

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич
Должность: врио ректора
Дата подписания: 15.10.2024 12:17:13
Уникальный программный ключ:
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации ФГБОУ
ВО «Тверской государственный университет»



Утверждаю:
Руководитель ООП
С. Смирнов
«14» октября 2024 г.

Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)

Прикладная конфликтология

Направление подготовки

37.04.01 Психология

Программа магистратуры

Психология труда, управления, организационная психология

Для студентов 2 курса очной формы обучения

Составитель: Ю.Ю. Гудименко

Тверь, 2024

I. Аннотация

1. Цель и задачи дисциплины

Целями освоения дисциплины являются: формирование конфликтологической культуры, приобретение профессиональных навыков анализа конкретных конфликтных ситуаций в области социологии конфликта, знакомство с методами и технологиями разрешения конфликтов разного уровня.

Задачами освоения дисциплины являются:

- изучение классических и современных концепций, трактовок предмета конфликтологии, закономерностей, классификации конфликтов и причин возникновения конфликтов в различных сферах и ситуациях межличностного взаимодействия, структурой и динамикой конфликта;
- обучение методам диагностики, анализа и управления конфликтными ситуациями;
- знакомство с технологией посреднической деятельности при решении конфликтных ситуаций;
- изучение методов предупреждения деструктивных последствий конфликта;
- содействие развитию у обучающихся личной культуры поведения в конфликтной ситуации.

2. Место дисциплины в структуре ООП

Учебная дисциплина «Прикладная конфликтология» входит в Блок 1. Дисциплины (модули), в Часть, формируемая участниками образовательных отношений, Элективные дисциплины 4. Содержательно она является продолжением учебного процесса и опирается на знания, полученные обучающимися при изучении дисциплин «Психологическое сопровождение развития организации», «Актуальные проблемы теории и практики психологии труда и управления», «Психология менеджмента и организационная психология», «Организационное консультирование», «Тренинг деловой коммуникации», «Тренинг профессионального саморазвития», «Профессиональный стресс и профессиональные деформации личности», закладывает основы знаний для освоения дисциплин «Психология профессиональной мотивации», «Психология профессиональной карьеры», «Психология профессионального здоровья», «Психология управленческой деятельности», «Методы разработки и проведения тренинга профилактики профессионального выгорания», «Стрессменеджмент», прохождения производственных практик, в процессе которых изучаются, осваиваются и применяются технологии и методы диагностики, анализа и управления конфликтными ситуациями, посреднической деятельности при решении

конфликтных ситуаций, а также методы предупреждения деструктивных последствий конфликта.

3. Объем дисциплины: 3 зачетных единицы, 108 академических часов, в том числе:

контактная аудиторная работа: лекции 22 часа, практические занятия 22 часа, в т.ч. практическая подготовка 11 часов.

контактная внеаудиторная работа: контроль самостоятельной работы 11 часов;

самостоятельная работа: 53 часа.

4. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, выработывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.3 "Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде"
ПК-5 Способен осуществлять психологическое консультирование по вопросам поддержания, укрепления и сохранения психического здоровья сотрудников, наиболее эффективного использования личностных и профессиональных качеств в целях повышения эффективности труда	ПК-5.1 Проводит психологическую диагностику, оценку и экспертизу развития деловых и личностных качеств работников
ПК-6 Способен к организации системы психологического сопровождения организации на основе мониторинга уровня ее развития	ПК-6.1 Выявляет актуальные проблемы организации, профессионально ориентированные потребности сотрудников, определяет «точки роста»

5. Форма промежуточной аттестации и семестр прохождения: зачет, 3 семестр.

6. Язык преподавания русский.

II. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Учебная программа – наименование разделов и тем	Всего (час.)	Контактная работа (час.)				Самостоя тельная работа, в том числе Контроль (час.)	
		Лекции		Практические занятия			Контроль самостояте льной работы
		всего	в т.ч. практич еская подгото вка	всего	в т.ч. практич еская подгото вка		
Тема 1. Основные технологии урегулирования конфликтов.	12	3		2	1	1	6
Тема 2. Стили разрешения конфликтов.	12	3		2	1	1	6
Тема 3. Методы анализа и диагностики конфликтов в системе управления	12	2		2	1	2	6
Тема 4. Управление конфликтами: предупреждение, регулирование и разрешение.	11	2		2	1	1	6
Тема 5. Поведение в конфликтных ситуациях. Особенности общения с конфликтными людьми	11	2		2	1	1	6
Тема 6. Проблема насилия в конфликтах	10	2		2	1	1	5
Тема 7. Подготовка неконфликтного управленческого решения	11	2		2	1	1	6
Тема 8. Переговоры как технология регулирования конфликтами.	13	2		4	2	1	6

Тема 9. Медиация как эффективный метод разрешения конфликтов	16	4		4	2	2	6
ИТОГО	108	22		22	11	11	53

III. Образовательные технологии

Учебная программа – наименование разделов и тем	Вид занятия	Образовательные технологии
Тема 1. Основные технологии урегулирования конфликтов.	Лекция	<i>Лекция традиционная Активное слушание</i>
	Практическое занятие	<i>Метод case-study</i>
Тема 2. Стили разрешения конфликтов.	Лекция	<i>Лекция традиционная Активное слушание</i>
	Практическое занятие	<i>Метод case-study</i>
Тема 3. Методы анализа и диагностики конфликтов в системе управления	Лекция	<i>Активное слушание Лекция вдвоем</i>
	Практическое занятие	<i>Метод case-study Диагностический практикум</i>
Тема 4. Управление конфликтами: предупреждение, регулирование и разрешение.	Лекция	<i>Активное слушание Лекция вдвоем</i>
	Практическое занятие	<i>Метод case-study Деловая игра Тренинговые формы работы</i>
Тема 5. Поведение в конфликтных ситуациях. Особенности общения с конфликтными людьми	Лекция	<i>Лекция традиционная</i>
	Практическое занятие	<i>Метод case-study Деловая игра Тренинговые формы работы</i>
Тема 6. Проблема насилия в конфликтах	Лекция	<i>Активное слушание</i>
	Практическое занятие	<i>Метод case-study Деловая игра</i>
Тема 7. Подготовка неконфликтного управленческого решения	Лекция	<i>Активное слушание</i>
	Практическое занятие	<i>Метод case-study Деловая игра</i>
Тема 8. Переговоры как технология регулирования конфликтами.	Лекция	<i>Лекция традиционная Активное слушание</i>
	Практическое занятие	<i>Метод case-study Деловая игра Тренинговые формы работы</i>
Тема 9. Медиация как эффективный метод разрешения	Лекция	<i>Лекция традиционная Активное слушание</i>

конфликтов	Практическое занятие	<i>Метод case-study</i> <i>Деловая игра</i> <i>Тренинговые формы работы</i>
------------	----------------------	---

IV. Оценочные материалы для проведения текущей и промежуточной аттестации

1. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ

А) ПРИМЕРНЫЕ ТИПОВЫЕ КЕЙСЫ ДЛЯ ПРАКТИКУМОВ

Кейс № 1

Медиация как процедура. Инструменты медиации.

Работа с видео-фрагментом.

Структура работы над видео-кейсом:

1. Обучающиеся просматривают фрагмент видео до начала самой процедуры медиации.
2. Обсуждение увиденного материала происходит по следующим ключевым вопросам:
 - Что является предметом спора?
 - Кто является сторонами конфликта?
 - Кто обращается к медиатору и почему?
 - Как организуется приглашение второй стороны на медиацию?
 - Какие приемы используются медиаторам для приглашения второй стороны?
 - Что медиатор рассказывает героям о процедуре медиации?
3. Обучающиеся просматривают видео до момента заключения медиативного соглашения.
 - Какие принципы медиатор использовал при общении со сторонами?
 - Какие приемы использовал медиатор в ходе встречи?
 - Проанализируйте встречу с точки зрения фаз медиации?
 - Проанализируйте поведение каждой стороны конфликта в течение всей процедуры медиации?
 - Как изменялись эмоции героев в процессе медиации?
 - Опишите организационные условия, в которых происходила встреча медиатора со сторонами?
4. Обучающиеся просматривают видео до конца.
5. Обсуждение увиденного материала происходит по следующим ключевым вопросам:
 - Что помогло сторонам выйти из конфликта?

- Что такое медиативное соглашение?
 - Опишите медиативное соглашение, которое было заключено в видео-кейсе.
 - Как медиатор проверял принятое решение на предмет его жизнеспособности?
 - Каковы могут быть дальнейшие сценарии развития ситуации.
6. Завершая работу над видео фрагментом, каждый участник обсуждения должен высказаться, останавливаясь на таких аспектах: сложно ли было разбираться в ситуации конфликта в процессе просмотра видео? Сложно ли было выявлять претензии и эмоции героев? Какова с их точки зрения роль медиатора? Какие сложности в деятельности медиатора вы увидели? Как изменились ваши представления о работе медиатора? Какие навыки необходимы медиатору? Какие основные правила поведения медиатора во время встречи?

Кейс № 2

Медиация как процедура. Инструменты медиации.

Работа с видео-фрагментом.

Структура работы с видео-кейсом:

1. Группа обучающихся разбивается на три подгруппы. Работа будет вестись в малых группах.
2. Каждой группе выдается первое задание: по итогам просмотра видео подгруппа должна заполнить таблицу, выделив претензии, эмоции, потребности и планируемые действия своего героя.

Претензии

1.

2.

...

Эмоции

1.

2.

...

Потребности

1.

2.

...

Планируемые действия

1.

2.

...

Первая группа описывает претензии, эмоции, потребности и действия медиатора, вторая – стороны А (это первая представленная сторона конфликта), третья – стороны Б (это сторона конфликта, которая появилось позже по ходу серии).

Во время просмотра видео каждый студент заполняет таблицу на предложенного ему героя. После окончания просмотра студенты приступают к совместной работе над кейсом, начиная с обсуждения в малых группах. Основная задача этого этапа – взаимная критическая оценка, обмен опытом, развитие кооперации, разработка общей для группы таблицы. По завершению этого этапа группа презентует свою таблицу остальным обучающимся.

3. Следующий этап работы с кейсом – обсуждение в большой группе.

Подробный анализ ситуации конфликта, описание истории каждого героя.

4. Далее каждой группе выдается второе задание: по итогам повторного просмотра серии подгруппа должна проанализировать как медиатор:

- соблюдал принципы медиации (первая подгруппа),
- следовал фазам медиации (вторая подгруппа),
- применял инструменты медиатора (третья подгруппа).

Во время просмотра видео каждый студент фиксирует свои наблюдения самостоятельно и индивидуально. После окончания просмотра обучающиеся приступают к совместной работе над кейсом, начиная с обсуждения в малых группах, обмениваясь наблюдениями, подгруппа готовит общий обзор. По завершению этого этапа группа презентует свои наблюдения.

5. Следующий этап работы с кейсом – обсуждение в большой группе.

Подробный анализ работы медиатора.

6. После общего обсуждения, каждая группа разрабатывает стратегию разрешения кейса с учетом исправления нарушений принципов, несоблюдения фаз или неправильного использования инструментария, которые они заметили.

Каждая подгруппа готовит и рассказывает, как должна была развиваться ситуация, если бы медиатор работал без нарушений:

- соблюдала принципы медиации (первая подгруппа),
- следовала фазам медиации (вторая подгруппа),
- применяла инструменты медиатора (третья подгруппа).

Б) ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И САМОКОНТРОЛЯ

Примерные варианты тестов

Критерии оценивания
Ответ на тестовое задание дан верно – 1 балл
Ответ на тестовое задание дан не верно – 0 баллов

1. Что относится к субъективным причинам стресса:

- а) индивидуальные особенности самого человека
- б) ситуация, оказывающая давление
- в) сообщения, которые вызывают неспецифические реакции человека

2. 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

3. Стороны конфликта – это:

- а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие конфликтующих
- б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта
- в) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта, и посредник (медиатор)

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

- а) межличностному, кратковременному
- б) межличностному, деструктивному
- в) межличностному, конструктивному

5. Что из перечисленного не является характеристикой субъектов конфликта:

- а) объем ресурсов
- б) стиль поведения в конфликте
- в) качественный состав

6. Конфликт это:

- а) спор, дискуссия по острой проблеме

- б) соперничество, направленное на достижение победы в споре
- в) столкновение противоположных позиций

7. К какой тактике относятся следующие действия: предъявление требований, приказы угрозы:

- а) тактика демонстративных действий
- б) тактика фиксации своей позиции
- в) тактика психического насилия

8. Управление конфликтами – это:

- а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики
- б) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними
- в) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих

9. Разрешение конфликта это:

- а) поддержание взаимного доверия и сотрудничества
- б) любое окончание конфликта по любым причинам
- в) конструктивное решение конфликта

10. Легитимизация конфликта это:

- а) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта
- б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия
- в) обращение к медиатору

11. Институционализация конфликта это:

- а) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта
- б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия
- в) форма привлечения общественности для разрешения конфликта

12. Какие из приведенных ниже рекомендаций противоречат эффективному общению:

- а) добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли
- б) поддерживайте атмосферу доверия, взаимного уважения, проявляйте эмпатию к собеседнику

в) используйте невербальные средства коммуникации: частый контакт глазами; кивание головы в знак понимания и другие

13. Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели:

- а) 2
- б) 4
- в) 5

14. Какое из сочетаний приводимых понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:

- а) компромисс, критика, борьба
- б) борьба, уход, убеждение
- в) сотрудничество, консенсус, уступка

15. Какие поведенческие характеристики присущи стратегии поведения «Избегание»:

- а) не проявляет активности, уходит от острых вопросов
- б) стремится уладить конфликт, проявляет выдержку и самообладание
- в) доброжелательно относится к сопернику, ведет себя открыто и искренне

16. Какое значение имеет фрустрация для человека:

- а) человек признает свои ошибки и отказывается от чрезмерно завышенных притязаний
- б) стимулирует поисковую активность, способности человека
- в) делает поведение человека в конфликте более предсказуемым

17. К групповым конфликтам относятся:

- а) руководитель – коллектив
- б) группа – группа
- в) личность – группа и группа – группа

18. Мотивация – это:

- а) состояния субъекта, создаваемые испытываемой оппонентом нуждой в объектах, необходимых для его существования и развития, выступающих источником его активности
- б) внутренняя, движущая сила, которая активизирует поведение человека и управляет им
- в) установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта

19. Что можно отнести к адаптивной реакции:

- а) усиление мотивации
- б) внешняя агрессия на неодушевленные предметы
- в) аутоагрессия

20. Одним из способов предупреждения конфликта является:

- а) деятельность, не допускающая возникновения конфликта
- б) признание реальности конфликта конфликтующими сторонами
- в) ликвидация дефицита информации в конфликте

21. Какие из психологических явлений сопровождают конфликт:

- а) стресс и фрустрация
- б) мотивация и потребности
- в) инцидент и эскалация

22. Содержание управления конфликтами включает:

- а) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение
- б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение
- в) прогнозирование, регулирование, разрешение

23. Какой вид деятельности не включает в себя управление конфликтами как сложный процесс:

- а) информирование
- б) прогнозирование
- в) стимулирование

24. Инструментальная агрессия:

- а) Это любая форма поведения, нацеленного на причинение вреда другому живому существу
- б) Имеет место в тех случаях, когда главной целью агрессора является причинение страданий жертве
- в) Характеризует случаи, когда агрессоры нападают на др людей, преследуя цели не связанные с причинением вреда

25. Что можно отнести к физической активной непрямой агрессии:

- а) ранение при помощи огнестрельного оружия
- б) нанесение другому человеку ударов холодным оружием
- в) сговор с наемным убийцей

26. Какой из перечисленных типов личностей не относится к конфликтным:

- а) демонстративный
- б) компромиссный
- в) сверхточный

27. В какой ситуации следует использовать стиль приспособления:

- а) Вы обладаете достаточным авторитетом и предлагаемое вами решение - наилучшее
- б) Вы хотите сохранить мир и добрые отношения с другими людьми
- в) Вы находитесь в критической ситуации, которая требует мгновенного реагирования

28. Фрустрация – это:

- а) общий адаптационный синдром, для которого характерны неспецифические реакции.
- б) способность человека противостоять неприятной ситуации без искажения её объективных факторов
- в) эмоциональное состояние, возникающее у человека, который на пути к достижению цели, сталкивается с препятствием

29. Что не является одной из форм разрешения конфликта:

- а) компромисс
- б) тупик
- в) сотрудничество

30. 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 противоречия, которые создают почву для реального противоборства между ними

31. Конфликтогены – это:

- а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту
- б) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности

в) поведенческие реакции личности в конфликте

32. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из 3 позиций) в трансакции «Ребенка»:

- а) проявляет чувство обиды, подчиняется, шалит
- б) требует, рассуждает, анализирует
- в) оценивает, проявляет беспомощность, чувство страха
- г) осуждает, учит, покровительствует

33. Признание реальности конфликтующими сторонами, легитимизация конфликта и институциализация конфликта входят в содержание:

- а) прогнозирования конфликта
- б) предупреждения конфликта
- в) стимулирования конфликта
- г) регулирования конфликта

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

- а) обмену информацией
- б) достижению взаимопонимания
- в) усилению информационного воздействия на партнера

35. Какие из рекомендаций противоречат эффективному общению:

- а) поддерживайте атмосферу доверия, проявляйте эмпатию к собеседнику
- б) используйте невербальные средства коммуникации: контакт глаз, кивание головы в знак понимания
- в) стремитесь к овладению инициативой в общении, добивайтесь, чтобы вас больше слушали
- г) добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли

36. Технологии рационального поведения в конфликте это:

- а) совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтантов на основе самоконтроля своих эмоций
- б) совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте
- в) поддержание высокой самооценки в переговорном процессе

г) вид психологического воздействия, которое ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями

37. Первое правило самоконтроля эмоций заключается в:

- а) переводе темы разговора
- б) попытке понять мотивы соперника
- в) спокойной реакции на эмоциональные действия партнера
- г) установке на рациональное восприятие соперника

38. В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – уход от конфликта, уступая оппоненту:

- а) выигрыш-выигрыш
- б) выигрыш-проигрыш
- в) проигрыш-проигрыш
- г) проигрыш-выигрыш

39. Какая из тактик в переговорном процессе характеризуется совокупностью таких приемов как: критика конструктивных положений партнера, использование неожиданной информации:

- а) «видимого сотрудничества»
- б) «дезориентации партнера»
- в) «выжимания уступок»
- г) «ультимативная тактика»

40. Для каких конфликтов характерны следующие причины: противоположность интересов; целей; амбиций лидеров; неудовлетворительные коммуникации:

- а) конфликт между микрогруппами в коллективе
- б) конфликт между лидером и микрогруппой
- в) конфликт между подразделениями внутри организации

41. Для каких конфликтов характерны следующие причины: проявление компромата против лидера; превышение полномочий лидерства; изменение группового сознания:

- а) конфликт между руководством и коллективом
- б) конфликт между лидером и микрогруппой
- в) конфликт между подразделениями внутри организации

42. Основными причинами конфликта между руководителем и возглавляемым им коллективом являются:

- а) стиль управления, низкая компетентность руководителя
- б) влияние отрицательно направленных микрогрупп и их лидеров
- в) неудовлетворительные коммуникации

В) ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ (ПРИМЕРНАЯ)

1. Системные источники организационных конфликтов, лежащие в природе организаций
2. Типы конфликтов в организации
3. Симптомы скрытого конфликта в организации: показатели уровня напряженности
4. Опросные методы исследования конфликтов в организации
5. Методы диагностики и анализа организационных конфликтов
6. Внутриличностный конфликт работника в организации. Методы оценки внутриличностной конфликтности работника (методика Т.Лири, Г.Келлера)
7. Межличностные конфликты в организации. Причины и методы диагностики.
8. Диагностика межличностной конфликтности человека (опросник А.Басса-А.Дарки, методика Т.Лири, шкала реактивной и личностной тревожности Спилбергера-Ханина, Q-сортировка)
9. Методы изучения конфликтных отношений в рабочей группе (наблюдение, социометрия, модульный социотест межличностных конфликтов А.Анцупова, цветовой тест отношений, методики оценки СПК в группе).
10. Конфликтоустойчивость и ее влияние на поведение человека в организации
11. Причины конфликтов «руководитель-подчиненный». Условия бесконфликтного общения между руководителем и подчиненным.
12. Инновация как объект организационного конфликта. Причины инновационных межличностных конфликтов в организации.
13. Методы регулирования инновационных конфликтов в организации.
14. Межгрупповые конфликты в организации.
15. Организационно-управленческие факторы конфликтов в организации
16. Управление организационным конфликтом в постконфликтной стадии.
17. Конфликтологическая компетентность руководителя. Позиции руководителя в урегулировании конфликтов (роль арбитра и посредника-медиатора). Факторы выбора позиции.
18. Организационный стресс и конфликты в организации.
19. Стиль лидерства (управления) как фактор организационных конфликтов.
20. Урегулирование конфликтов с учетом разных стратегий поведения оппонентов.

21. Место и роль урегулирования в системе управления конфликтами.
22. Виды завершения конфликта.
23. Роль третьей стороны в завершении конфликта.
24. Стратегия и тактика поведения в конфликте.
25. Этические принципы участия третьих лиц в урегулировании конфликта.
26. Основные типы участия арбитра в урегулировании конфликта.
27. Особенности конфликтологического консультирования в организациях.
28. Метод принципиальных переговоров.
29. Тактики содействию конструктивной атмосфере, применяемые в переговорном процессе.
30. Психологические и организационные условия успеха на переговорах.
31. Критерии успешности переговоров.
32. История становления и развития медиации в России.
33. Медиация в зарубежном законодательстве.
34. Личные качества профессиональных медиаторов.

Г) ДЕЛОВЫЕ ИГРЫ

Практикум № 4.

Управление конфликтами: предупреждение, регулирование и разрешение.

Деловая игра «Инцидент»

В процессе применения этой игры:

- совершенствуется умение оценивать характер складывающихся в коллективе взаимоотношений;
- участники игры приобретают умение выделять критические моменты во взаимоотношениях - конфликтные ситуации;
- участники приобретают способность к профилактическим решениям, предотвращающим перерастание конфликтной ситуации в конфликт.

Целью ролевой игры «Инцидент» является формирование умений конструктивно разрешать конфликтные ситуации, прогнозировать педагогические последствия решений различных конфликтных ситуаций, углубление опыта анализа ситуаций взаимоотношений и выработка стандартных стратегий поведения.

Подготовка игры. Все участники разбиваются на 4 группы (принцип разбивки не имеет значения, т. к. ход игры не зависит от количества участников в каждой из четырех групп). В течение 10 минут каждая группа продумывает и разыгрывает (в общих чертах) конфликтную ситуацию для разрешения другой группе. Каждый участник получает ролевую установку, которой следует в игре. По необходимости подготавливается реквизит. В

период подготовки каждая группа продумывает также и помеху для разрешения конфликтной ситуации, которая пишется на листке и отдается ведущему игры.

Ход ролевой игры представлен на схеме:

ГРУППА / ЭТАП	I	II	III	IV
Первая	КС	Э	Р	П
Вторая	П	КС	Э	Р
Третья	Р	П	КС	Э
Четвертая	Э	Р	П	КС

Условные обозначения:

КС – конфликтная ситуация, П – «помеха», Э – эксперты, Р – разрешение конфликтной ситуации.

Обратная связь (анализ решений) осуществляется по методике так называемого «аквариума», когда каждая группа по очереди выступает в роли экспертов предложенных решений, образуя внешний круг.

Критерии игры:

1. Время, потраченное на разрешение конфликтной ситуации.
2. Форма его разрешения: соблюдение такта, уважения, учет интересов участников конфликтной ситуации.
3. Характер разрешения конфликтной ситуации: конструктивной или деструктивной, зависящей от стратегии поведения его участников, возможные последствия предлагаемых решений.

Очень часто в транспорте, в магазине, на улице и в учреждениях мы сталкиваемся с конфликтными ситуациями, из которых подчас не можем найти правильного выхода. Игровая группа, которая получила это задание, проиграет нам два варианта поведения в такой ситуации: как не надо себя вести и как надо себя вести. Мы со своей стороны оценим оба варианта и определим, какой из них является лучшим (инсценировка игровой ситуации). Комментарий при случайно вспыхнувшей ссоре: где бы то ни было, постарайтесь сдержать себя в любом случае, правы или нет, спокойно произнесите «извините» и замолчите, переключив свое внимание на что-нибудь другое, пока обвиняющий вас в чем-то человек не исчерпает всех своих аргументов и не замолчит сам, не встретив с вашей стороны

возражений, которые могли бы «подлить масла в огонь». Помните, как некрасиво выглядят люди, взаимно унижающие и оскорбляющие друг друга буквально из-за какого-нибудь пустяка. Постоянно, везде воспитывайте в себе выдержку и хладнокровие.

Не забывая об особенностях поведения личности в конфликтных ситуациях, мы рекомендуем следующий поэтапный путь проведения (преодоления конфликтов), если предотвратить его все же не удалось.

1. Признайте наличие конфликта. В характере человека, по мнению психологов, есть странная черта: «терпеть нетерпимое и не признавать очевидное». Поэтому - заявить о конфликте, тем самым открыть дорогу к переговорам.
2. Договориться о процедуре разрешения конфликта: где, когда и как Вы начнете с Вашим оппонентом совместную работу по преодолению конфликта.
3. Очертите конфликт, тем самым будут сняты скрытые интересы, личные обиды и т.д.
4. Исследуйте возможные варианты решения конфликта, здесь хорош метод «мозговой атаки».
5. Добейтесь соглашения – это означает, что необходимо выбрать решение, приемлемое для обеих сторон.
6. Немедленно воплощайте план в жизнь.
7. Сделайте анализ, оцените принятое решение.

Литература для подготовки и самостоятельного изучения:

а) Основная литература:

1. Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393>
2. Медиация: учебник / под ред. А.Д. Карпенко, А.Д. Осинковского. - СПб.: Статут: АНО «Редакция журнала «Третейский суд», 2016. - 480 с.: ил. - (Библиотека журнала «Третейский суд»; вып. 8). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9036-9207-1. - ISBN 978-5-8354-1151-1 (Издательство «Статут»); То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452698>

б) Дополнительная литература:

1. Иванова Е.Н. Конфликтологическое консультирование: учебное пособие / Е.Н. Иванова. - Новосибирск: НГТУ, 2012. - 151 с. - ISBN 978-5-7782-2040-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228964>
2. Карташов Я.П. Конфликт в организации / Я.П. Карташов. - М.: Лаборатория книги, 2010. - 69 с.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=87239>
3. Козырев Г.И. Политическая конфликтология: Учебное пособие. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2011. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/> Электронно-библиотечная система
4. Левкин, В.Е. Тренинг конфликтонезависимости: учебное пособие / В.Е. Левкин. - М.; Берлин: Директ-Медиа, 2016. - 166 с.: ил., табл. - Библиогр.: с. 153-162. - ISBN 978-5-4475-8756-7; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450205> (18.06.2017).
5. Организационная конфликтология: Учеб. пособие / К.В. Решетникова. - М.: ИНФРА-М, 2009. - 175 с.
6. Решетникова К.В. Конфликты в системе управления: учебное пособие / К.В. Решетникова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 175 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-02393-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=448158>
7. Стекачева, А.Д. Управление конфликтами и стрессами на предприятии / А.Д. Стекачева. - М.: Лаборатория книги, 2012. - 155 с. - ISBN 978-5-504-00883-7; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140857> .
8. Хертель А. фон Профессиональное разрешение конфликтов: медиативная компетенция в Вашей жизни / пер. с нем. Н. Бабичевой. - СПб.: Изд-во Вернера Регена, 2007. – 272с.
9. Шварц Г. Управление конфликтными ситуациями: Диагностика, анализ и разрешение конфликтов / пер. с нем. Л.Конторовой. - СПб.: Изд-во Вернера Регена, 2007. – 296с.
10. Шейнов В.П. Управление конфликтами: теория и практика / В.П. Шейнов – Минск: Харвест, 2010 – 912с.

ДЕЛОВАЯ ИГРА

«ФРУСТРИРУЮЩИЕ СИТУАЦИИ В ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЯХ»

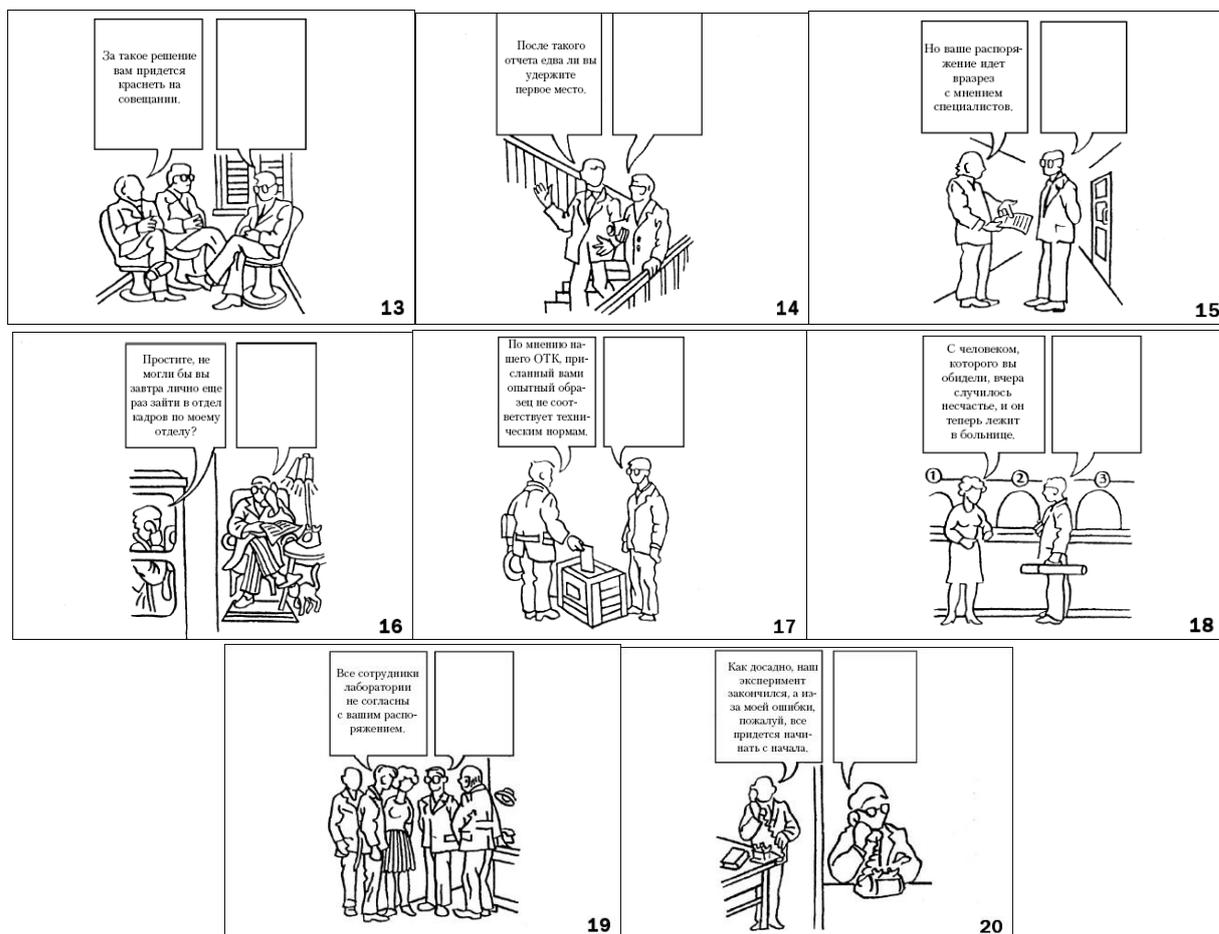
Цель занятия. Закрепление у обучающихся навыков выявления конфликтных ситуаций в процессе социального взаимодействия в

нестандартных деловых ситуациях. Развитие навыков и умений эффективного общения в деловых отношениях.

Порядок проведения игры. Обучающимся выдаются рисунки, на которых изображены два человека. То, что говорит первый человек, написано в квадрате слева. Обучаемые должны записать свои варианты ответа за другого человека.

Затем преподаватель организует обсуждение вариантов ответа.

<p>К сожалению, я не смог привезти вам положительный ответ из министерства.</p>  <p>1</p>	<p>Я уже вам говорила, что проносить через проходную предметы такого размера запрещено.</p>  <p>2</p>	<p>По утвержденным недавно правилам, на таких заявках должна быть еще подпись главного бухгалтера.</p> <p>ОТДЕЛ СНАБЖЕНИЯ</p>  <p>3</p>
<p>Я выделил людей на эти работы, но план будет поставлен под угрозу срыва.</p>  <p>4</p>	<p>Опять ваши сотрудники нарушают правила пожарной безопасности.</p>  <p>5</p>	<p>Просите, но в вопросах деталей я более компетентен.</p>  <p>6</p>
<p>Возмутительно, руководство доверило другому лицу, когда основные технические решения принадлежат вам.</p>  <p>7</p>	<p>Это ужасно, вы забыли проект, над которым работала вся группа!</p>  <p>8</p>	<p>А вы, оказывается, карьерист.</p>  <p>9</p>
<p>Эту работу я смогу закончить только завтра.</p>  <p>10</p>	<p>Ваша заявка составлена неправильно, поэтому машинного времени для нашего отдела не выделено.</p>  <p>11</p>	<p>Вы давно обещали это место мне, а назначили НН.</p>  <p>12</p>



2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Примерный типовой кейс.

Структурные и динамические характеристики конфликтов в системе управления, методы исследования и управления.

Обучающиеся получают кейс с вопросами, на которые надо дать письменные ответы. Объем работы не должен превышать 12 печатных страниц.

Кейс ситуация А:

Достаточно крупная, крепко стоящая на ногах торгово - закупочная фирма стала терпеть убытки. Объективно убытки возникли из-за изменения ситуации на рынке сбыта. Через короткий промежуток времени ситуация на рынке изменилась, и убытки прекратились. Во время спада в коллективе образовались две группы, обвинявшие друг друга в происходящем и предлагавшие разные варианты выхода из кризиса. Лидером одной группы стал заместитель директора фирмы по сбыту, лидером другой – заместитель по снабжению. Конфликт между группами не прекратился после улучшения экономической ситуации, а, напротив, стал разрастаться. В основе конфликта лежит экономическая политика фирмы. Резко увеличилось время на

обсуждение путей развития фирмы и правильности действий отдельных работников. Руководитель фирмы пока не принял никаких попыток вмешаться в решение конфликта, но пришел к консультанту за помощью. Он считает, что при конструктивном течении конфликт может привести к значительному улучшению положения дел и росту прибылей.

Кейс ситуация В:

На участке быта радиозавода уволили двух рабочих. В протоколах собраний заводского коллектива значилось, что они «пошли не в ногу» с остальными, поставив себя «выше всех». Увольнение суд признал законным. Что же произошло?

На участок быта пришел квалифицированный слесарь Б. С тех пор в коллективе начались всякие неурядицы. Вначале они были неуловимыми. Как-то выяснилось, что каждый работник стал прятать свой инструмент и запирает его в тумбочку верстака. Стали делить работу на «свою» и «чужую». Потом пошел слух, что сдружившийся с Б. бригадир, завел «амбарную книгу», куда стал записывать «факты нарушений». Эти факты бригадир берег «на случай».

Мастером на участке тогда временно был опытный специалист, ушедший на пенсию, но по просьбе администрации вернувшийся вновь на завод.

«Пойдешь перетаскивать кондиционер», - как-то сказал он слесарю Б. Тот окинул мастера презрительным взглядом. «Я, между прочим, тебе не такелажник». И тут мастер не выдержал: «Я тебе покажу, как демагогию разводить», - закричал он. «Ах, ты ..., - задохнулся от ярости Б. - Да я ... тебя...».

... Такие сцены стали на участке привычными. В дальнейшем позиции определились четко: на одном полюсе Б. бригадиром, на другом - администрация, профсоюзная организация, большинство коллектива.

Вопросы к кейсам:

1. Какие можно выделить основные конфликтные зоны в данной ситуации? Какие организационные и социально-психологические причины возникшего конфликта можно выделить в данной ситуации?
2. Охарактеризуйте структурные составляющие описанного конфликта.
3. Выделите особенности динамических характеристик конфликта.
4. Определите тип данного конфликта, обосновав свой ответ.

5. Предложите набор диагностических средств для всестороннего изучения данного конфликта. Обоснуйте применение каждого из них, объяснив, что с помощью этого средства Вы хотите выявить.
6. Какие стратегии и методы управления описанным конфликтом представляются Вам наиболее эффективными и почему? Каковы могут быть последствия применения этих методов?

Методические указания для написания аттестационной работы и критерии оценки:

1. Под конфликтными зонами имеются в виду зоны возникновения возможных противоречий. При описании этих конфликтных зон необходимо указать, между кем и кем возможно возникновение конфликта, и какого рода противоречие может послужить основой для его возникновения. Надо иметь в виду, что самого актуального конфликта может еще не быть, однако почва для его возникновения (конфликтная ситуация) на той или иной стадии развития уже сформировалась.
При выделении организационных и социально-психологических причин следует разделить все причины на две указанные группы. Организационные причины связаны с противоречиями в структуре организации и внутриорганизационными отношениями, которые могут носить как формальный, так и неформальный характер.
Социально-психологические причины не связаны непосредственно с самой организацией, но могут иметь специфические проявления организационного характера.
2. Структурные составляющие можно выделять в соответствии с любой схемой, описанной на лекциях или в учебниках. Но обязательным является подробная характеристика показателей, раскрывающих каждую структурную характеристику применительно к описываемому конфликту. Если Вы выделяете несколько актуальных конфликтов, то можно или описать их все, или остановиться на каком-либо одном, но тогда обосновав, почему Вы считаете необходимым рассмотреть именно данный конфликт.
3. Динамические характеристики конфликта также могут быть описаны по любой схеме, но должны быть рассмотрены именно с точки зрения того конфликта, который описан в кейсе. Перечисление этапов конфликта и их описание будет оцениваться только в том случае, если оно имеет отношение к приведенному в кейсе конфликту.
Следует обратить внимание на то, что здесь нет необходимости описывать стратегии и тактики поведения в конфликте участников.

4. Ключевым моментом в определении типа конфликта является обоснование Вашего мнения. Типологии могут быть использованы различные, можно определить типы по разным основаниям, важно написать, почему данный конфликт может быть отнесен к тому или иному типу. При описании можно ссылаться на те характеристики конфликта, которые были определены при анализе структурных и динамических характеристик конфликтов в предыдущих вопросах, но ответ должен быть аргументирован.
5. При ответе на данный вопрос необходимо перечислить те методы и методики диагностики конфликта, которые могут быть использованы в данном случае. При перечислении методик важно учесть следующие моменты:
- какие данные Вы хотите получить, используя ту или иную методику (для получения какой информации необходима эта методика?)
 - возможно ли получить эти данные с помощью указанной методики;
 - ограничения применения данной методики.
- Отвечая на данный вопрос нет необходимости указывать и описывать все возможные методы сбора информации, которые Вы знаете, надо перечислять только те из них, которые надо и возможно применить в случае описанного конфликта.
6. Выбирать стратегии и методы управления конфликтами можно по любой существующей классификации, однако выбор этот необходимо обосновать. Для каждой из стратегий необходимо разработать сценарий развития событий с указанием конструктивных и деструктивных последствий данного конфликта и для организации, и для группы, и для самих участников. Кроме того, надо определить возможные ограничения и условия в применении тех или иных стратегий и методов.

Требования к работе:

Критерии оценки содержания: при анализе ситуации и разработке рекомендаций должны быть использованы *специальные* инструменты и модели, изученные в курсе. Иными словами, текст не должен быть написан на обывательском уровне осмысления ситуации. Рекомендации должны быть приведены не в назывном порядке (сделать то-то и то-то), а вместе с механизмом реализации (как это можно сделать). Все положения и рекомендации должны носить обоснованный характер, т.е. логически вытекать из поставленных в работе задач и проделанного анализа ситуации.

Работа должна сопровождаться списком использованной литературы. Ссылки на релевантную литературу и список литературы должны быть оформлены в соответствии с существующими ГОСТ.

Критерии оценки оформления:

Рекомендуемый объем – 10-12 стр. печатного текста, выполненного на компьютере. Шрифт – Times New Roman, размер шрифта - 14, интервал – полуторный.

При оценке учитывается как содержание, так и оформление работы, продуманное форматирование. Особое внимание обращается на знание русского языка - отсутствие грамматических и орфографических ошибок - и культуру изложения. Текст должен быть представлен профессионально и грамотно, структурирован.

Несоответствие работы критериям оформления – снижение оценки на 1-3 балла.

Работа сдается преподавателю в системе LMS в строго обозначенные сроки.

3. ПЕРЕЧЕНЬ ВОЗМОЖНЫХ ВОПРОСОВ ДЛЯ КОНТРОЛЯ И САМОКОНТРОЛЯ ПРИ ПОДГОТОВКЕ К ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

1. Виды технологии урегулирования конфликтов.
2. Принципы управления конфликтами.
3. Алгоритм управления конфликтом.
4. Негативные факторы принятия конструктивных решений по конфликту.
5. Последствия конфликтов.
6. Основные характеристики стиля соперничества.
7. Сущность стиля сотрудничество.
8. Компромисс как стиль урегулирования конфликта.
9. Особенности избегания в конфликте.
10. Приспособление и урегулирования конфликта.
11. Понятие тактика отвлекающих действий, тактика использования промахов оппонента, тактика использования «канализации настроения».
12. Методы диагностики конфликтов: сфера применения, суть методов, их достоинства и ограничения.
13. Описательные и аналитические методы изучения конфликтов.
14. Методики исследования разных типов конфликтов в системе управления.
Методики диагностики внутриличностных конфликтов: шкала диагностики ролевого конфликта у руководителей, выявление репертуара

поведенческих тенденций в противоречивых ситуациях, изучение стратегий поведения руководителей в конфликтных ситуациях.

15. Проективные тесты определения стратегий поведения в конфликтных ситуациях.
16. Тесты для определения уровня конфликтности личности.
17. Методики диагностики межличностных конфликтов. Использование социометрического метода для диагностики.
18. Диагностика межгрупповых конфликтов. Позиционный анализ А.И. Пригожина.
19. Применение опросных методов для диагностики межгрупповых конфликтов.
20. Игровые методы диагностики. Конфликт-метод Л.Н.Цой.
21. Транзактный анализ как метод прогнозирования конфликтов и их предупреждения в межличностных взаимодействиях.
22. «Дерево конфликта» как инструмент диагностики конфликта.
23. Анализ конфликтов по двум моделям описания конфликта: структурной и процессуальной.
24. Картография конфликта как метод анализа и управления
25. конфликтом.
26. Формулы механизмов возникновения конфликтов.
27. Управление конфликтом. Возможности и издержки.
28. Тактические приемы решения конфликтных противоречий.
29. Виды тактик воздействия на оппонента.
30. Стратегия открытого сотрудничества, стратегия активного сотрудничества. Аналитическая стратегия в конфликте.
31. Игровые методы управления конфликтами.
32. Стили поведения в конфликтных ситуациях.
33. Понятие спора, цели и виды. Подходы к ведению спора.
34. Типология конфликтных личностей.
35. Способы общения с конфликтными людьми и защиты от них.
36. Понятие и сущность насилия в конфликте. Концепции насилия в конфликте.
37. Агрессия и насилие в конфликте. Терпимость, ненасилие и насилие.
38. Методы, технологии, способы, инструменты и меры предупреждения и регулирования насилия в конфликте.
39. Понятие и сущность неконфликтного управленческого решения.
40. Методы и инструменты разработки неконфликтного управленческого решения.

41. Этапы подготовки, принятия и реализации неконфликтного управленческого решения.
42. Переговоры как технология регулирования конфликтами.
43. Правила переговорного процесса.
44. Тактики переговоров.
45. Альтернативное разрешение споров: система и принципы.
46. Медиация как альтернативный метод разрешения споров.
47. Медиативный подход. Информация в медиации. Восприятие в медиации.
48. Инструменты медиации.
49. Медиатор и процедура медиации. Работа с интересами сторон.
50. Привлечение представителей сторон, экспертов и других лиц к участию в процедуре медиации.
51. Особенности разрешения трудовых, организационных, управленческих, экономических и других видов споров и конфликтов с помощью медиации.

V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

1) Рекомендуемая литература

а) Основная литература

1. Кильмашкина Т.Н. Конфликтология. Социальные конфликты: учебник для студентов вузов / Т.Н. Кильмашкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2017. - 287 с. - ISBN 978-5-238-01542-2. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1028499>
2. Козырев Г. И. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник / Г. И. Козырев. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. — 289 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - Текст: электронный. - URL: <https://new.znanium.com/document?id=344211>
3. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник / А. Я. Кибанов, И. Е. Ворожейкин, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова; под ред. А. Я. Кибанова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2019. — 301 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - Текст: электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/982125>
4. Решетникова К.В. Конфликты в системе управления: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент организаций», «Государственное и муниципальное управление», «Управление персоналом» / К.В. Решетникова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 175 с. - ISBN 978-5-238-02393-9. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1028652>

5. Шарков Ф.И. Общая конфликтология / Шарков Ф.И., Сперанский В.И. - М.: Дашков и К, 2018. - 240 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/512837>

б) Дополнительная литература:

1. Азарнова А.Н. Медиация: искусство примирять: технология посредничества в урегулировании конфликтов. [Электронный ресурс] — Электрон.дан. — М.: InfotropicMedia, 2015. — 288 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/62437>
2. Анатомия трудового конфликта: Практическое пособие / В.А. Москвин. - М.: КУРС: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 150 с.: - Режим доступа: <http://www.znanium.com/>
3. Анцупов А.Я., Конфликтология в схемах и комментариях: учебное пособие [Электронный ресурс] / Анцупов А.Я., Баклановский С.В. - М.: Проспект, 2016. - 336 с. - ISBN 978-5-392-19675-3 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392196753.html>
4. Загайнова С.К. Комментарий к Федеральному закону «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)». [Электронный ресурс] / С.К. Загайнова, В.В. Ярков. — Электрон.дан. — М.: InfotropicMedia, 2012. — 272 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/58058>
5. Комментарий к ФЗ "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)" (постат.) / М.О. Владимирова, В.А. Хохлов. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2011. - 80 с— Режим доступа: <http://www.znanium.com/>
6. Медиация: Учебник. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М.: СТАТУТ, 2016. — 480 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/92521>
7. Развитие медиации в России: теория, практика, образование: сборник статей. [Электронный ресурс] — Электрон.дан. — М.: InfotropicMedia, 2012. — 320 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/>
8. Формирование системы альтернативных механизмов разрешения споров: бесконфликтное общество как основа противодействия коррупции: Науч.-практ. пос./ Н.И. Гайдаенко Шер. - М.: ИНФРА-М: ИЗиСП, 2015. - 176 с. — Режим доступа: <http://www.znanium.com/> 500 экз.
9. Чумиков А.Н. Переговоры - фасилитация - медиация: Учебное пособие для студентов вузов. [Электронный ресурс] — Электрон.дан. — М.: Аспект Пресс, 2014. — 160 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/68865>

2) Программное обеспечение

а) Лицензионное программное обеспечение

- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows - Акт на передачу прав №1842 30.11.2020
- Microsoft office professional 2016 - Акт на передачу прав №1051 от 05.08.2020 г.
- Microsoft Windows 10 Enterprise - Акт на передачу прав №1051 от 05.08.2020 г.
- IBM SPSS Statistics 27 - Акт приема-передачи по договору №20180302-1 от 27.03.2018

б) Свободно распространяемое программное обеспечение

- Google Chrome - бесплатно

3) Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- ЭБС Лань Договор № 4-е/23 от 02.08.2023 г.
- ЭБС Znanium.com Договор № 1106 ЭБС от 02.08.2023 г.
- ЭБС Университетская библиотека online Договор № 02-06/2023 от 02.08.2023 г.
- ЭБС ЮРАЙТ Договор № 5-е/23 от 02.08.2023 г.
- ЭБС IPR SMART Договор № 3-е/23К от 02.08.2023 г.

1. База данных международных индексов научного цитирования Scopus www.scopus.com (<http://library.tversu.ru/kratie-novosti/35-about-library/resurs/488-scopus.html>)
2. База данных международных индексов научного цитирования Web of Science (<http://library.tversu.ru/nauchnyeresursy/35-about-library/resurs/748-baza-dannykh-mezhdunarodnykh-indeksov-nauchnogo-tsitirovaniya-web-of-science.html>)
3. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» www.consultant.ru (<http://library.tversu.ru/nauchnyeresursy/35-about-library/resurs/348-c.html>)
4. Психологический навигатор - психологический портал <https://www.psynavigator.ru/>
5. Национальная психологическая энциклопедия <https://vocabulary.ru>
6. Психологический портал (базы данных) <http://www.psychology-online.net>

4) Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

<http://koob.ru/> Электронная библиотека

<http://dic.academic.ru/> Словари и энциклопедии на Академике

<http://psychology.net.ru/> Мир психологии

<http://www.voppsy.ru/> Журнал «Вопросы психологии»

<http://www.psyedu.ru/> Электронный журнал «Психологическая наука и образование»

VI. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

1. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ

Тема 1. Основные технологии урегулирования конфликтов.

Виды технологии урегулирования конфликтов. Принципы управления конфликтами. Алгоритм управления конфликтом. Негативные факторы принятия конструктивных решений по конфликту.

Тема 2. Стили разрешения конфликтов.

Основные характеристики стиля соперничества. Сущность стиля сотрудничества. Компромисс как стиль урегулирования конфликта. Особенности избегания в конфликте. Приспособление и урегулирования конфликта. Понятие тактика отвлекающих действий, тактика использования промахов оппонента, тактика использования «канализации настроения». Стиль конкуренции. Стиль уклонения. Стиль сотрудничества. Стиль приспособления. Стиль компромисса.

Тема 3. Методы анализа и диагностики конфликтов в системе управления

Проблемы исследования конфликтов в системе управления. Методы диагностики конфликтов: сфера применения, суть методов, их достоинства и ограничения. Описательные и аналитические методы изучения конфликтов. Методики исследования разных типов конфликтов в системе управления. Особенности их использования.

Методики диагностики внутриличностных конфликтов: шкала диагностики ролевого конфликта у руководителей, выявление репертуара поведенческих тенденций в противоречивых ситуациях, изучение стратегий поведения руководителей в конфликтных ситуациях. Проективные тесты определения стратегий поведения в конфликтных ситуациях. Тесты для определения уровня конфликтности личности.

Методики диагностики межличностных конфликтов. Использование социометрического метода для диагностики.

Диагностика межгрупповых конфликтов. Позиционный анализ А.И. Пригожина. Применение опросных методов для диагностики межгрупповых конфликтов.

Игровые методы диагностики. Конфликт-метод Л.Н.Цой.

Транзактный анализ как метод прогнозирования конфликтов и их предупреждения в межличностных взаимодействиях.

«Дерево конфликта» как инструмент диагностики конфликта. Анализ конфликтов по двум моделям описания конфликта: структурной и процессуальной. Картография конфликта как метод анализа и управления конфликтом. Формулы механизмов возникновения конфликтов.

Тема 4. Управление конфликтами: предупреждение, регулирование и разрешение.

Управление конфликтом. Возможности и издержки. Основные стратегии управления конфликтом. Тактические приемы решения конфликтных противоречий. Виды тактик воздействия на оппонента. Стратегия открытого сотрудничества, стратегия активного сотрудничества. Аналитическая стратегия. Игровые методы управления конфликтами.

Тема 5. Поведение в конфликтных ситуациях. Особенности общения с конфликтными людьми

Стили поведения в конфликтных ситуациях. Факторы конструктивного поведения. Модели поведения. Кодекс поведения. Понятие спора, цели и виды. Подходы к ведению спора.

Типология конфликтных личностей. Способы общения с конфликтными людьми и защиты от них. Самодиагностика конфликтности и конфликтоустойчивости.

Тема 6. Проблема насилия в конфликтах

Понятие и сущность насилия в конфликте. Концепции насилия в конфликте. Агрессия и насилие в конфликте. Терпимость, ненасилие и насилие. Методы, технологии, способы, инструменты и меры предупреждения и регулирования насилия в конфликте.

Тема 7. Подготовка неконфликтного управленческого решения

Понятие и сущность неконфликтного управленческого решения. Методы и инструменты разработки неконфликтного управленческого решения. Этапы подготовки, принятия и реализации неконфликтного управленческого решения. Влияние объективных и субъективных факторов на подготовку неконфликтного управленческого решения. Ошибки при подготовке неконфликтного управленческого решения.

Тема 8. Переговоры как технология регулирования конфликтами.

Понятие переговоров. Виды и классификация переговоров. Участники переговорного процесса. Типы совместных решений участников переговоров. Результат проведения переговоров. Основные части переговоров. Функции переговоров. Правила переговорного процесса. Тактики переговоров.

Тема 9. Медиация как эффективный метод разрешения конфликтов

Альтернативное разрешение споров: система и принципы. Медиация как альтернативный метод разрешения споров. Продвижение медиации.

Медиативный подход. Информация в медиации. Восприятие в медиации.

Инструменты медиации. Медиатор и процедура медиации. Работа с интересами сторон. Привлечение представителей сторон, экспертов и других лиц к участию в процедуре медиации.

Особенности разрешения трудовых, организационных, управленческих, экономических и других видов споров и конфликтов с помощью медиации.

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ И ЗАДАНИЯ ПО ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Основной целью самостоятельной работы магистров является подготовка к практическим занятиям и экзамену по дисциплине, а также, совершенствование практических навыков освоения данного курса.

Самостоятельную работу магистров можно разделить на несколько видов. Это подготовка к текущим домашним заданиям, самостоятельное чтение рекомендованной литературы по специальности, защита рефератов, разработка и презентация проектов.

Уровень сформированности компетенции оценивается в соответствии с программой курса, распределением часов по видам и формам работ. Успешное усвоение курса предполагает активное, творческое участие обучающегося на всех этапах ее освоения путем планомерной, повседневной работы.

Общие рекомендации: изучение дисциплины следует начинать с проработки рабочей программы дисциплины, методических указаний и разработок, указанных в программе, особое внимание уделяется структуре и содержанию курса.

Необходимо систематически готовиться к практическим (семинарским) занятиям, изучать рекомендованные к прочтению учебные пособия, монографии, научные статьи и другие материалы. Также при подготовке заданий приветствуется использование любой соответствующей теме научной литературы на родном и иностранном языках, включая различные источники Интернет.

Методический материал, обеспечивает рациональную организацию самостоятельной работы студентов на основе систематизированной информации по темам практических занятий курса.

Для успешного изучения теоретического материала дисциплины магистрам предлагается выполнить практико-ориентированные задания, которые преследуют следующие дидактические цели:

- закрепление, углубление, расширение и систематизация знаний;
- самостоятельное овладение новым учебным материалом;
- развитие умений использовать методики и техники самообразовательной деятельности и личностного роста.

Роль этого вида учебной деятельности позволяет сформировать у магистрантов потребность к постоянному самообразованию, развитию навыков самостоятельной познавательной деятельности.

К каждой практической работе студенты оформляют *конспект*, в котором указываются:

- тема и цели работы;
- описание отрабатываемых знаний, умений, навыков (методик, техник и т.п.);
- выводы.

При подготовке к практическому занятию необходимо уточнить план его проведения, продумать формулировки и содержание учебных вопросов, выносимых на обсуждение, ознакомиться с новыми публикациями по теме занятия и составить список обязательной и дополнительной литературы по вопросам плана занятия. Ведущей дидактической целью практических занятий является систематизация и обобщение знаний по изучаемой теме, разделу, формирование умений работать с дополнительными источниками информации, сопоставлять и сравнивать точки зрения, конспектировать прочитанное, высказывать свою точку зрения и т.п.

Оценка производится через механизм совместного обсуждения, сопоставления предложенных вариантов ответов с теоретическими и эмпирическими научными знаниями, относящимися к данной предметной области.

При подведении результатов принимаются во внимание работа на практических занятиях (обсуждение теоретических вопросов, выполнение практических заданий и т.д.).

При подготовке к практическим занятиям следует использовать основную литературу из представленного списка, а также руководствоваться приведенными указаниями и рекомендациями. Для наиболее глубокого освоения дисциплины рекомендуется изучать литературу, обозначенную как «дополнительная» в представленном списке.

На практических занятиях приветствуется активное участие в обсуждении конкретных ситуаций, способность на основе полученных знаний находить наиболее эффективные решения поставленных проблем, уметь находить полезный дополнительный материал по тематике занятий.

Магистру рекомендуется следующая схема самостоятельной подготовки к практическому занятию:

1. Прочитать основную и дополнительную литературу, рекомендованную по изучаемому разделу.
2. Ответить на вопросы плана практического занятия.
3. Выполнить домашнее задание.
4. Проработать тестовые задания и/или задачи.
5. При затруднениях сформулировать вопросы к преподавателю.

Если в процессе самостоятельной работы над изучением теоретического материала или при решении задач у обучающихся возникают вопросы, разрешить которые самостоятельно не удастся, необходимо обратиться к преподавателю для получения у него разъяснений или указаний. В своих вопросах магистрант должен четко выразить, в чем он испытывает затруднения, характер этого затруднения. За консультацией следует обращаться и в случае, если возникнут сомнения в правильности ответов на вопросы самопроверки.

ПРИМЕРНЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Тема 1. Основные технологии урегулирования конфликтов.

Задачи:

Цель: Развитие навыков идентификации конфликтов.

Порядок проведения занятия

Подготовительный этап. За одну-две недели студенты получают установку на проведение занятия в форме решения ситуационных задач. Им сообщают тему и цель занятия. Дают указания по самостоятельному изучению литературы и освоению основных понятий: «конфликт», «причина конфликта», «предмет конфликта». Особое внимание обращают на формулировку необходимых и достаточных условий конфликта.

В ходе занятия. Студентам предлагают решить задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

Варианты решения задач обсуждаются в учебной группе.

Задача 1

Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию

обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию.

Вопросы:

1. Является описанная ситуация конфликтом?
2. Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

Задача 2

В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы.

Вопрос:

1. Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте.

Задача 3

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

Вопросы:

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

Задача 4

Двое сотрудников организации работают над одним проектом в одном кабинете, один из них стал менее ответственно относиться к работе, раньше уходить домой, сроки выполнения приближаются. Руководитель о ситуации не знает.

Вопросы:

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

Задача 5

В небольшой коммерческой организации работает один бухгалтер – молодой специалист, имеет достаточно высокую зарплату, но испытывает

сложности в связи с большим объемом работы и недостаточным опытом. Бухгалтер сообщает руководителю (владельцу) о затруднениях и настаивает на необходимости привлечения еще одного бухгалтера, говорит о том, что может уволиться, если не наймут второго. Руководитель выражает непонимание и несогласие.

Вопрос:

1. Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте.

Литература для подготовки и самостоятельного изучения:

а) Основная литература:

1. Кильмашкина Т.Н. Конфликтология. Социальные конфликты : Учебник для студентов вузов; Учебник / Кильмашкина Татьяна Николаевна; Академия управления Министерства внутренних дел Российской Федерации. - 2. - Москва : Издательство "ЮНИТИ-ДАНА", 2017. - 287 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/document?id=340621>
2. Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393>
3. Конфликтология : Учебник / Кибанов Ардальон Яковлевич [и др.]; Государственный университет управления. - 2. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 301 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=429969>

б) Дополнительная литература:

1. Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов – 4-е изд. исп. и доп. М.: Эксмо, 2009. – 512с.
2. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях: учебное пособие 2-е изд. перераб. – СПб.: Питер, 2009. – 304с.
3. Гришина Н.В. Психология конфликта. 2-е изд. – СПб.: Питер, 2008. – 544с.
4. Дмитриев А.В. Конфликтология: Учебник / А.В. Дмитриев. - 3-е изд., перераб. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. - 336 с.
5. Земедлина Е.А. Конфликтология: Учеб. пособие. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com> / Электронно-библиотечная система

Тема 3. Методы анализа и диагностики конфликтов в системе управления

Задание:

1. Подобрать по 5 методик для диагностики внутриличностных, межличностных и групповых конфликтов (оформить в виде таблицы).

1	2	3	4	5		6
Название методики, автор, год создания	Характеристика инструмента	Возраст	Стимульный материал	Форма работы		Что позволяет диагностировать
				Инд.	Групп.	

2. Каждый студент должен диагностировать одного испытуемого на предмет его особенностей, связанных с поведением в конфликте. По результатам выполняется письменная контрольная работа. В ней отражается:
1. анализ и интерпретация полученных данных;
 2. практические рекомендации личности по развитию умений, способностей, характерологических свойств, связанных с оптимальным поведением в конфликтной ситуации.

Литература для подготовки и самостоятельного изучения:

а) Основная литература:

4. Кильмашкина Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты: учебник / Т.Н. Кильмашкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 287 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01542-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392>
5. Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393>
6. Конфликтология : Учебник / Кибанов Ардальон Яковлевич [и др.]; Государственный университет управления. - 2. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 301 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=429969>

б) Дополнительная литература:

6. Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов – 4-е изд. исп. и доп. М.: Эксмо, 2009. – 512с.
7. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях: учебное пособие 2-е изд. перераб. – СПб.: Питер, 2009. – 304с.
8. Бурлачук Л.Ф. Психодиагностика. - 2-е изд., перераб. и доп. – Москва, Питер, 2011.
9. Глуханюк Н.С. Психодиагностика. - 2-е изд., испр. - Москва: Академия, 2013.
10. Гришина Н.В. Психология конфликта. 2-е изд. – СПб.: Питер, 2008. – 544с.
11. Дмитриев А.В. Конфликтология: Учебник / А.В. Дмитриев. - 3-е изд., перераб. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. - 336 с.
12. Духновский С.В. Диагностика межличностных отношений. СПб.: Речь, 2010.
13. Райгородский Д.Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. - М.: Бахрах-М, 2011.

Тема 4. Управление конфликтами: предупреждение, регулирование и разрешение.

Цель занятия. Закрепление знаний студентов о сущности конфликта, развитие у них навыков анализа конфликтных ситуаций различных типов и формирование умения принимать управленческие решения в сложных ситуациях социального взаимодействия.

Порядок проведения занятия

Подготовительный этап. За одну-две недели обучающиеся получают установку на проведение занятия в форме решения ситуационных задач. Им сообщают тему и цель занятия. Дают указания по самостоятельному изучению литературы и освоению основных понятий: «конфликт», «причина конфликта», «конфликтная ситуация», «инцидент». Особое внимание обращают на уяснение соотношения между этими понятиями.

В ходе занятия. Студентам предлагают решить задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

Варианты решения задач обсуждаются в учебной группе.

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 возник 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.

Задача 6

Руководитель дает задание подчиненному приобрести оборудование определенной марки. Подчиненный пытается объяснить ему, что этот тип оборудования не стоит покупать и по какой причине. Но руководитель, за которым последнее слово, подбирает внешне весомые аргументы в пользу своего решения и убеждает подчиненного в его неправильности. Подчиненный соглашается: «Ну, хорошо, если Вы так думаете, то я приобрету это оборудование», одновременно тоном речи и набором слов и интонацией в форме давая понять руководителю на скрытом уровне, что он не согласен с решением и не будет нести никакой ответственности за его последствия. Через некоторое время мнение Б подтверждается, и оборудование демонтируется. Когда руководитель вызывает к себе подчиненного, чтобы проанализировать причину неудачи, тот отвечает: «Вы же сами хотели приобрести именно это. А я с самого начала предупреждал Вас, что оборудование никуда не годится». Таким образом, скрытая коммуникация становится явной и порождает смену ролей и напряженность в общении. Назревает конфликтная ситуация.

Вопросы:

1. Каковы ошибки в поведении руководителя и подчиненного в данной ситуации?
2. Что на самом деле нужно было сделать подчиненному и руководителю, чтобы предотвратить конфликт?

Литература для подготовки и самостоятельного изучения:

а) Основная литература:

1. Кильмашкина Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты: учебник / Т.Н. Кильмашкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 287 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01542-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392>
2. Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393>
1. Конфликтология : Учебник / Кибанов Ардадьон Яковлевич [и др.]; Государственный университет управления. - 2. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 301 с. - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=429969>

б) Дополнительная литература:

1. Иванова Е.Н. Конфликтологическое консультирование: учебное пособие / Е.Н. Иванова. - Новосибирск: НГТУ, 2012. - 151 с. - ISBN 978-5-7782-2040-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228964>
2. Карташов Я.П. Конфликт в организации / Я.П. Карташов. - М.: Лаборатория книги, 2010. - 69 с.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=87239>
3. Организационная конфликтология: Учеб. пособие / К.В. Решетникова. - М.: ИНФРА-М, 2009. - 175 с.
4. Платонов Ю.П. Психология конфликтного поведения. - СПб: Речь, 2009. - 544с.
5. Решетникова К.В. Конфликты в системе управления: учебное пособие / К.В. Решетникова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 175 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-02393-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=448158>
6. Стекачева, А.Д. Управление конфликтами и стрессами на предприятии / А.Д. Стекачева. - М.: Лаборатория книги, 2012. - 155 с. - ISBN 978-5-504-00883-7; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140857> .
7. Шварц Г. Управление конфликтными ситуациями: Диагностика, анализ и разрешение конфликтов / пер. с нем. Л.Конторовой. - СПб.: Изд-во Вернера Регена, 2007. - 296с.
8. Шейнов В.П. Управление конфликтами: теория и практика / В.П. Шейнов - Минск: Харвест, 2010 - 912с.

ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА И МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО НАПИСАНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Контрольная работа по дисциплине «Прикладная конфликтология» для студентов направления подготовки 37.04.01 «Психология», профиль «Психология труда и управления, организационная психология» носит четко обозначенный прикладной характер и является важной формой формирования и текущего контроля соответствующих знаний, умений и навыков. Она представляет собой с одной стороны теоретическое изучение одной из актуальных тем, обозначенных в программе курса, а с другой самостоятельное исследование и разрешение конкретных конфликтных ситуаций, с которыми мы чаще всего сталкиваемся в деловых организациях и рабочей атмосфере.

Контрольная работа имеет целью сформировать у магистрантов - психологов необходимые для практической работы компетенции, дать основные теоретические знания для решения конкретных практических задач и навыки работы с научной литературой, первоисточниками.

Контрольная работа выполняется обучающимися за счет времени, отводимого на самостоятельную работу. Завершенный текст должен быть представлен преподавателю до сдачи промежуточной аттестации.

Самостоятельная работа над контрольной работой способствует успешному решению следующих задач учебного процесса:

- формированию научного мышления, самостоятельности суждений;
- формированию практических (прикладных) навыков обучающихся;
- формированию умения последовательно излагать и аргументировано обосновывать выдвигаемые положения;
- выработке навыков самостоятельного углубленного изучения той или иной темы учебного курса;
- формированию умения работать со специальной литературой, первоисточниками, библиотечными каталогами;
- обучению навыкам толерантности и эмпатии;
- проверке знаний, усвоенных студентами, их способности работать самостоятельно, творчески.

I. Выполнение контрольной работы

1. Подготовка контрольной работы начинается с выбора темы. Тема назначается преподавателем или выбирается студентом по согласованию с преподавателем.
2. Прежде чем приступить к написанию текста, следует сначала познакомиться с литературой по выбранной теме. Лучше всего это сделать путем чтения учебных пособий, справочных изданий и рекомендованной литературы, освещающих те разделы науки, к которым относится тема. Кроме того, необходимо подобрать иные источники информации, научные статьи, при необходимости правовые акты. Чтение рекомендуемой литературы и учебных пособий следует сопровождать краткими выписками, обязательно дополняя их ссылками на источник с указанием полного его названия, выходных данных, страницы.
После общего ознакомления с литературой, учебными пособиями и справочными изданиями по избранной теме составляется план работы. Затем можно переходить к углубленному изучению рекомендованной

литературы, для того, чтобы обосновывать свои выводы, ссылаясь на авторитеты, используя ссылки в тексте работы.

3. Необходимо помнить, что план должен включать только узловые вопросы темы, сформулированные кратко, четко и грамотно. Выполняя работу, следует строго придерживаться намеченного плана.
4. План должен логически стройно отражать тему исследования.

Структура плана:

Введение

1 параграф

2 параграф ...

Заключение

Список литературы

Приложение (не обязательно, по мере необходимости)

Далее следует второе задание – разбор конкретной конфликтной ситуации.

Примеры:

Задание 1. Функции трудового конфликта

План

Введение

1. Позитивные функции трудового конфликта.

2. Негативные функции трудового конфликта

Заключение

Список литературы

Конфликтная ситуация №1.

Следует описание ситуации:

«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 этом месте. Объективно он был прав. Тем не менее Татьяна не согласилась с данным 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 ситуация оказывала влияние на работу всего предприятия.

Вопросы:

1. К какому типу относится данный конфликт?
2. Какие шаги и кто может принять для его разрешения?

Затем следует анализ ситуации и ее разрешение по особому алгоритму.

Выводы.

Список литературы.

Приложение

Задание 1. Динамика конфликта

План

Введение

1. Значение понятия «динамика конфликта» в конфликтологии.
2. Обострение и затухание конфликта в контексте рефлексивного управления.

Заключение

Список литературы

Задание 2. Конфликтная ситуация №2.

В вузе на одной кафедре работают два преподавателя – Татьяна и Марина. Обе они отличаются умением постоять за себя и не дать спуску другому в случае недоразумений или конфликтов. Татьяна, кроме того, не умеет хранить в тайне информацию, известную ей о других людях, и стремится использовать ее для достижения собственных целей. Ей стали известны сведения из жизни Марины, относящиеся к периоду ее развода с мужем и времени, предшествовавшему новому замужеству. Поведение Марины в этот период не всегда соответствовало моральным нормам, принятым в обществе. Марина попросила Татьяну не говорить ни с кем о том, что ей стало известно, но Татьяна стала обсуждать эти сведения со знакомыми, коллегами и лаборантами. Между ними установилась стойкая вражда, влияющая на отношения на кафедре.

Вопрос:

Каковы возможные действия руководителя кафедры для урегулирования этого конфликта? (Следует разбор ситуации по алгоритму)

Выводы.

Список литературы

Приложение

Совершенно недопустимо писать работу путем механического копирования отдельных мест из учебников, учебных пособий, брошюр и статей. Работа выполняется на основе творческого использования рекомендованной литературы.

Для более глубокого обстоятельного раскрытия темы студент имеет право самостоятельно найти и другую литературу, относящуюся к данной теме. Успешное выполнение такой задачи является важным показателем приобретения навыков самостоятельной работы по основам дисциплины.

Выявление и систематизация дополнительной литературы по теме - исключительно важный этап работы.

Занимаясь сбором материала, особенно важно обратить внимание на новейшую литературу, относящуюся к теме. Монографии, брошюры, статьи, справочные издания могут дать разнообразный материал, который поможет более самостоятельно ответить на те, или иные вопросы плана и помочь раскрыть тему в целом.

Разобраться в огромной массе новейшей литературы поможет электронный библиотечный каталог, электронные библиотечные системы. Но необходимые журнальные статьи можно найти и самостоятельно с помощью электронных ресурсов или библиотечного каталога, электронных библиотечных систем. Для этого необходимо взять последний номер журнала за определенный год и ознакомиться с имеющимся там указателем материалов, опубликованных за данный год.

5. Во введении (задание 1) необходимо кратко (на 1-2 страницах):

- раскрыть актуальность и место темы среди других проблем курса;
- дать краткий обзор разработки темы в конфликтологии;
- указать на каких вопросах и почему автор сосредоточил основное внимание;
- указать, какие данные практической деятельности проанализированы и обобщены;
- дать общую характеристику структуры работы.

6. Содержание работы (задание 1) должно соответствовать вопросам плана, раскрывать их. При распределении количества страниц на каждый из вопросов плана надо следить за тем, чтобы пропорции между частями работы не нарушались, сохранялись последовательность перехода от одного вопроса

плана к другому и логика изложения. При раскрытии вопросов трудность состоит в обобщении собранного материала. Перенасыщенность работы цифрами подчас приводит к тому, что мысли автора «тонут» в море отдельных примеров. В меру следует использовать и цитаты. Недопустимо употребление двух и более цитат подряд: в этом случае зачастую не остается место для изложения собственных мыслей. Каждый вопрос следует заканчивать краткими выводами, причем выводы предыдущего должны подводить читателя к главному содержанию последующего вопроса.

Работа должна быть связана с современным состоянием научно-практического знания.

7. Заканчиваться работа должна небольшим (1-2 страницы) **заключением**, в котором содержатся общие выводы автора по теме в целом.

8. Список литературы должен включать не менее 10-15 наименований. Список составляется в алфавитном порядке по заглавной букве фамилии автора (фамилии первого из коллектива авторов) или названия источника с соблюдением установленных правил оформления библиографических данных. В нем указываются как те источники, на которые в тексте работы ссылается автор, так и все иные, изученные им при подготовке работы (Приложение 1).

Заимствования текста из литературы без ссылки на источник (плагиат) не допускаются (Приложение 1).

II. Оформление работы

1. Работа выполняется на одной стороне листов формата А4. Объем работы должен составлять 16-20 страниц машинописного или компьютерного текста.
Компьютерный текст набирается шрифтом Times New Roman, 14 размера с полуторным интервалом. Абзацный отступ - 1,25 (5 знаков). Напечатанный текст должен иметь поля: верхнее и нижнее - 15 мм, правое - 15 мм, левое - 20 мм. Страницы должны иметь сквозную нумерацию, включая приложения (номер указывается в середине нижнего поля), при этом титульный лист считается первой страницей, план работы - второй, введение - третьей и так далее. Титульный лист не нумеруется.
2. Первая страница является титульной. Титульный лист оформляется в соответствии с Приложением 2.

На второй странице пишется план работы. Слово «ПЛАН» размещается по центру страницы в виде заголовка прописными буквами. Заголовки пунктов плана (частей работы) записывают с прописной буквы строчными буквами.

Заголовки пунктов плана (основной части работы) должны иметь порядковую нумерацию и обозначаться арабскими цифрами.

Введение и заключение не нумеруются.

Переход от одного вопроса к другому в тексте работы выделяется 7 следующей цифрой пункта плана и дается то же, что и в плане, название вопроса.

Сокращать слова в тексте запрещается.

III. Примерная тематика контрольных работ

1. Функции конфликтологии.
2. Роль конфликтологии в развитии современного российского общества.
3. Стратегии и тактики поведения в конфликте.
4. Методы анализа и диагностики конфликтов в системе управления
5. Уровни проявления и типология конфликтов.
6. Причины возникновения конфликтов.
7. Структура конфликта.
8. Прогнозирование и профилактика конфликтов.
9. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов.
10. Принципы конструктивного разрешения конфликта.
11. Роль модератора в конфликте.
12. Урегулирование конфликтных ситуаций: проблема посредничества в конфликте.
13. Типичные межличностные конфликты.
14. Конфликты в малых группах.
15. Межгрупповые конфликты.
16. Причины и формы трудовых конфликтов на рабочих местах.
17. Рефлексивное управление конфликтом.
18. Динамика конфликта.
19. Конструктивные и деструктивные функции конфликта.
20. Человеческий фактор в конфликте. Типы конфликтных личностей.
21. Функции третьей стороны в конфликте. Основные задачи посредника.
22. Групповая сплоченность как фактор профилактики конфликтов.
23. Групповой конфликт и групповая сплоченность.

24. Прогнозирование, профилактика и технологии предупреждения конфликтов.
25. Предупреждение конфликтных ситуаций в организации.
26. Этапы и способы разрешения конфликтов.
27. Особенности общения с конфликтными людьми.
28. Понятие и сущность насилия в конфликте. Концепции насилия в конфликте.
29. Методы, технологии, способы, инструменты и меры предупреждения и регулирования насилия в конфликте.
30. Типология конфликтных личностей. Способы общения с конфликтными людьми и защиты от них.
31. Подготовка неконфликтного управленческого решения
32. Переговоры как технология регулирования конфликтами.
33. Альтернативное разрешение споров: система и принципы.
34. Медиация как альтернативный метод разрешения споров.
35. Особенности разрешения трудовых, организационных, управленческих, экономических и других видов споров и конфликтов с помощью медиации.
36. Тренинг бесконфликтного поведения.

IV. Конфликтные ситуации для разбора

Ситуация 1.

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 этом месте. Объективно он был прав. Тем не менее, Татьяна не согласилась с данным 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 ситуация оказывала влияние на работу всего предприятия.

К какому типу относится данный конфликт? Какие шаги и кто может принять для его разрешения?

Ситуация 2.

В вузе на одной кафедре работают два преподавателя – Татьяна и Марина. Обе они отличаются умением постоять за себя и не дать спуску другому в случае недоразумений или конфликтов. Татьяна, кроме того, не умеет хранить в тайне информацию, известную ей о других людях, и стремится использовать ее для достижения собственных целей. Ей стали известны сведения из жизни Марины, относящиеся к периоду ее развода с мужем и времени, предшествовавшему новому замужеству. Поведение Марины в этот период не всегда соответствовало моральным нормам, принятым в обществе. Марина попросила Татьяну не говорить ни с кем о том, что ей стало известно, но Татьяна стала обсуждать эти сведения со знакомыми, коллегами и лаборантами. Между ними установилась стойкая вражда, влияющая на отношения на кафедре.

Каковы возможные действия руководителя кафедры для урегулирования этого конфликта?

Ситуация 3.

Достаточно крупная, крепко стоящая на ногах торгово - закупочная фирма стала терпеть убытки. Объективно убытки возникли из-за изменения ситуации на рынке сбыта. Через короткий промежуток времени ситуация на рынке изменилась, и убытки прекратились. Во время спада в коллективе образовались две группы, обвинявшие друг друга в происходящем и предлагавшие разные варианты выхода из кризиса. Лидером одной группы стал заместитель директора фирмы по сбыту, лидером другой – заместитель по снабжению. Конфликт между группами не прекратился после улучшения экономической ситуации, а, напротив, стал разрастаться. В основе конфликта лежит экономическая политика фирмы. Резко увеличилось время на обсуждение путей развития фирмы и правильности действий отдельных работников. Руководитель фирмы пока не принял никаких попыток вмешаться в решение конфликта, но пришел к консультанту за помощью. Он считает, что при конструктивном течении конфликт может привести к значительному улучшению положения дел и росту прибылей.

Какие шаги необходимо предпринять для разрешения этого конфликта?

Ситуация 4.

Александр – по натуре замкнутый и малообщительный человек со слабым типом нервной системы. Он окончил инженерный вуз, но для того,

чтобы обеспечить семью, устроился работать на мелкооптовый продовольственный склад. Поскольку у него было высшее образование, его сразу поставили начальником склада, а по прошествии четырех лет он стал заместителем директора фирмы по снабжению. И на первой, и на второй должности в его обязанности входила работа с клиентами – поставщиками и покупателями. Он всегда приходил с работы очень уставшим, нервным, срывался на семью, почти перестал общаться с друзьями. После перевода на вышестоящую должность его состояние значительно ухудшилось, хуже стало и здоровье. На работе его считают хорошим специалистом, в отношениях с коллегами он доброжелателен и ровен, фирма не убыточная.

К какому типу конфликтов можно отнести данную ситуацию, каковы возможные выходы из нее?

Ситуация 5.

Несколько лет назад на одном из заводов было образовано малое предприятие, задачей которого стал - сбыт изготовленной заводом продукции. Долгое время оба предприятия существовали без конфликтов, помогая друг другу и распределяя прибыли. На завод пришел новый экономический директор. Он решил заниматься сбытом продукции самостоятельно, без посредничества малого предприятия, в результате чего между предприятиями возник конфликт. С одной стороны, у малого предприятия – налаженные связи с покупателями, контракт на сбыт продукции с заводом, руководство завода является одним из главных акционеров. С другой стороны, новый экономический директор убедил руководство, что без посредников завод, изменив форму собственности, сможет получать большие прибыли. В конфликт оказались вовлечены все структуры обоих предприятий. Выражается он в спорах, сборе компрометирующего материала, вражде отдельных людей и целых отделов. Руководство обратилось к психологу, работающему на заводе, с просьбой решить конфликт.

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

Ситуация 6.

В небольшом частном магазине работало всего восемь человек. Все они были примерно одного возраста – между 20 и 30 годами. Отношения в коллективе сложились хорошие, почти домашние – работники ходили друг к

другу в гости, обсуждали домашние дела и т.д. Хозяин магазина решил принять на работу свою родственницу – женщину 45 лет с большим стажем работы в торговле – на должность старшего продавца. С самого начала она дала понять остальным, что не собирается устанавливать с ними дружеские отношения. Она указывала всем, в том числе и директору, на недочеты в работе и советовала, как нужно вести дела. Часть ее замечаний была верна, но были и мелочные придирки. Кроме того, она стала рассказывать своему родственнику – хозяину магазина – обо всем, что происходит на работе, и советовать ему уволить некоторых работников. Увольнений не происходило, но хозяин стал вмешиваться в решение всех вопросов и иногда даже мешать работе. Коллектив магазина был настроен к старшему продавцу резко отрицательно. С ней старались не разговаривать, не привлекать к решению производственных вопросов, говорили хозяину обо всех мелких недочетах в работе и намекали на необходимость ее увольнения. Больших претензий по работе к ней не было, кроме того, хозяин магазина был против увольнения. История происходила в маленьком городе, поэтому другую работу сотрудникам магазина найти сложно.

По какому пути будет развиваться конфликт и в чем его причины?

Ситуация 7.

В консультацию обратился руководитель страховой компании. Просьба заключалась в том, чтобы помочь руководителю сделать выбор. Дело в том, что подчиненный Г.П. возглавлял один из отделов, в котором он занимался рекламой и организацией разного рода совещаний и семинаров. Службу нес усердно, добросовестно. Но в октябре этого года решено было в управлении провести реорганизацию компании. А именно создать новый отдел, а прежний, где работал Г.П., ликвидировать. И Г.П. назначили в новый отдел обычным страховым агентом. Г.П. уволился по собственному желанию и решил подать в суд на руководство компании. Суд постановил: увольнение считать незаконным, восстановить на ту же должность. Но с тех пор как Г.П. вернулся в компанию, руководство ломает голову, как бы избавиться от норовистого сотрудника.

Какой тип конфликта в этой ситуации?

Определите переломный момент в этой ситуации, когда можно было решить эту проблему, не доводя до конфликтной ситуации.

Ситуация 8.

Преуспевающий бизнесмен жалуется на то, что уже 8 месяцев испытывает неожиданные приступы паники по дороге с работы или во время поездки куда-то. Клиент женат, имеет двух детей. Его жена, к которой он нежно относится, часто ведет себя как мужчина: она принимает все ответственные решения в семье, ходит по дому в брюках, в том числе в брюках клиента или брюках сына. Очень похожа на свою мать. Ранее клиент проходил психоанализ в течение 2,5 лет, пытаясь наладить свои дела в бизнесе, которые стали постепенно ухудшаться. В беседах с аналитиком, правда, ни разу не упомянул о недовольстве поведением жены, что сейчас ему самому показалось странным.

Определите, что явилось причиной паники клиента и ухудшения его дел в бизнесе.

Ситуация 9.

В. М. 17 лет проработал в системе общественного питания, из них десять – директором одной из городских столовых, которая с его приходом сразу стала одной из лучших в городе. Но вот между директором столовой и руководством городского треста столовых возникает конфликт. Вышестоящая организация без согласия с трестом переводит В.М. в самый лучший ресторан. В ответ трест начинает искать на В.М. компрометирующие факты, согласно которым В.М. принудил к увольнению 12 человек. Вопрос об увольнении В.М. повис в воздухе. Назовите основную причину конфликта.

Оцените действия руководства.

Какова его позиция здесь и теперь?

Какие первые действия должен предпринять психолог?

Ситуация 10.

А.П. после армии устроился работать на химзавод. Имеет напористый характер, и его назначили начальником лаборатории химзавода. О делах говорил горячо, убедительно. Он и сам знал себе цену. Был назначен замдиректора крупной научной организации. В новом деле он, правда, слабо разбирался. Надеялись – подтянется. Этого не произошло, и его уволили из-за служебного несоответствия. Он посчитал, что его обидели. Стал хлопотать о новой руководящей должности. Получил место главного инженера одного завода: выручил прежний авторитет. Новое дело он тоже знал весьма приблизительно. Через некоторое время это заметили руководители

предприятия. «...Извините, А.П., но скажу так – вам, видно трудно здесь работать...» Директор завода намекал на увольнение по собственному желанию. Главный инженер желания такового не изъявил. Директор не настаивал. Но, оказавшись в кризисной ситуации, главный инженер растерялся. Его уволили.

По какому критерию характеризовали А.П.?

Были ли основания у него самого для такой самоуверенности?

Как характеризует его эта уверенность в себе?

Какие личные качества способствовали его уверенности, что он может работать лишь на руководящей должности?

Правильна ли была позиция директора завода в отношении А.П.?

Каковы основные причины появления этой конфликтной ситуации?

V. Анализ и разрешение конфликтных ситуаций

Алгоритм разрешения начинается с выявления формулы конфликта:

**Конфликт = Участники конфликта + Объект конфликта +
Конфликтная ситуация + Инцидент**

Далее необходимо:

1. Определить тип конфликта и понять на какой стадии развития конфликтной ситуации он находится.
2. Установить действительных и косвенных участников конфликтной ситуации.
3. Изучить (насколько это возможно) их мотивы, цели, способности, особенности характера, профессиональную компетентность.
4. Изучить существовавшие ранее до конфликта отношения участников.
5. Определить истинную причину возникновения конфликта.
6. Изучить намерения, представления конфликтующих сторон о способах разрешения конфликта.
7. Выявить отношения к конфликту лиц не участвующих в данной конфликтной ситуации.
8. Определить и применить способы разрешения данной конфликтной ситуации, которые были бы:
 - а) адекватны характеру причин;
 - б) учитывали бы особенности лиц, вовлеченных в конфликт;
 - в) носили бы конструктивный характер;
 - г) соответствовали бы целям улучшения межличностных отношений и развитию коллектива.

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО НАПИСАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ РЕФЕРАТОВ

Реферат – письменная работа по определенной научной проблеме, краткое изложение содержания научного труда или научной проблемы. Он является действенной формой самостоятельного исследования научных проблем на основе изучения текстов, специальной литературы, а также на основе личных наблюдений, исследований и практического опыта. Реферат помогает выработать навыки и приемы самостоятельного научного поиска, грамотного и логического изложения избранной проблемы и способствует приобщению студентов к научной деятельности.

Последовательность работы:

1. Выбор темы исследования.

Тема реферата выбирается студентом по коду зачетной книжки и (или) на основе его научного интереса. Также помощь в выборе темы может оказать преподаватель.

2. Планирование исследования.

Включает составление календарного плана научного исследования и плана предполагаемого реферата. Календарный план исследования включает следующие элементы:

- выбор и формулирование проблемы, разработка плана исследования и предварительного плана реферата;
- сбор и изучение исходного материала, поиск литературы;
- анализ собранного материала, теоретическая разработка проблемы;
- сообщение о предварительных результатах исследования;
- литературное оформление исследовательской проблемы;
- обсуждение работы (на семинаре, в студенческом научном обществе, на конференции и т.п.).

Каждый элемент датируется временем начала и временем завершения.

План реферата характеризует его содержание и структуру. Он должен включать в себя:

- введение, где обосновывается актуальность проблемы, ставятся цель и задачи исследования;
- основная часть, в которой раскрывается содержание проблемы;
- заключение, где обобщаются выводы по теме и даются практические рекомендации.

3. Поиск и изучение литературы

Для выявления необходимой литературы следует обратиться в библиотеку или к преподавателю. Подбранную литературу следует

зафиксировать согласно установленному на дату написания реферата ГОСТу по библиографическому описанию произведений печати. Подобранный литература изучается в следующем порядке:

- знакомство с литературой, просмотр ее и выборочное чтение с целью общего представления проблемы и структуры будущей научной работы;

- исследование необходимых источников, сплошное чтение отдельных работ, их изучение, конспектирование необходимого материала (при конспектировании необходимо указывать автора, название работы, место издания, издательство, год издания, страницу);

- обращение к литературе для дополнений и уточнений на этапе написания реферата. Для разработки реферата достаточно изучение 4-5 основных источников и/или важнейших статей по избранной проблеме. При изучении литературы необходимо выбирать материал, не только подтверждающий позицию автора реферата, но и материал для полемики.

4. Обработка материала.

При обработке полученного материала автор должен:

- систематизировать его по разделам;
- выдвинуть и обосновать свои гипотезы;
- определить свою позицию, точку зрения по рассматриваемой проблеме;

- уточнить объем и содержание понятий, которыми приходится оперировать при разработке темы;

- сформулировать определения и основные выводы, характеризующие результаты исследования; - окончательно уточнить структуру реферата.

5. Оформление реферата.

При оформлении реферата рекомендуется придерживаться следующих правил:

- следует писать лишь то, чем автор хочет выразить сущность проблемы, ее логику;

- писать последовательно, логично, доказательно (по схеме: тезис – обоснование – вывод);

- соблюдать правила грамматики, писать осмысленно, не злоупотребляя наукообразными выражениями.

При изложении материала необходимо придерживаться принятого плана.

Реферат печатается на стандартном листе бумаги формата А4. Левое поле – 20 мм, правое – 15 мм, верхнее и нижнее – 20 мм. Шрифт Times New Roman размером 14, межстрочный интервал 1,5. Абзацный отступ 1,25 см.

Каждый новый раздел начинается с новой страницы; это же правило относится к другим основным структурным частям работы (введению, заключению, списку литературы, приложениям и т.д.).

В работе можно использовать только общепринятые сокращения и условные обозначения.

Важным моментом при написании реферата является оформление ссылок на используемые источники. При их оформлении следует придерживаться следующих правил:

- текст цитаты заключается в кавычки и приводится в той грамматической форме, в какой он дан в источнике, с сохранением особенностей авторского написания;
- каждая цитата должна сопровождаться ссылкой на источник;
- научные термины, предложенные другими авторами, не заключаются в кавычки.

При цитировании текста цитата приводится в кавычках, а после нее в квадратных скобках указывается ссылка на литературный источник по списку использованной литературы и номер страницы, на которой в этом источнике помещен цитируемый текст. Например: [15, с. 237-239]. Возможно оформление ссылок при цитировании текста в виде концевых сносок со сквозной нумерацией.

Критерии оценки реферата:

- Оригинальность текста составляет свыше 75% - 3 балла
- Оригинальность текста составляет 50-74 % - 2 балла
- Оригинальность текста составляет 25-49 % - 1 балл
- Оригинальность текста составляет менее 25% - 0 баллов
- привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. публикации последних лет) – 2 балла
- реферат опирается на учебную литературу и/ или устаревшие издания – 1 балл
- Отражение в плане ключевых аспектов темы – 2 балла;
- Фрагментарное отражение ключевых аспектов темы – 1 балл;
- Полное соответствие содержания теме и плану реферата – 2 балла;
- Частичное соответствие содержания теме и плану реферата – 1 балла;
- сопоставление различных точек зрения по одному вопросу (проблеме) – 1 балла;
- Все представленные выводы обоснованы – 2 балла;
- Аргументирована часть выводов – 1 балл.
- Верно оформлены ссылки на используемую литературу – 1 балл

- Соблюдены правила орфографической, пунктуационной, стилистической культуры – 1 балл;
- Соблюдены требования к объёму реферата – 1 балл.

VII. Материально-техническое обеспечение

Аудитория, оснащенная мультимедийной техникой (стационарная или мобильная), учебно-практическая лаборатория Клинической психологии и психодиагностики.

<p>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа № 439 (170100 Тверская область, г. Тверь, пер. Студенческий, д.12)</p>	<p>Специализированная мебель (парты, стулья, доска) Ноутбук Samsung RV520(S01) i3-2310/3G/320G/DVD-SMulti/15,6" HD/NV 520M/WiFi/BT/cam/мышь/сумка Мультимедийный проектор BenQ MP 624 (1024x768.3000:1,2500 ANSI,2,5кг) Экран Cactus Wallscreen CS-PSW- 180x180 см</p>
<p>Тренинговый класс № 424 (170100 Тверская область, г. Тверь, пер. Студенческий, д.12)</p>	<p>Доска белая офисная магнитно-марк. (M082-08205) Музыкальный центр XM-111 E DAEWOO ELECTRONICS Телевизор Philips 32FL3605 DVD плеер HYUNDAI P5 Специализированная мебель (стулья, стол, тумбочки) Мобильный комплект оборудования: ноутбук, мультимедийный проектор, экран.</p>
<p>Учебно-практическая лаборатория «Клинической психологии и психодиагностики». Помещение, для групповых и индивидуальных консультаций. Помещение для самостоятельной работы № 444 (170100 Тверская область, г. Тверь, пер. Студенческий, д.12)</p>	<p>Компьютер SINTO (комплект: системный блок, монитор, клавиатура, мышка) Монитор /Acer AL 1716s 1280x1024,500:1.300cd/m 2 12ms Системный блок AS AMD ATHLON 64 3000+(2000MHz)2x512Mb/200Gb/128Mb/1.44/D VD+RW/кл Компьютер:Систем.комплект Arbyte Tempo B T4D3-65(i965G/P)+монитор 17" BenQ"FP71G+"1280*1024 МФУ Pantum M6500 Устройство психофизиологического тестирования УПФТ-1/30 «Психофизиолог» Устройство психофизиологического тестирования УПФТ-1/30 «Психофизиолог» Устройство психофизиологического тестирования УПФТ-1/30 «Психофизиолог» Модуль психомоторных тестов</p>

	<p>Видеокамера Canon LEGRIA HF 306</p> <p>Внешний жесткий диск Transcend USB 320Gb (2 шт.)</p> <p>Диктофон цифровой Olympus VN-8100PC</p> <p>Ноутбук "Samsung R 522(FS07) T6500/3G/250G/DVD-SMulti/15,6" LED HD /HD4330 512MB/WiFi/BT/cam/VHP</p> <p>Психодиагностический инструментарий (психологические тесты, методики)</p>
--	---

VIII. Сведения об обновлении рабочей программы дисциплины

№п.п.	Обновленный раздел рабочей программы дисциплины	Описание внесенных изменений	Реквизиты документа, утвердившего изменения
1.	I. Аннотация	<p>Обновление титульного листа</p> <p>Актуализированы цели и задачи дисциплины в соответствии с компетенциями.</p> <p>Обновлено содержание дисциплины в соответствии с профессиональным стандартом.</p> <p>Согласовано количество часов и форм учебных занятий в соответствии с учебным планом и новым профессиональным стандартом.</p>	<p>Протокол заседания кафедры №10 «Психология труда и клиническая психология» от 21.05.2024 г.</p>
2.	II. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	<p>Обновлено содержание дисциплины и соответствующие виды учебных занятий, технологий и методов обучения</p>	<p>Протокол заседания кафедры №10 «Психология труда и клиническая психология» от 21.05.2024 г.</p>
3.	III. Образовательные технологии	<p>Проведена ревизия используемых технологий с учетом содержания новой литературы и профессионального стандарта.</p>	<p>Протокол заседания кафедры №10 «Психология труда и клиническая психология» от 21.05.2024 г.</p>
4.	IV. Оценочные материалы	<p>Проведена ревизия</p>	<p>Протокол заседания</p>

	для проведения текущей и промежуточной аттестации	оценочных материалов для проведения текущей и промежуточной аттестации.	кафедры №10 «Психология труда и клиническая психология» от 21.05.2024 г.
5.	V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	Обновлен список литературы и информационные ресурсы. Внесение изменений в п.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы.	Протокол заседания кафедры №10 «Психология труда и клиническая психология» от 21.05.2024 г.
6.	VI. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины	Проведена ревизия методических материалов по дисциплине	Протокол заседания кафедры №10 «Психология труда и клиническая психология» от 21.05.2024 г.