

**Государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
"Московский городской университет управления Правительства Москвы"**

Институт высшего профессионального образования
Кафедра государственного управления и кадровой политики

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и научной работе

А.А. Александров

«___»_____ 2015 г.

**Рабочая программа учебной дисциплины
“Конфликтология”**

для студентов направления подготовки

38.04.04 «Государственное и муниципальное управление»

Магистерская программа:

«Управление развитием ЖКХ и благоустройства»

**Москва
2015**

Программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании
Учебно-методического совета Университета

Протокол заседания № _____ от «_____» _____ 20__ г.

Председатель Совета _____ А.А. Александров
(подпись)

Программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании
кафедры государственного управления и кадровой политики
Протокол заседания № ____ от «___» _____ 2015 г.

Заведующая кафедрой _____ Г.А. Сульдина
(подпись)

Научный руководитель программы _____ А.В. Цыбин
(подпись)

СОГЛАСОВАНО:
Начальник сектора научной информации
и электронной библиотеки

(подпись) М.Б. Полякова
«_____» _____ 2015 г.

СОГЛАСОВАНО:
Начальник учебно-методического отдела

(подпись) А.В. Бударина
«_____» _____ 2015 г.

АННОТАЦИЯ

Предмет изучения дисциплины – основные подходы к управлению конфликтами в трудовом коллективе.

Основные цели дисциплины:

- обеспечить изучение студентами путей и способов профилактики и преодоления конфликтов,
- способствовать овладению навыками управления конфликтными ситуациями.

Содержательная часть дисциплины.

Курс посвящен изучению подходов к определению, разрешению и управлению конфликтом. Основной акцент сделан на управлении межличностным конфликтом. Изучаются особенности поведения в ситуации эмоционального конфликтного взаимодействия, стратегии и приемы поведения человека. Используются диагностические методы для аутодиагностики студентов.

Программа дисциплины разработана в соответствии с требованиями государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление» Магистерская программа: «Управление в здравоохранении» (квалификация (степень) «магистр»)

1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

1.1. Место дисциплины в образовательной программе

«Конфликтология» представляет собой самостоятельную дисциплину, выступающую составной частью образовательной программы по направлению подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление» и относится к дисциплинам по выбору рабочего учебного плана.

1.2. Цели дисциплины – освоение и отработка основных подходов к управлению межличностным конфликтом.

Задачи дисциплины:

- формирование умений и навыков познания, анализа и прогнозирования конфликтологических аспектов профессиональной деятельности;
- приобретение практических навыков и умений поведения в конфликтных ситуациях, а также правильной оценки, прогнозирования, профилактики конфликтов, оптимальных средств и способов их разрешения и управления конфликтными ситуациями.

В результате изучения дисциплины «Конфликтология» студенты должны

иметь представление:

- о противоречивой природе социального знания и основных конфликтологических теориях современности;

знать:

- объективные и субъективные источники и причины возникновения социальных конфликтов;
- объективные и субъективные факторы, влияющие на возникновение социальных конфликтов;
- формы проявления и классификацию социальных конфликтов;
- структуру социального конфликта и ее основные компоненты;
- социальную природу и функции конфликтов;
- динамику протекания социальных конфликтов;

- способы и пути управления социальными конфликтами;
- особенности причин возникновения, характера протекания и разрешения социальных конфликтов в современной России;

уметь:

- анализировать условия и причины возникновения социальных конфликтов;
- осуществлять сравнительный анализ социальных конфликтов и производить их классификацию;
- определять способы и пути разрешения социальных конфликтов.

1.3. Формируемые компетенции

В результате изучения дисциплины «Психология» у студента должны быть сформированы следующие компетенции:

- **Общекультурные**

ОК-1 – стремление работать для общества;

ОК 2 – знание требований профессиональной этики и готовность поступать в соответствии с этими требованиями; нетерпимость к отступлениям от правил этического поведения, в том числе в отношении других лиц; гражданская ответственность и требовательность к соблюдению правил этического поведения;

ОК 3 – способность и готовность к диалогу на основе ценностей гражданского демократического общества;

ОК 5 – умение работать в коллективе, исполняя свои обязанности творчески и во взаимодействии с другими членами коллектива;

ОК 7 – способность представлять результаты своей работы для других специалистов, отстаивать свои позиции в профессиональной среде, находить компромиссные и альтернативные решения.

Профессиональные

ПК 5 – умение разрабатывать системы стратегического, текущего и оперативного контроля, владение принципами и современными методами управления операциями в различных сферах деятельности.

Специальные

СК 4 – способность участвовать в разработке стратегии управления человеческими ресурсами сферы здравоохранения, медицинской организации, планировать и осуществлять мероприятия, направленные на ее реализацию;

СК 6 - способность участвовать в разработке стратегии управления социальным развитием медицинской организации, территории, осуществлять мероприятия, направленные на ее реализацию.

1.4. Контроль по дисциплине. Итоговый контроль

Для контроля усвоения данной дисциплины во 2 семестре учебным планом предусмотрен зачет, который проводится в форме итоговой деловой игры.

Итоговая оценка по дисциплине проставляется в приложение к диплому.

Промежуточный и текущий контроль

В процессе изучения дисциплины выполняются две промежуточных контрольных работы:

Выполнение всех заданий является обязательным для всех студентов.

РАЗДЕЛ 2. РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Организационно-методические данные дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины 2 зачетных единиц, 72 академических часа.

Виды работ	Трудоемкость в зачетных единицах	Общая трудоемкость в часах	Общая аудиторная нагрузка	Лекции	Семинары занятия	Самостоятельная работа, Контроль
Психология	2	72	24	8	16	48
Самостоятельная работа						
	Внеаудиторные самостоятельные работы Самоподготовка (<i>самостоятельное изучение лекционного материала и материала учебников, подготовка к практическим занятиям, текущему контролю и т.д.</i>)					
Виды текущего контроля			контрольная работа - 3			
Вид итогового контроля			зачет			

Номера и наименование разделов и тем	Всего часов	Из них по видам учебных занятий			Самостоятельная работа
		Аудитор. занятия	Лекции	Практические занятия	
Тема 1. Конфликтология как наука, ее предмет, задачи и социальные функции	7	2	2		3
Тема 2. Социальная природа и причины возникновения конфликтов.	7	2	2		3
Тема 3. Классификация конфликтов и их роль в обществе.	8	2		2	3
Тема 4. Структура конфликта и основные стадии его протекания.	8	2	2	2	3
Тема 5. Внутриличностные конфликты: их причины, виды и социальная роль.	8	2		2	3
Тема 6. Социальная природа и характер межличностных конфликтов.	8	2		2	3

Тема 7. Социально-групповые конфликты: причины, виды и социальная роль.	8			2	4
Тема 8. Теория и практика прогнозирования и предупреждения конфликтов.	8	2	2	2	4
Тема 9. Процесс разрешения конфликтов. Поведение человека в конфликтной ситуации.	8	8		2	4
Вид итогового контроля - зачет	2	2		2	18
Итого	72	20	8	16	48

2.3. Содержание дисциплины

Тема 1. Конфликтология как наука, ее предмет, задачи и социальные функции

Объект, предмет и задачи конфликтологии. Объективные предпосылки формирования конфликтологии как науки. Конфликт как объект изучения конфликтологии. Противоречивость общества и конфликтогенный характер общественных отношений. Разнообразие форм отражения конфликтов в общественном и индивидуальном сознании демократических и тоталитарных режимов. Развитие теории и практики прогнозирования, разрешения и предупреждения социальных конфликтов. Конфликтология как научная система знаний о причинах возникновения, закономерностях развития и способах урегулирования социальных конфликтов.

Социальная роль и функции конфликтологии в обществе. Особенности конфликтологии как научной дисциплины: ее социально-гуманитарный характер, относительно позднее становление и развитие, комплексно-интегративный характер содержания, непосредственное вплетение в практическую деятельность человека и общества. Задачи конфликтологии и ее социальная роль. Социальные функции конфликтологии как науки: познавательная, аксиологическая, прогностическая, регулятивная, мировоззренческая, конструктивно-творческая, практически-созидающая. Роль конфликтологии в формировании профессиональных специалистов в области управления и правовой деятельности.

Форма проведения занятия – лекция.

Тема 2. Социальная природа и причины возникновения конфликтов

Понятие конфликта и его определение. Конфликт как наиболее острая и заключительная стадия развития и разрешения противоречия в системе общественных отношений. Объективная природа социальных конфликтов - противоречивость общественных отношений, социальная дифференциация и неравенство, многообразие социальных и природных условий, неравномерность экономического и политического развития, исторические, культурные и цивилизационные различия между народами и государствами. Социальный конфликт как явление естественное, историческое, осознанное, массовое, прогнозируемое и подверженное регулированию. Столкновение и противоборство сторон, позиций, интересов и взглядов как существенная черта социального конфликта.

Социальная детерминация конфликтов. Объективные предпосылки и факторы возникновения социальных конфликтов - природные, исторические, культурные, цивилизационные, экономические, политические, психологические, личностные. Ситуация несовпадения социальных интересов и ее разрешение как источник социальных конфликтов. Субъективная природа социальных конфликтов (разнообразие позиций и

интересов, идей и взглядов, потребностей и желаний, знаний и ценностных ориентаций, убеждений и мнений). Организационно-управленческие основы возникновения социальных конфликтов. Социально-психологические условия и причины возникновения конфликтов. Личностная природа и детерминация конфликтных ситуаций. Объективные и субъективные причины конфликтов в современном российском обществе.

Форма проведения занятия – лекция.

Тема 3. Классификация конфликтов и их роль в обществе

Проблема классификации конфликтов в зарубежной и отечественной конфликтологии. Многообразие общественных отношений как предпосылка разнообразия социальных конфликтов. Различение конфликтов на личностные (внутриличностные и межличностные) и общественные (внутриколлективные, социально-групповые, межнациональные, гражданские, межгосударственные, региональные, между коалициями государств, континентальные, т. е. мировые). Социальные конфликты в различных сферах общественной и человеческой жизнедеятельности. Различение конфликтов по характеру субъектов (участников), по степени длительности и напряженности, по источникам и причинам возникновения, по социальным последствиям, по средствам, способам и формам урегулирования.

Социальная роль и функции конфликтов. Двойственный характер функций конфликтов. Конструктивная (позитивная) и деструктивная (негативная) роль социальных конфликтов. Условия функционирования социальных конфликтов. Определение функций конфликтов и их характеристика. Влияние конфликта на поведение человека и его социальное окружение. Положительное влияние и значение социальных конфликтов. Закономерности позитивного и негативного воздействия конфликтов на развитие общества и человека.

Форма проведения занятия – семинар.

Тема 4. Структура конфликта и основные стадии его протекания

Определение структуры конфликта как разновидности трудной ситуации. Объективные статические элементы конфликта. Участники конфликта (прямые и косвенные) - инициаторы, провокаторы, организаторы, союзники, посредники, пособники, жертвы. Объект и предмет конфликта, их характеристика. Ресурсы конфликтующих сторон - сила, богатство, знание, статус, власть. Окружающая среда конфликта - природная и социальная. Психологические составляющие конфликта: мотивы сторон и конфликтное поведение. Особенности восприятия конфликтной ситуации. Направления искажения мотивов и характера конфликтной ситуации.

Динамика протекания социальных конфликтов: предконфликтная стадия, собственно конфликт (инцидент), эскалация конфликта, сбалансированное противодействие, завершение (угасание) конфликта, послеконфликтная стадия. Конфликт как социальный процесс. Характеристика начала конфликта (пред- конфликтной ситуации). Латентный период конфликта. Протекание конфликта. Послеконфликтный период и его особенности. Проблема эскалации конфликта: психологические и социальные основания. Динамика различных видов конфликта: длительных и перспективных, экономических и политических, психологических и личностных и т. п.

Форма проведения занятия – практическое занятие.

Тема 5. Внутриличностные конфликты: их причины, разновидности и социальная роль

Теоретические подходы к исследованию внутриличностных конфликтов: психодинамический, ситуационный, когнитивистский. Сущность и характерные особенности внутриличностных конфликтов. Социальные предпосылки и причины внутриличностных конфликтов. Основные формы критических ситуаций внутреннего мира личности: стресс, фрустрация, кризис, драма, трагедия. Психологические аспекты

внутриличностного конфликта. Классификация и разновидности внутриличностных конфликтов. Мотивационный конфликт. Когнитивный конфликт. Ролевой конфликт. Конфликт ценностей.

Особенности переживания внутриличностного конфликта: активационные и эмоциональные характеристики субъекта. Основные типы переживаний субъекта: гедонистическое, реалистическое, ценностное, творческое. Социальные последствия, функции и роль внутриличностных конфликтов. Личностные проблемы и суицидальное поведение человека. Самоубийство как деструктивный способ завершения внутриличностного конфликта. Психокоррекция, профилактика и предупреждение суицидального поведения. Условия предупреждения и механизмы разрешения внутриличностных конфликтов. Проблемы управления состоянием внутреннего мира личности.

Форма проведения занятия – практическое занятие.

Тема 6. Социальная природа и характер межличностных конфликтов

Понятие, содержание и специфика межличностных конфликтов. Формальная и неформальная, содержательная и психологическая стороны межличностных конфликтов. Социальные предпосылки, причины и факторы межличностных конфликтов. Когнитивная, мотивационная, поведенческая, ценностная и ролевая природа межличностных конфликтов. Структура межличностного конфликта. Формы протекания межличностных конфликтов: соперничество, спор, дискуссия, столкновение, борьба.

Разновидности и сферы проявления межличностных конфликтов. Межличностные конфликты в сфере семейно-бытовых отношений. Конфликты «руководитель - подчиненный», их предпосылки, содержание и особенности. Межличностные конфликты в системе образования. Конструктивные и деструктивные последствия межличностных конфликтов.

Основные способы профилактики и разрешения межличностных конфликтов. Методы и методики диагностики межличностных конфликтов. Ситуационный метод исследования конфликтов. Проблемы управления конфликтными ситуациями в сфере межличностных отношений.

Форма проведения занятия – практическое занятие.

Тема 7. Социально-групповые конфликты: причины, виды и социальная роль

Социальная природа, особенности и причины возникновения групповых конфликтов. Основные сферы проявления групповых конфликтов: трудовые коллективы, социально-групповое взаимодействие, межнациональные отношения, социальная структура общества. Механизм возникновения межгрупповых конфликтов: межгрупповая враждебность, объективный конфликт интересов, внутригрупповой фаворитизм. Основные разновидности социально-групповых конфликтов.

Трудовые конфликты, их социальная природа, характер протекания, социальные последствия и пути разрешения. Межэтнические (межнациональные) конфликты, их этнопсихологические, социокультурные, социально-экономические и политические аспекты, характер протекания и механизмы разрешения. Конфликты между другими элементами социальной структуры общества. Социальная стабильность и социальная напряженность в системе общественных отношений современной России.

Форма проведения занятия – практическое занятие.

Тема 8. Теория и практика прогнозирования и предупреждения социальных конфликтов

Объективные предпосылки и субъективные факторы прогнозирования социальных конфликтов. Основные элементы процесса управления социальным конфликтом: симптоматика, диагностика, прогнозирование, профилактика, разрешение, урегулирование, ослабление, предупреждение. Зависимость разрешения конфликта от

точности прогноза его развития. Основные направления предупреждения социальных конфликтов: учет объективных условий и устранение негативных организационно-управленческих факторов.

Сбалансированность социального взаимодействия в предупреждении конфликтов: баланс ролей, баланс управленческих решений, баланс поведения, баланс самооценки и внешней оценки, баланс взаимных услуг, баланс возможного ущерба. Предупреждение конфликтов посредством изменения отношения к ситуации. Способы и приемы корректировки поведения в предконфликтной ситуации. Пути и способы влияния на оппонентов в целях предупреждения конфликта. Конфликтогенное, нейтральное и синтонное поведение и общение с оппонентом. Толерантность в конфликтной ситуации.

Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта. Подготовка неконфликтогенного управленческого решения: описательная модель, эволюционно-динамическая модель, объяснительная модель, прогностическая модель, модель мотивов и целей. Принятие неконфликтогенного управленческого решения: содержание, технология, контроль, оптимизация, корректировка результатов исполнения. Выполнение неконфликтогенного управленческого решения. Факторы предупреждения психологических стрессов в поведении, взаимоотношениях и общении между людьми. Условия, возможности и способы снижения агрессивности в конфликтных ситуациях.

Форма проведения занятия – лекция.

Тема 9. Процесс разрешения конфликтов. Поведение человека в конфликтной ситуации

Основные критерии, формы и факторы завершения конфликтов. Мотивационные, поведенческие, организационные и регулирующие факторы завершения конфликтов. Основные формы завершения конфликта: разрешение, урегулирование, затухание, устранение, ликвидация сторон, переход в иное состояние. Объективные условия и субъективные факторы разрешения конфликтов. Основные факторы разрешения конфликта: время, третья сторона, своевременность, равновесие сил, культура, единство ценностей, практический опыт, взаимоотношения.

Основные этапы разрешения конфликтов: аналитический, прогнозирование вариантов разрешения, определение критериев разрешения, планомерность взаимных действий, контроль эффективности действий и анализ допущенных ошибок. Технология воздействия на оппонента в конфликте: жесткая, нейтральная и мягкая. Стратегии оппонентов при разрешении конфликтов. Стратегические модели поведения человека в конфликтной ситуации. Типология конфликтогенных личностей. Основные средства, способы и приемы тактики поведения человека в процессе протекания, регулирования и разрешения социальных конфликтов.

Форма проведения занятия – практическое занятие.

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (В ТОМ ЧИСЛЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ)

3.1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

На семинарские занятия вынесены темы, требующие глубокого теоретического освоения материала. Групповые обсуждения этих тем студентами совместно с преподавателем должно привести к пониманию системных взаимосвязей между анализируемыми процессами и явлениями.

Изучение дискуссионных вопросов, связанных с управлением конфликтами, должно сформировать у студентов готовность к более тщательному и разностороннему изучению проблем государственного и муниципального управления.

Обсуждение вопросов может быть проведено в форме «круглого стола»,

разделения студентов на команды из 4-5 человек, либо разбора кратких сообщений студентов с практическими примерами из истории по актуальным проблемам изучаемых тем.

Одной из задач является привитие и закрепление у обучаемых навыков и умений подготовки устных сообщений и презентации сообщений.

3.2. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

3.2.1. Контрольные работы

Проведение контрольных работ необходимо для выяснения полноты усвоения основного содержания пройденных тем и умения использовать теоретический материал для решения практических задач. Промежуточные контрольные работы предусматривают нахождение ответов на вопросы тестовых заданий по пройденным темам.

Примерные задания на контрольную работу

3.1. Вопросы для контрольной работы

1. Для конфликтологии как науки не характерна черта:

- А) Объективность исследования конфликтов.
- Б) Системность изложения содержания.
- В) Эмпирический характер закономерностей.
- Г) Наличие методологических основ исследования.

2. Найдите определение объективных причин возникновения социальных конфликтов.

- А) Экономические и политические причины, лежащие в основе конфликтного развития общества.
- Б) Несовпадение мнений, оценок и установок конкретных людей по вопросам развития общества.
- В) Обстоятельства социального взаимодействия людей, которые приводят к столкновению их интересов, мнений, установок.
- Г) Причины изменения динамики, длительности и процесса протекания конфликта.

3. Объективные предпосылки и причины конфликтов таковы:

- А) Противоречивость общественных отношений.
- Б) Противоречивая природа личности.
- В) Социальная дифференциация и общественное неравенство.
- Г) Социальная структура общества.

4. Личностные причины конфликтов обусловлены:

- А) Межличностным взаимодействием внутри отдельной социальной группы;
- Б) Спецификой процессов, происходящих в психике человека в ходе его взаимодействия с другими людьми и окружающей средой.
- В) Возмущением личности против общества по поводу более полного удовлетворения ее материальных интересов;
- Г) Нежеланием личности терпеть другую личность и остальных людей.

5. Структура конфликта выражается такими понятиями:

- А) Объективные условия и субъективный фактор.
- Б) Интересы личности, мотивы, потребности, направленность.
- В) Участники, условия протекания, действия сторон, способы противодействия.
- Г) Личностная, групповая и социальная структура.

6. Динамика конфликта выражается понятиями:

- А) Предконфликтная стадия.

- Б) Конфликтная стадия.
- В) Обострение конфликта.
- Г) Разрешение конфликта.

7. Под объектом конфликта понимается:

- А) Объективное условие, которое приводит к его возникновению.
- Б) Материальная, социальная или духовная ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся участники конфликтующих сторон.
- В) Обстоятельства протекания конфликта, не зависящие от личности.
- Г) Все то, что объективно предопределяет конфликт.

8. Основными принципами конфликтного противоборства выступают:

- А) Мотивы, потребности, интересы участников.
- Б) Психологические, материальные и духовные интересы участников конфликта.
- В) Концентрация сил, координация сил, поиск уязвимого места, экономия сил и времени.
- Г) Целеполагание, конкретность, всесторонность, направленность.

9. К сфере стратегии конфликтного взаимодействия относится:

- А) Соперничество, компромисс, сотрудничество, соглашение.
- Б) Совокупность конкретных приемов воздействия на оппонента.
- В) Продуманные средства предотвращения конфликта.
- Г) Учет объективных условий протекания конфликта.

15. Стратегии поведения человека в трудных ситуациях различаются на:

- А) Конструктивная и деструктивная;
- Б) Активная и пассивная;
- В) Приспособление и уход;
- Г) Спокойствие и напряженность.

Структура конфликта включает компоненты:

- А) Объект и предмет конфликта.
- Б) Оппоненты и группы поддержки.
- В) Наблюдатели и равнодушные.
- Г) Стратегия, тактика и мотивы поведения сторон.

16. Основными функциями конфликта являются:

- А) Только конструктивные функции.
- Б) Только деструктивные функции.
- В) Конструктивные и деструктивные функции.
- Г) Негативное влияние на общество и человека.

Контрольная работа 2.

1. В группу методов управления конфликтами входят (исключите лишнее):

- а) структурные методы;
- б) метод картографии;
- в) опрос.**

2. Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях (исключить лишнее):

- а) этапы конфликта;
- б) фазы конфликта;
- в) содержание конфликта.**

3. На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:

- а) начальной фазе;**
- б) фазе подъема;
- в) пике конфликта;
- г) фазе спада.

4. Конфликт в переводе с латинского означает:

- а) соглашение;
- б) столкновение;**
- в) существование.

5. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:

- а) конфликтными отношениями;
- б) конфликтной ситуацией;**
- в) инцидентом.

6. Конфликт равен:

- а) конфликтная ситуация + инцидент;**
- б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация;
- в) конфликтные отношения + инцидент.

7. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):

- а) межличностные;
- б) межгрупповые;
- в) классовые;
- г) межгосударственные;
- д) межнациональные;
- е) внутриличностные.**

8. Основными моделями поведения личности в конфликте являются (исключите лишнее):

- а) конструктивная модель;
- б) деструктивная;
- в) конформистская;
- г) нонконформистская.**

9. Какому типу конфликтной личности принадлежат следующие характеристики: неустойчив в оценках и мнениях, обладает легкой внушаемостью, внутренне противоречив, непоследовательность поведения, недостаточно хорошо видит перспективу, зависит от мнения окружающих, не обладает достаточной силой воли, излишне стремится к компромиссу:

- а) ригидному;
- б) сверхточному;
- в) «бесконфликтному».**

10. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:

- а) переговорный процесс;**
- б) сотрудничество;
- в) компромисс.

11. Профессиональный посредник называется:

- а) суггестором;
- б) медиатором;**
- в) коллегой.

12. Вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями, называется:

- а) манипуляцией;**
- б) суггестией;
- в) гипнозом.

13. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:

- а) конфликтом;**

- б) конкуренцией;
- в) соревнованием.

14. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:

- а) конструктивными;**
- б) деструктивными;
- в) реалистическими.

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

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

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

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

17. Конфликтная ситуация — это:

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

18. Причина конфликта – это:

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

19. Конфликтогены – это:

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

20. Управление конфликтами — это:

- а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
- б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной**

системы, к которой имеет отношение данный конфликт;

в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;

г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;

д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

21. Содержание управления конфликтами включает:

а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;

б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;

в) прогнозирование, регулирование, разрешение;

г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;

д) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение.

22. Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели Томаса-Киллмена:

а) 1;

б) 2;

в) 3;

г) 4;

д) 5.

23. Коммуникативный аспект общения отражает стремление партнеров по общению к:

а) обмену информацией;

б) налаживанию добрых взаимоотношений;

в) достижению взаимопонимания;

г) расширению темы общения;

д) усилению информационного воздействия на партнера.

24. Технологии рационального поведения в конфликте — это:

а) совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтов на основе самоконтроля своих эмоций;

б) совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте;

в) вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями;

г) поддержание высокой самооценки в переговорном процессе;

д) спокойная реакция на эмоциональные действия соперника.

25. Внутриличностный конфликт – это:

а) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач;

б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;

в) столкновение противоположно направленных мотивов личности;

г) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности;

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

26. К групповым конфликтам относятся конфликты:

а) личность – группа;

б) группа – группа;

в) личность – группа и группа – группа;

г) руководитель – коллектив;

д) микрогруппа – микрогруппа внутри коллектива.

27. Конфликт в обществе – это:

а) конфликты в любых социальных группах;

- б) конфликты в больших социальных группах;
- в) конфликты между государствами;
- г) конфликты в различных сферах общественной жизни (экономической, политической, социальной и духовной);**
- д) конфликты, субъектами которых выступают нации, государства, классы, партии, союзы и т. д.

28. Политические конфликты – это:

- а) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе стремления к захвату политической власти;
- б) противоборство субъектов социального взаимодействия в период решения вопроса о политической власти;
- в) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением и ролью в системе власти;**
- г) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением в обществе;
- д) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением в сфере политических отношений.

29. Основным предметом политических конфликтов является:

- а) политический интерес;
- б) политическая власть в различных социальных структурах;
- в) государственная власть;**
- г) политическое сознание людей;
- д) политические партии.

30. Социальные конфликты – это:

- а) конфликты между государственными структурами по поводу реализации социальных гарантий граждан;
- б) конфликты между государственными и общественными структурами по поводу социальных гарантий граждан;
- в) особая форма противоборства граждан с властями, обусловленная ущемлением интересов граждан, а также нарушением прав и гарантий в социальной сфере;**
- г) особая форма противоборства граждан с властями за улучшение их социально-экономического положения;
- д) конфликт между гражданами и властями, выражающийся в гражданском неповиновении.

30. 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;
- д) конфликты по поводу организационной структуры коллектива.

31. 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;
- д) конфликты в процессе принятия управленческих решений.

32. 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;
- д) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации.

33. Предметом конфликтологии являются:

- а) конфликты;
- б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов,**
- а также принципы и технологии управления ими;
- в) любые столкновения.

34. Лицо, которое подталкивает других участников к конфликту называется:

- а) посредник
- б) пособник
- в) подстрекатель**

35. Стресс, сопровождающий любой конфликт, накладывает отпечаток на его протекание. Это суждение:

- а) не верно
- б) верно**
- в) отчасти верно

Контрольная работа №3.

Эссе на тему: «Управление конфликтами в сфере ЖКХ и Б при работе с населением».

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ К КОНТРОЛЬНЫМ РАБОТАМ

В соответствии с учебным планом студенты должны выполнить три контрольные работы. Это прививает студентам навыки и умение самостоятельной работы с первоисточниками, учебной и специальной литературой.

Контрольная работа выполняется в форме тестов. Тест – это специфический инструмент, состоящий из совокупности заданий, проводимый в стандартных условиях, позволяющий выявить уровень владения определенными знаниями. Тесты оказываются более объективным способом оценки. Объективность тестирования достигается путем стандартизации процедуры проведения и невозможности внести субъективную составляющую в оценку знаний студентов. Во – вторых, тесты – более емкий инструмент. Тесты ориентированы на определение уровня усвоения ключевых понятий, тем и разделов учебной программы, умений, навыков. Тестовая форма оценки позволяет определить уровень достижений студента по изучаемой дисциплине.

Каждая контрольная работа – тест предполагает выбор одного правильного варианта ответа из предлагаемых.

Третья контрольная работа выполняется в форме эссе. Эссе (небольшая письменная работа), выполняется по указанным темам и предполагает проверку знания обучающимся теоретического материала и технологической части.

Структура эссе (с учётом всех особенностей и специфики вопроса), как правило, должна включать в себя следующие смысловые элементы:

- введение или вступление, в котором анализируется значение и место раскрываемого вопроса;
- основная часть, посвящённая изложению известным студенту сведений по заданному вопросу, в том числе анализу практических аспектов управления
- заключение, в котором подводятся итоги изложенного материала, высказывается индивидуальная позиция студента по заданному вопросу.
- список использованных нормативных правовых документов, источников и литературы, иллюстрированных материалов.

Объем эссе в текстовом виде не должен превышать 5-7 страниц. Эссе сдается преподавателю в установленный срок.

Контрольные работы оцениваются оценками «зачтено» или «незачтено». Если работа не зачтена, она с учетом сделанных замечаний в отзыве преподавателя должна быть переработана и представлена на повторную проверку.

При невыполнении контрольной работы студент не допускается к сдаче зачета.

3.2.2. Рекомендованные темы презентаций для представления на круглых столах

Круглый стол по теме 11. Сообщения и презентации по теме – «Процесс разрешения конфликтов. Поведение человека в конфликтной ситуации».

Краткие методические указания по подготовке презентации

Требования к презентации:

Объем: 10-15 слайдов.

Оформление: фирменный стиль МГУУ Правительства Москвы.

Тематика слайдов:

- заголовок,
- направления деятельности,
- полномочия,
- руководство,
- структура,
- подведомственные организации,
- проекты и программы.

3.3. Перечень вопросов для подготовки к зачету.

1. Конфликтология как наука: объект, предмет, особенности.
2. Междисциплинарный характер конфликтологии.
3. Социальная роль и функции конфликтологии как науки.
4. Основные принципы и методы исследования конфликтов.
5. Понятие конфликта.
6. Социальная природа конфликта.
7. Объективные факторы возникновения конфликтов.
8. Субъективная природа конфликта.
9. Социально-психологические причины конфликтов.
10. Организационно-управленческие причины конфликтов.
11. Позитивная роль социальных конфликтов.
12. Негативная роль социальных конфликтов.
13. Критерии классификации современных конфликтов.

14. Разновидности социальных конфликтов и их характеристика.
15. Структура конфликта и ее основные составляющие.
16. Функции социальных конфликтов: двойственный характер.
17. Динамика социального конфликта.
18. Стадии протекания конфликта.
19. Типы участников конфликта.
20. Второстепенные члены конфликта.
21. Роль посредников в разрешении конфликта.
22. Ранг, сила и социальный статус участников конфликта.
23. Конфликтное поведение как психологический компонент конфликта.
24. Характеристика стилей поведения в конфликте.
25. Тактика поведения в конфликтной ситуации.
26. Образ конфликтной ситуации.
27. Проблема эскалации конфликта.
28. Завершение конфликта как заключительная стадия его динамики.
29. Социальная природа и причины внутриличностных конфликтов.
30. Разновидности внутриличностных конфликтов.
31. Последствия внутриличностного конфликта.
32. Профилактика и пути разрешения внутриличностных конфликтов.
33. Межличностные конфликты в сфере управленческой деятельности.
34. Социальная природа и особенности социально-групповых конфликтов.
35. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов.
36. Причины, содержание и последствия семейных конфликтов.
37. Трудовые конфликты и пути их разрешения.
38. Содержание и особенности межэтнических конфликтов.
39. Политические конфликты: содержание и особенности.
40. Профилактика и предупреждение социальных конфликтов.
41. Стратегия и технология разрешения социальных конфликтов.
42. Медиаторство в процессе регулирования социальных конфликтов.
43. Содержание и роль переговоров в урегулировании конфликтов.

Методические указания по подготовке к зачету

Подготовка к зачету и его результативность требует умения оптимально организовывать свое время. Идеально, если студент познакомился с основными представлениями и понятиями в аудиторном процессе изучения дисциплины. Тогда подготовка к зачету по контрольным вопросам позволит систематизировать материал и глубже его усвоить.

Работу лучше начинать с распределения предложенных контрольных вопросов по разделам и темам курса.

Затем необходимо выяснить наличие теоретических источников (конспект лекций, хрестоматия, учебники, монографии).

При чтении материала следует выделять основные понятия и определения, можно их законспектировать. Выделение опорных понятий дает возможность систематизировать представления по дисциплине и, соответственно, результативнее подготовиться к зачету.

Успешный ответ на зачетный вопрос по конфликтологии предполагает процесс продумывания логики изложения материала по каждому вопросу, запоминание примеров.

3.4. Список рекомендуемой основной, дополнительной литературы и Интернет-источников

Основная (обязательная) литература

1. Агеева, Л. Г. Конфликтология: краткий теоретический курс [Текст] : учебное пособие / Л. Г. Агеева. - Ульяновск : УлГТУ, 2010. - 200 с. - Интернет-ресурс
2. Блюм, М. А. Управление конфликтами в коммерческой деятельности [Текст] : учебное пособие / М. А. Блюм, Н. В. Молоткова. - Тамбов : ТГТУ, 2011. - 104 с. - Интернет-ресурс
3. Руденко, А. М. Конфликтология [Текст] : учебное пособие для бакалавров. Гриф МАНП / А. М. Руденко, С. И. Самыгин. - Ростов н/Д : Феникс, 2013. - 316 с.
4. Анцупов, А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях [Текст] : Учебное пособие. Гриф Совета по психологии УМО / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. - СПб. : Питер, 2007. - 288 с.
5. Конфликтология [Текст] : учебник. Гриф МО РФ / А. Я. Кибанов [и др.]. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2009. - 302 с.

Дополнительная литература

6. Ратников, В.П. Конфликтология: учебник / Под ред. В.П. Ратникова. – М.: Юнити-Дана, 2011. – 543 с. – Режим доступа: ЭБС Ай Пи Ар Букс.
7. Решетникова К.В. Конфликты в системе управления: учебное пособие. – М.: Юнити-Дана, 2013. – 175 с. – Режим доступа: ЭБС Ай Пи Ар Букс.
8. Мяготина, И. А. Конфликтология [Текст] : учебно-методический комплекс для студентов направления 230200.62 - "Информационные системы" очной формы обучения / И. А. Мяготина. - М. : МГУУ ПМ, 2011. - 61 с.
9. Конфликтология [Текст] : учебник / А. В. Дмитриев. – 3-е изд. – М.: Альфа-М : ИНФРА-М, 2011. – 336 с.
10. Хасан Б. И., Сергоманов П. А. Психология конфликта и переговоры. Гриф УМО по классическому университетскому образованию: учебное пособие. 4-е изд. стер. - М.: Академия, 2008. - 191 с.

РАЗДЕЛ 5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Программные, технические и электронные средства обучения и контроля знаний слушателей.

Компьютер, программное обеспечение «Microsoft office», экран, проектор на лекционные и практические занятия, ресурсы Internet.

РАЗДЕЛ 6. ПЛАНЫ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Наименование темы	Кол-во часов	Форма проведения занятий	Промежуточный контроль	Литература
1.	Тема 1. Конфликтология как наука, ее предмет, задачи и социальные функции.	2	Лекция.	Конспекты лекций	3,4,5,6,7
2.	Тема 2. Социальная природа и характер межличностных конфликтов.	2	Лекция	Конспекты лекций	4,5,6,7, 10
3.	Тема 3. Классификация конфликтов и их роль в обществе.	2	Практическое занятие. Вопросы для обсуждения: 1. Проблема классификации конфликтов в зарубежной и отечественной конфликтологии. 2. Различение конфликтов на личностные (внутриличностные и межличностные) и общественные (внутриколлективные, социально-групповые, межнациональные, гражданские, межгосударственные, региональные, между коалициями государств, континентальные, т. е. мировые). 3. Социальные конфликты в различных сферах общественной и человеческой жизнедеятельности. 4. Социальная роль и функции конфликтов.	Доклады студентов, презентации	6,7, 10
4.	Тема 4. Структура конфликта и основные стадии его протекания.	2 2	Лекция Практическое занятие - тренинг <i>Деловая игра «Жалоба», решение ситуационных конфликтных задач, дидактическая игра «Фрустрирующие ситуации в деловых отношениях»</i>	Материалы участников Контрольная работа 1	3,4,6,7
5.	Тема 5. Внутриличностные конфликты: их причины, виды и социальная роль.	2	Практическое занятие <i>Диагностика личностных особенностей, решение кейсов, ситуационных задач.</i>	Материалы участников	3,7,9,13,18

6.	Тема 6. Социальная природа и характер межличностных конфликтов.	2	Практическое занятие - тренинг <i>Игра-тренинг: «Внутриличностные конфликты», обсуждение кейсов и конфликтных ситуаций «Конфликт между личностью и группой», дидактическая игра «Искусство критики»</i>	Материалы участников	7,9,15
7.	Тема 7: Социально-групповые конфликты: причины, виды и социальная роль.	2	Практическое занятие - тренинг <i>«Психология переговорного процесса», ситуационно-ролевая игра «Переговоры». Анализ ситуационных задач, кейсов.</i>	Материалы участников	7,8,9,20
8.	Темам 8. Теория и практика прогнозирования и предупреждения социальных конфликтов	2 2	Лекция Практическое занятие. Решение кейсов	Конспекты лекций Контрольная работа 2	12,17,18, 22,23
9.	Тема 9. Процесс разрешения конфликтов. Поведение человека в конфликтной ситуации	2	Практическое занятие - тренинг <i>Диагностика «Мое поведение в конфликте», тренинговые упражнения «Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте», анализ ситуационных задач, кейсов.</i>	материалы участников деловой игры Контрольная работа 3, эссе	18,21,22, 23

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО с учетом рекомендаций и ПрООП ВПО по направлению подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление» Магистерская программа: «Управление в здравоохранении» (квалификация (степень) «магистр»)

Программу дисциплины разработала

Попова Алла Викторовна
кандидат психологических наук

Рецензент доктор социологических наук, профессор кафедры социально-гуманитарных дисциплин МГУУ Правительства Москвы

Глухова Марина Федоровна