученице 8 класса, позвонила ее одноклассница и печальным голосом пожаловалась на свое одиночество, на то, что она больше не верит, что жизнь может принести ей что-то хорошее, и поэтому она постоянно думает о смерти. Света обещала к ней вечером заехать.

Вопросы для обсуждения:

1. Как и о чем должна Света разговаривать с Катей?
2. Может ли Света реально помочь Кате?

12. Межнациональные конфликты

В 7 класс пришел новый ученик Алан Бероев. Его семья приехала из Чечни. Алан плохо владеет русским языком, так как в семье чаще говорят на родном – чеченском. Педагоги практически не спрашивают Алана на занятиях. Дети сторонятся его. А классный руководитель не оказывает мальчику помощи в адаптации к новым условиям жизни и учебы». • Задания, которые приведут к результату (продукту):

Ключевое задание: разработайте стратегию действия педагога, которая позволит наладить отношение класса с ребенком из семьи мигрантов

Вопросы для обсуждения:•

1. Как решались подобные задачи в истории педагогики?

2. Как решается данная задача, исходя из концепции поликультурного образования?

3. Какие педагогические принципы были нарушены педагогами?

4. Придумайте варианты развития ситуации: благоприятный и неблагоприятный, исходя из конкретных социально-педагогических реальностей. •

13. «Холодный суп» (модели конфликтного поведения и поведения, ориентированного на предотвращение конфликтов)

Это упражнение проводится после краткой теоретической части, во время которой тренер объясняет значение терминов "уверенный (ассертивный)", "неуверенный (пассивный)", "агрессивный", "манипулятивный".

Участники садятся полукругом. На полу треугольником растягивается шнур, по его углам и на середине одной из сторон лежат карточки со словами "уверенный", "неуверенный", "агрессивный", "манипулятивный".

Линии, соединяющие различные виды поведения, являются континуумом, на нем располагаются переходные формы поведения: от манипулятивного к неуверенному и агрессивному, от неуверенного - к уверенному и т.д.

Ведущий предлагает для обсуждения следующую ситуацию:

Вас попросили обсудить деловые вопросы с важным клиентом, и вы пригласили его в дорогой ресторан. И ваш клиент, и вы заказали себе первое блюдо. Суп оказался холодным. Клиента пригласили вы, значит, вы являетесь хозяином и чувствуете, что должны что-то предпринять.

Каждый участник получает карточку, на которой написана возможная реакция на создавшееся положение. Участникам предлагается поместить доставшиеся им карточки в пространстве треугольника и обосновать свое решение. Группа может задавать вопросы каждому участнику и обсуждать его выбор.

Содержание карточек:

1. Спросите официанта: "Этот суп подается холодным?"
2. Отставьте тарелку в сторону.
3. Встаньте и покиньте заведение.
4. Громко, так, чтобы это услышали и официант, и другие посетители, произнесите: "Это последний раз, когда я сюда кого-то привожу!"
5. Скажите официанту: "Я хотел бы поговорить с менеджером".
6. Скажите официанту: "Суп отвратителен. Унесите его и немедленно подайте нам что-нибудь более съедобное".
7. Спросите официанта: "Милейший, а что случилось с вашей электроплитой?"

8. Сделайте вид, что все в порядке, и ешьте суп.
9. Скажите официанту: "Этот суп холодный. Пожалуйста, замените его".
10. Скажите официанту, что вы хотели бы вычесть стоимость супа из счета.
11. Спросите у вашего клиента, не желает ли он пожаловаться.
12. Когда официант придет убирать тарелки, скажите: "Извините меня, но я боюсь, что мы не смогли доест суп. На вкус он не плох, но он был не очень теплым - совершенно холодным, я имею в виду!"

Во время общего обсуждения анализируются варианты поведения и примеры из собственной жизни, когда участники смогли использовать данный вариант.

14. Управление конфликтами с участием третьей стороны

Ситуация. Адвокат Гарри Розен, обычно умело выступавший в суде, был, что называется, победителем. Гарри работал на фирму, защищавшую интересы медицинских страховых компаний в случае предъявления пациентами исков за неправильное лечение. Основными его клиентами были врачи и больницы.

В одном деле Гарри пришлось противостоять адвокату, клиентка которого была не удовлетворена своим лечением в больнице. Страховая компания уже согласилась оплатить ее иск к двум врачам, предъявленный за то, что они довольно неуместно во время операции использовали экспериментальную медицинскую процедуру. Гарри был уверен, что сможет победить в этом деле. По его мнению, невозможно было найти свидетелей того, что в больнице не было комиссии, которую в соответствии с правилами Международной ассоциации необходимо создавать, если применяются экспериментальные методы лечения. Гарри прекрасно знал, что в больнице, действительно, не было такой комиссии, и что руководство нарушило правила, но это ни чуть его не тревожило. Хотя фирма Гарри пришла к мировому соглашению по делу с иском к врачам, по делу с иском к больнице возможность такого соглашения даже не обсуждалась: в фирме были уверены в победе.

Позиция Гарри основывалась на том, что истица не сможет доказать свою правоту. Гарри не волновало ни то, что были нарушены правила, ни то, пострадала ли пациентка из-за неинформированности о возможных последствиях хирургического вмешательства. Для него была важна победа на основе позиции "нет доказательств".

Прошло уже три недели заседаний, председательствовал судья, который, как знал Гарри, обычно принимал сторону страховых компаний, но истица сдаваться не собиралась. К удивлению Гарри, в суде выступило много экспертов, поддерживающих обвинение против больницы. Гарри почувствовал, что, если решение предоставят суду

присяжных, дело будет проиграно, однако, когда адвокат истицы предложил уладить дело полюбовно, до того, как защита больницы начнет приводить свои доказательства, Гарри остался непреклонен. Вскоре Гарри предложил прямой вердикт, и, к его удивлению, судья одобрил это предложение. В иске было отказано, и Гарри победил. То, что он занял жесткую позицию и отстаивал ее без колебаний, до конца себя оправдало.

Вопросы для обсуждения:

1. Выиграл ли Гарри первое дело?
2. 3. Чьи интересы защищал Гарри - своего клиента или свои собственные?
4. Мог ли Гарри изменить свою позицию, и как бы тогда изменился результат?
5. Если вы были бы адвокатом больницы и получили в свое распоряжение указанные факты, как бы вы повели себя в этом деле?
6. Не считаете ли вы, что, заняв позицию "победа любой ценой", Гарри исключил всякую возможность уладить конфликт и сослужил своему клиенту плохую службу?
7. Не кажется ли вам, что даже, когда Гарри выиграл дело в суде, его совесть не осталась спокойной?

15. Типология конфликтов

В производственно-коммерческой фирме на одинаковых должностях работали две женщины одного возраста - Алла и Татьяна. Стаж работы и уровень образования у Татьяны был выше, но когда освободилась более высоко оплачиваемая должность, ее получила Алла. Руководитель объяснил свое решение тем, что организаторские качества, необходимые для работы в этой должности у Аллы развиты лучше, и ее уровень образования дает ей право работать на данном месте. Объективно он был прав. Тем не менее Татьяна не согласилась с подобным решением. Она стала выискивать и выносить на всеобщее обсуждение недочеты в работе Аллы, обсуждать, а иногда и оспаривать ее распоряжения, так как оказалась в ее подчинении. Конфликт затрагивал и "бытовые" области - внешний вид, семью, образ жизни и др. Коллектив не участвовал в конфликте, но он оказывал влияние на работу всего предприятия.

К какому типу относится данный конфликт, и какие шаги можно предпринять для его разрешения?

Схема решения

1. Необходимо определить вид конфликта, его тип по проблемно- деятельностному признаку и степени вовлеченности в него людей, его причину, позиции и интересы участников конфликта.
2. Необходимо определить, в чем проявляется конфликт, степень его остроты и возможную длительность.

3. Необходимо объективно определить правомерность назначения Аллы на должность.

4. Необходимо определить пути и средства разрешения конфликтной ситуации.

16. Профилактика конфликтов.

Определите тип возможных конфликтов в зависимости от тех или иных вариантов их регулирования.

Вы летите в самолете, удобно расположившись в пассажирском кресле. Сзади вас сидит ребенок и стучит ногой по вашему креслу. Вас это раздражает и вы решаете прекратить «безобразия», действуя следующим образом:

- а) постараетесь сами объяснить ребенку, что стучать ногой по креслу нельзя;
- б) обратитесь к родителям ребенка с просьбой, чтобы они «угомонили свое чадо»;
- в) вызовите стюардессу и попросите ее, чтобы она обеспечила вам надлежащий покой.

17. Причины конфликтов и прогнозирование конфликтов с использованием правовых знаний

В одной финансово-кредитной организации начальником юридического отдела был назначен молодой (25 лет) человек с незаконченным на тот момент финансово-экономическим образованием. В его подчинении оказались трое специалистов с высочайшей юридической квалификацией и большим опытом работы. Приняли его спокойно и нейтрально.

В первый же день в отдел поступил заказ на юридическое обслуживание от очень крупного клиента. Финансово-кредитная организация высоко ценила своих клиентов, поэтому молодой начальник отдела принял заказ в устной форме и пообещал выполнить его в кратчайшие сроки – к 16 часам этого же дня. Официальным тоном он поручил работу ведущему специалисту отдела, женщине 36 лет. Назовем ее Мария Ивановна. Она кивнула головой и погрузилась в работу. На часах – 16.00, затем прошел еще час. Клиент уже оборвал все телефоны. Но на раздраженный вопрос руководителя: «Сколько же можно?» Мария Ивановна спокойно ответила: «Мне на эту работу по инструкции положено 12 часов. Конечно, если вы не хотите получить халтуру. Поэтому завтра в 10.00 она будет у вас на столе». И не было в ее голосе ни тени раздражения.

Попытки поручить работу двум другим сотрудникам вообще успехом не увенчались: одна сотрудница сослалась на более низкую квалификацию, а второй коллега заявил, что кроме Марии Ивановны никто не сделает работу для столь крупного клиента на должном уровне. Начальник отдела сорвался и позволил себе гневные высказывания в

адрес сотрудницы. После чего отлучился на время. На коллектив отдела его вспышка не оказала никакого воздействия, только вызвала улыбки.

Задание. Определите объективные и субъективные причины конфликта и предложите способы предупреждения подобных ситуаций.

18. Трудовые конфликты: причины, правовые и социальные механизмы управления

Производственная ситуация. Леонид Ковшов, выпускник ПТУ, пришел на завод «Стройдеталь» за полчаса до смены. Накануне в отделе кадров ему дали телефон мастера арматурного цеха, на участке которого ему предстояло работать. Минут 10 он пытался дозвониться до проходной, пока, наконец, не застал мастера на месте. «Направили ко мне? — спросил тот. — Через 10 минут планерка, подходи к этому времени», — и повесил трубку. Завод был большой, незнакомый. Только через 15 минут Ковшов разыскал свой цех и участок. Все рабочие уже успели получить задания, и он услышал лишь, как мастер «настраивал» всех на выполнение срочного задания, то уговаривая, то угрожая. Когда все ушли, мастер заметил новичка: «А, это ты? Пойдем к станку».

Они долго пробирались по цеху, пока не подошли к станку, который стоял несколько в стороне. Стружка вокруг него была не убрана, инструменты разбросаны, но станок (это было видно) — новый.

— Что, приходилось работать на таком?

— Нет...

— Новенький, только три месяца как получили. Видишь, сразу тебе доверяем. Вот только не повезло тому, кто до тебя здесь работал. Позавчера пошел на обед, а оттуда — в больницу. Пока побудь на его месте, а вернется — посмотрим. Ты приberi пока здесь, подготовь станок, а я минут на 20 к начальнику цеха сбегая, после потолкуем, что к чему.

Новичок с готовностью принялся за уборку, собрал стружку, разложил инструмент. Но когда подметал пол, его заставил вздрогнуть резкий свист: на него чуть не наехал электрокар. После этого Ковшов все время оглядывался с опаской. Он уже заметил, что надо остерегаться не только электрокара, но и крана, который часто сновал над головой. Мастер вернулся через полчаса.

— Так, говоришь, на таком станке работать не доводилось? Тогда слушай. И он стал рассказывать, какая это хорошая машина, на каком принципе основано ее действие, каковы параметры и характеристики, как нужно ухаживать за станком, периодически спрашивая: «Ясно? Понятно?» — Ковшов робко поддакивал. Удовлетворенный такой обстоятельной и доходчивой, по его мнению, беседой, мастер ободряюще похлопал

новичка по плечу: «Ну, вот и начинай. Заготовок тебе хватит, а насчет инструмента спросишь у Терентьича». Новичок хотел спросить, кто такой Терентьич и где его найти, но не осмелился, да мастер уже его и не услышал бы.

Работа шла нормально, но с непривычки он все-таки порезал палец. Хотел спросить, где можно сделать перевязку, но снова не отважился: все сосредоточены — задание срочное, не до него. Кое-как перетянул палец носовым платком и снова принялся за дело. Оторвался от станка неожиданно — заметил, что стало меньше шума. Судя по времени, начался обед, и все без него ушли. Пока он искал столовую, обед закончился.

В 16 ч Ковшов собрался сдавать работу (он как подросток работал на час меньше), но мастера не было видно. Мастер подошел к нему лишь в конце рабочего дня, проверил сделанную работу, похвалил и тут же заспешил, ссылаясь на заботы: «Твоя смена кончилась, а у меня день ненормированный». У Ковшова было много вопросов: сколько заработал, какая работа будет завтра,— но докучать этими мелкими делами, отрывать мастера от более важных он не решился, тем более что тот уже был далеко, а все рабочие разошлись. Больше ничего не оставалось, как отправиться со своими вопросам и домой. А что будет завтра?

Задания для обсуждения:

1. Проанализировать поведение и действия мастера по отношению к молодому рабочему.
2. Дать оценку (правовую, организационную, психологическую) первого рабочего дня новичка.
3. Определить целесообразнее поведение и правовые действия мастера в анализируемой производственной ситуации.

Материалы тестовой системы

Вопрос 1. Укажите, что является объектом конфликтологии:

- 1.1 Противоречия и конфликты во всех сферах общества.
- 1.2 Социальные противоречия и социальные конфликты в самых разнообразных своих проявлениях во всех сферах общества.
- 1.3 Духовные противоречия и конфликты во всех сферах общества
- 1.4 Противоречия и конфликты в широком смысле

Вопрос 2. Укажите, что является предметом конфликтологии.

- 2.1 Выявление причин и механизмов действия конфликтов в обществе.

- 2.2 Изучение природы, причин, механизмов функционирования конфликтов в обществе.
- 2.3 Разработка технологий выявления и урегулирования конфликтов.
- 2.4 Противоречия и конфликты во всех сферах общества

Вопрос 3. Какой теории в конфликтологии придерживался Ральф Дарендорф?

- 3.1 Теории позитивно-функционального конфликта.
- 3.2 Общей теории конфликта.
- 3.3 Теории конфликтной модели общества.
- 3.4 Теории порядка

Вопрос 4. Кто считается основоположником функциональной теории конфликта?

- 4.1 Л.Козер.
- 4.2 Г.Зиммель.
- 4.3 Р.Дарендорф.
- 4.4 К.Боулдинг.

Вопрос 5. К позитивным функциям конфликта не относят:

- 5.1 Функция разрядки сложившейся напряженности.
- 5.2 Дестабилизирующая функция.
- 5.3 Функция развития общества.
- 5.4 Функция пересмотра сложившихся отношений.

Вопрос 6. К негативным функциям конфликта не относят:

- 6.1 Функция разрядки сложившейся политической напряженности.
- 6.2 Усиление напряжения и эмоционального фона
- 6.3 Дестабилизирующая функция.
- 6.4 Разрушительная функция

Вопрос 7. Укажите, что не относится к основным элементам классификации причин конфликтов:

- 7.1 Объективные

7.2 Субъективные

7.3 Социально-психологические.

7.4 Экзогенные

Вопрос 8. К структурным составляющим социального конфликта не относят:

8.1 Субъекты конфликта.

8.2 Предмет конфликта.

8.3 Характеристика второстепенных участников

8.4 Объект конфликта

Вопрос 9. К основным элементам конфликта не относят:

9.1 Инцидент

9.2 Действующие лица

9.3 стороны конфликта

9.4 Предмет конфликта

Вопрос 10. К внутриличностным конфликтам не относят:

10.1 Этнический конфликт.

10.2 Мотивационный конфликт.

10.3 Нравственный конфликт.

10.4 Конфликт нереализованного желания.

Вопрос 11. Стресс – это:

11.1 неспецифическая (общая) реакция организма на воздействие (физическое или психологическое), нарушающее его гомеостаз.

11.2 специфическая реакция организма на воздействие (физическое или психологическое), нарушающее его гомеостаз.

11.3 процессы, возникающие на различных стадиях конфликта

11.4 процесс пересмотра сложившихся отношений.

Вопрос 12. Стресс, вызванный положительными эмоциями (полезный стресс) еще называют:

- 12.1 дистресс
- 12.2 эустресс
- 12.3 аутстресс
- 12.4 экстастресс

Вопрос 13. Какая фаза конфликта лишняя при выделении основных фаз:

- 13.1 начальная фаза;
- 13.2 фаза подъема;
- 13.3 фаза выяснения отношений
- 13.4 фаза спада.

Вопрос 14. Инцидент конфликта - это:

- 14.1 Этап эскалации конфликта
- 14.2 Внешнее событие, повод
- 14.3 предмет конфликта
- 14.4 заключительная стадия

Вопрос 15. Ложный конфликт - это:

- 15.1 конфликт, не имеющий объективных оснований, возникающий на основе ложных представлений и недоразумений
- 15.2 конфликт, в котором обе стороны лгут друг другу
- 15.3 конфликт между многочисленными сторонами
- 15.4 конфликт, охватывающий несколько поколений

Вопрос 16. Подстройка под собеседника, отказ от своих интересов характерен для стиля выхода из конфликта:

- 16.1 уклонение
- 16.2 противоборство
- 16.3 приспособление, уступчивость
- 16.4 сотрудничество

Вопрос 17. Ассертивное поведение - это:

- 17.1 Способы действия и методы, присущие отдельным организациям и профессиям
- 17.2 Поведение, которое предполагает готовность субъекта поступиться своими интересами с целью сохранения взаимоотношений
- 17.3 Поведение, связанное с культурными, региональным и политическими ценностями
- 17.4 Поведение в рамках системы вероисповеданий

Вопрос 18. Фрустрация — это:

18.1 отсутствие стрессовой ситуации

18.2 желания совпадают с возможностями

18.3 психическое состояние, возникающее в ситуации реальной или предполагаемой невозможности удовлетворения тех или иных потребностей ситуация, когда

18.4 защитная функция организма в конфликтной ситуации.

Вопрос 19. Конфронтация как форма управленческого конфликта – это:

19.1 острая форма управленческого конфликта, которая характеризуется резким ростом сознательного нарушения в управленческих действиях со стороны различных

19.2 самая острая форма управленческого конфликта, ведущая к расколу и ликвидации существующей системы управления.

19.3 отказ определенных субъектов или объектов управления от предписанных шаблонов и норм.

19.4 противоречия между бюрократическими правилами системы управления и потребностью к свободе действий субъектов управления.

20. Социальное партнёрство — это:

20.1 система договорных отношений между наемными работниками, нанимателями и органами государственного управления

20.2 система обеспечения успешного развития экономики

20.3 система выявления и координации интересов социальных общностей

20.4 сбор и распространение информации о текущем состоянии организации.

Ответы: 1) 1.1; 2) 2.2; 3) 3.3; 4) 4.1; 5) 5.3; 6) 6.1; 7) 7.4; 8) 8.3; 9) 9.2; 10) 10.1; 11) 11.1; 12) 12.2; 13) 13.3; 14) 14.2; 15) 15.1; 16) 16.3; 17) 17.2; 18) 18.3; 19) 19.2; 20) 20.1

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критерием оценивания при проведении тестирования, является количество верных ответов, которые дал студент на вопросы теста. При расчете количества баллов, полученных студентом по итогам тестирования, используется следующая формула:

$$B = \frac{B}{O} \times 100\%,$$

где Б – количество баллов, полученных студентом по итогам тестирования;

В – количество верных ответов, данных студентом на вопросы теста;

О – общее количество вопросов в тесте.

Тест к рейтинговому срезу

1. Современная теория конфликта исходит из ряда посылок:

а) конфликт присущ человеку, как и всем животным;

б) конфликт происходит из-за деления людей на классы;

- в) конфликт - есть напряженность, деформация внутри системы, социальное бедствие;
- г) конфликт функционален для социальных систем, созидателен.

2. Началом конфликта является:

- а) осознание сторонами несовместимости своих позиций;
- б) действие первой стороны;
- в) ответное действие другой стороны
- г) инцидент

3. Что из перечисленного ниже входит в цели отечественной конфликтологии?

- а) Создание системы конфликтологического образования в стране, распространение конфликтологических знаний в обществе
- б) Интенсивное развитие конфликтологической теории - исследование всех конфликтов, выступающих объектом науки
- в) Организация в России системы практической работы конфликтологов по прогнозированию, предупреждению и урегулированию конфликтов
- г) все варианты верны

4. Конфликт – это:

- а) борьба мнений;
- б) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
- в) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
- г) столкновение противоположных позиций.

5. Конфликтная ситуация – это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) причина конфликта;
- г) этап развития конфликта.

6. Кому из ученых принадлежит разработка учения об экстраверсии и интроверсии, как объективной природе внутриличностных конфликтов:

- а) З. Фрейду;
- б) А. Адлеру;
- в) К. Юнгу;
- г) Э. Фромму

7. Причины возникновения конфликта:

- а) депривация;
- б) неадекватность восприятия ситуации;
- в) семантические трудности в общении;
- г) недостаток информации.

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

- а) межличностному бурному и быстротекущему;
- б) межличностному, конструктивному;
- в) межличностному, экономическому;
- г) деструктивному.

9 Конкуренция, открытая борьба за свои интересы, упорное отстаивание своей позиции определяется понятием

- а) игнорирование
- б) приспособление
- в) соперничество
- г) компромисс

10. Конфликт, при котором к одному человеку предъявляются противоречивые

требования - это конфликт

- а) межличностный
- б) межгрупповой
- в) ролевой
- г) деловой

11. Острое негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой структур внутреннего мира личности, отражающее противоречивые связи с социальной средой и задерживающее принятие решения – это

- а) организационный конфликт
- б) внутриличностный конфликт
- в) межличностный конфликт
- г) признак экстравертности

12. Процесс перехода от предконфликтной ситуации к конфликту и его разрешению отражает

- а) объект конфликта
- б) темперамент участников конфликта
- в) динамика конфликта
- г) управление конфликтом

13. Причина конфликта – это:

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
- г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;

14. Процесс поддержания в коллективе здорового нравственно-психологического климата, способствующего ликвидации причин возникновения конфликтных ситуаций называется

- а. разрешением конфликта
- б. прогнозированием конфликта
- в. затуханием конфликта
- г. предупреждением конфликта

15. Ролевое поведение участников конфликта детерминировано:

- а) своими интересами;
- б) своими социальными функциями и ролью;
- в) ситуацией
- г) личностными особенностями

16. Противоборство – это:

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

17. То, из-за чего возникает конфликт, – это:

- а) мотивы конфликта;
- б) позиции конфликтующих сторон;
- в) предмет конфликта;
- г) стороны конфликта;

18. Инцидент – это:

- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
- б) истинная причина конфликта;

- в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- г) то, из-за чего возникает конфликт.

19. Стороны конфликта – это:

- а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;
- б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;
- в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;
- г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта и посредник (медиатор);

20. К поведенческим конфликтогенам можно отнести:

- а) проявление агрессии, превосходства, эгоизма;
- б) редукция сознательной части психики;
- в) общение с конфликтными личностями;
- г) напряженность, антипатию

Ответы на тест: 1г, 2а, 3г, 4б, 5б, 6в, 7г, 8б, 9в, 10в, 11б, 121в, 13в, 14г, 15а, 16в, 17в, 18а, 19а

20. ИТОГОВЫЙ ТЕСТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

1. Из чего складывается конфликт?

- а) конфликтной ситуации и инцидента;
- б) конфликтной личности и конфликтной ситуации;
- в) инцидента и конфликтной личности;
- г) совокупности источников конфликта;

2. Избегание является оптимальным способом управления конфликтом:

- а) нет;
- б) да;
- в) да, только для руководящих работников;
- г) да, для руководителей низшего звена;

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

- а) способность к уклонению от конфликта, склонность к компромиссу;
- б) степень реализации собственных интересов, уровень кооперативности;
- в) уровень конфликтности, уровень терпимости;
- г) эгоизм и альтруизм;

4. Какие три вида посредничества различают при решении конфликта?

- а) межличностное, организационное, структурное;
- б) переговоры, компромисс, арбитраж;
- в) формальное, неформальное, общественное;
- г) внутриорганизационные, межорганизационные, внеорганизационные;

5. Каковы могут быть последствия конфликта в организации?

- а) негативные;
- б) позитивные;
- в) могут быть как негативные, так и позитивные последствия;
- г) нейтральные;

6. Какое название носят методы по устранению организационных конфликтов?

- а) внутриличностные;
- б) структурные;
- в) межличностные;
- г) переговоры;

7. Какой элемент координационного механизма управления конфликтной ситуацией является основным?

- а) цепь команд;
- б) разъяснение требований к работе;
- в) система вознаграждения;
- г) дерево решений;

8. Кому принадлежит идея о том, что при соблюдении правил научного менеджмента конфликты в организации не должны возникать?

- а) Сократу;
- б) Гераклиту;
- в) Ф.Тейлору;
- г) П. Друкеру.

9. Конфликт в организации должен рассматриваться:

- а) как свидетельство неблагополучия организации;
- б) как явление, которое может, как разрушить организацию, так и способствовать ее развитию;
- в) как доказательство слабости менеджмента;
- г) как нежелательное явление.

10. Эти универсальные учебные действия обеспечивают социальную компетентность и учет позиции других людей, партнера по общению или деятельности.

- а) регулятивные
- б) личностные
- в) познавательные
- г) коммуникативные

11. Для этого стиля характерно: превосходство одного партнера: деловые, короткие распоряжения, запреты:....

- а) попустительский
- б) авторитарный
- в) демократический
- г) либеральный

12. Структурные методы разрешения конфликтов

- а) компромисс
- б) решение проблемы
- в) разъяснение требований к работе
- г) принуждение

13. Причины возникновения конфликтов:

- а) различия во власти и статусе
- б) недостаток ресурсов
- в) четкое разделение обязанностей
- г) сходство целей

14. Наилучшая форма преодоления конфликта через стратегию:

- а) приспособления
- б) компромисса
- в) игнорирования
- г) окончательного разрешения

15. Конфликт – это:

- а) борьба мнений;
- б) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
- в) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
- г) столкновение противоположных позиций.

16. Конфликтная ситуация – это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) причина конфликта;
- г) этап развития конфликта.

17. Разногласие, словесное состязание, обсуждение чего-нибудь - это

- а. беседа
- б. диалог
- в. спор
- г. разговор

18. Категория, обозначающая межличностное или межгрупповое противоборство, основанное на осознанном каждой из сторон противоречии, - это

- а. антипатия
- б. конкуренция
- в. напряженность
- г. конфликт

19. Причина конфликта – это:

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
- г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;

20. На каком этапе урегулирования жалобы менеджер проверяет факты, собранные сотрудником?

- а) на этапе исследования;
- б) обдумывания;
- в) подведения итогов;
- г) вознаграждения за своевременную информацию;

21. По какому признаку можно классифицировать организационные конфликты?

- 1 - по способу решения;
- 2 - по природе возникновения;
- 3 - по направленности воздействия;
- 4 - по степени выраженности;
- 5 - по количеству участников;
- 6 – по масштабу.

- а) 1, 2, 3, 6;
- б) 1, 2, 3, 4, 5, 6;
- в) 2, 4, 5, 6;
- г) 2, 3, 4, 5, 6;

22. Основные причины конфликтов в организациях:

- а) распределение ресурсов
- б) взаимозависимость задач
- в) различия в целях
- г) сложные коммуникации

23. Условием возникновения конфликта является наличие:

- а) оппонентов и объекта конфликта;
- б) конфликтной ситуации и инцидента;
- в) оппонентов и инцидента;
- г) конфликтной ситуации и объекта конфликта;

24. Условия возникновения конфликта?

- а) наличие конфликтной ситуации;
- б) наличие субъекта конфликта;
- в) наличие оппонентов;
- г) объекта конфликта;

25. Определите тип конфликтной личности по следующим поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование своей деятельности осуществляет ситуативно; кропотливой, систематической работы избегает.

- а) ригидный тип;
- б) неуправляемый тип;
- в) демонстративный тип;
- г) сверхточный тип;

26. Какие поведенческие характеристики присущи конфликтной личности ригидного типа:

- а) хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование осуществляет стихийно;
- б) скрупулезно относится к работе; предъявляет повышенные требования к себе и другим людям; подозрителен;
- в) обладает завышенной самооценкой; подозрителен; прямолинеен и негибок;
- г) отношение к людям определяет тем, как они к нему относятся; обладает завышенной самооценкой; несамокритичен.

27. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «бесконфликтного типа»:

- а) хочет быть в центре внимания; избегает кропотливой работы; налицо эмоциональное поведение;
- б) подозрителен; обладает завышенной самооценкой; прямолинеен; обидчив;
- в) скрупулезно относится к работе; предъявляет повышенные требования к себе и окружающим; обладает повышенной тревожностью;
- г) неустойчив в оценках и мнениях; внутренне противоречив; зависит от мнения окружающих; легко поддается внушению.

28. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «неуправляемого типа»:

- а) хочет быть в центре внимания; избегает кропотливой работы; налицо эмоциональное поведение;
- б) подозрителен; обладает завышенной самооценкой; прямолинеен; обидчив;
- в) импульсивен; непредсказуем; агрессивен; несамокритичен;
- г) скрупулезно относится к работе; предъявляет повышенные требования к себе и окружающим; обладает повышенной тревожностью;

29. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «сверхточного типа»:

- а) хочет быть в центре внимания; избегает кропотливой работы; налицо эмоциональное поведение;
- б) подозрителен; обладает завышенной самооценкой; прямолинеен; обидчив;
- в) импульсивен; непредсказуем; агрессивен; несамокритичен;
- г) скрупулезно относится к работе; предъявляет повышенные требования к себе и окружающим; обладает повышенной тревожностью;

30. Компромисс как форма разрешения межличностных конфликтов характеризуется.....

- а) устойчивым и долгосрочным решением конфликта в пользу всех участников
- б) созданием условий для участия в конфликте третьей стороны
- в) временным принятием решения, основного на взаимных уступках сторон
- г) совместной выработкой решения, отражающего интересы всех сторон конфликта

31. Предупреждение конфликта — это:

- а) деятельность, которую субъект конфликта осуществляет с целью не допустить возникновения конфликта;
- б) работа, которая решает проблемы между субъектами;
- в) деятельность, которую субъект конфликта не осуществляет с целью допустить возникновения конфликта;
- г) деятельность по определению конфликта

32. Современная теория конфликта исходит из ряда посылок:

- а) конфликт — есть напряженность, деформация внутри системы, социальное бедствие
- б) конфликт присущ человеку как и всем животным
- в) конфликт функционален для социальных систем,
- г) созидателен

33. Под глобальными конфликтами понимают:

- а) конфликты между регионами;
- б) конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности, затрагивающие интересы всего человечества и несущие угрозу существованию цивилизации;
- в) конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности и возникающие между мировыми сообществами;
- г) конфликты, связанные с природными катастрофами.

34. Под конфликтами в сфере управления понимают:

- а) конфликт между субъектами и объектами управления;
- б) конфликты, которые возникают в системах социального взаимодействия субъектов и объектов управления;
- в) конфликты между субъектами управления различных уровней;
- г) конфликты между руководителем и подчиненными

35. Конфликт в организации – это:

- а) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации;
- б) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации и за ее пределами;
- в) конфликты между руководством организации и ее сотрудниками;
- г) конфликты между различными структурными элементами организации;

36. В России центр по разрешению конфликтов был создан:

- а) в Москве в 1992 г.;
- б) в Санкт-Петербурге в 1993 г.;
- в) в Сочи в 1995 г.;
- г) во Владивостоке в 1993 г.;

37. Какой из приведенных методов относится к группе методов управлениями конфликтами:

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

38. Конфликтная ситуация — это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) причина конфликта.

39. Конфликтогены – это:

- а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
- б) проявления конфликта;
- в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
- г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта.

40. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: «Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка»:

- а) снисходительное отношение;
- б) негативное отношение;
- в) менторские отношения;
- г) нарушение этики.

Ответы на тест: 1а, 2а, 3в, 4г, 5в, 6б, 7б, 8в, 9б, 10г, 11б, 12в, 13б, 14б, 15б, 16б, 17в, 18г, 19в, 20а, 21б, 22а, 23б, 24а, 25в, 26б, 27г, 28в, 29г, 30г, 31а, 32в, 33б, 34б, 35а, 36б, 37в, 38б, 39а, 40б.