

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Центр бакалавриата Развитие территорий



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Таюрский Д.А.

_____ 20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины
Конфликтология Б1.В.ДВ.11

Направление подготовки: 38.03.04 - Государственное и муниципальное управление

Профиль подготовки: не предусмотрено

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Хабибрахманова Р.Р. , Гарифуллина Диля Рашидовна , Гарифуллина Диля Рашидовна

Рецензент(ы):

Большаков А.Г.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Глебова И. С.

Протокол заседания кафедры No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (центр бакалавриата: развитие территорий):

Протокол заседания УМК No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Регистрационный No 948347917

Казань
2017

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Хабибрахманова Р.Р. кафедра государственного и муниципального управления Институт управления, экономики и финансов , Rezeda.Bogaveeve@kpfu.ru ; Гарифуллина Диля Рашидовна ; Гарифуллина Диля Рашидовна

1. Цели освоения дисциплины

Изучение дисциплины 'Конфликтология' позволит приобрести обширные и систематизированные знания в области теории и практики социальных, экономических, политических, этнических и организационных конфликтов, а также о путях, средствах и способах их урегулирования. Курс нацелен на формирование комплексного представления о планировании переговоров, разработке стратегии и тактики переговоров. Значительное внимание уделяется выяснению стилей, приемов и методов переговорного процесса.

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.В.ДВ.11 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 38.03.04 Государственное и муниципальное управление и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 1 курсе, 1 семестр.

При изучении дисциплины 'Конфликтология' необходимо учитывать ее связь с дисциплинами управленческого и психолого-педагогического характера: 'Управление персоналом', 'Социология управления', 'Педагогика и психология' и др. Курс 'Конфликтология' предполагает чтение лекций, проведение семинарских занятий, консультаций. Самостоятельная работа предусматривает изучение основной рекомендованной литературы, описание конфликтной ситуации и ее анализ по заданным параметрам.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-1 (общекультурные компетенции)	способностью использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции
ОК-2 (общекультурные компетенции)	способностью анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции
ОК-3 (общекультурные компетенции)	способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности
ОК-4 (общекультурные компетенции)	способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности
ОК-5 (общекультурные компетенции)	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;
ОК-6 (общекультурные компетенции)	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОПК-1 (профессиональные компетенции)	владением навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОПК-6 (профессиональные компетенции)	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности
ПК-14 (профессиональные компетенции)	способностью проектировать организационную структуру, осуществлять распределение полномочий и ответственности на основе их делегирования
ПК-17 (профессиональные компетенции)	владением методами самоорганизации рабочего времени, рационального применения ресурсов и эффективного взаимодействовать с другими исполнителями

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- понятие 'конфликт', его составляющие и виды;
- сущность социальных, экономических, политических, этнических и организационных конфликтов;
- приемы управления конфликтным процессом и своим поведением в конфликте;
- методы профилактики конфликтов.

2. должен уметь:

- различать особенности социальных, экономических, политических, этнических и организационных конфликтов;
- анализировать конфликтные ситуации;
- выявлять скрытые причины конфликтов;
- применять различные методы профилактики конфликтов в социальных и политических системах.

3. должен владеть:

- приемами управления конфликтным процессом и своим поведением в конфликте;
- навыками анализа конфликтных ситуаций;
- различными технологиями переговорного процесса для урегулирования социальных и политических конфликтов.

4. должен демонстрировать способность и готовность:

- научить использовать знания по 'Конфликтологии' на практике для предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций в сфере управления;
- научить организовывать переговоры и использовать различные технологии переговорного процесса в практической деятельности.

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 1 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

- 86 баллов и более - "отлично" (отл.);
71-85 баллов - "хорошо" (хор.);
55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);
54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. История развития конфликтологии	1		4	4	0	
2.	Тема 2. Объект и предмет конфликтологии	1		2	2	0	
3.	Тема 3. Методы изучения конфликта	1		2	2	0	
4.	Тема 4. Классификация конфликтов	1		2	2	0	
5.	Тема 5. Структура конфликтов	1		2	2	0	
6.	Тема 6. Причины и динамика конфликтов	1		4	4	0	
7.	Тема 7. Управление конфликтами	1		4	4	0	
8.	Тема 8. Критерии, формы, факторы завершения конфликтов	1		2	4	0	
9.	Тема 9. Переговоры и посредничество как способы завершения конфликтов	1		4	4	0	
	Тема . Итоговая форма контроля	1		0	0	0	Зачет
	Итого			26	28	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. История развития конфликтологии

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Источники конфликтологических знаний. Основные направления развития западной конфликтологии. Конфликт в культурно-исторической психологии. Периодизация истории отечественной конфликтологии. Анализ отечественных междисциплинарных научно-исследовательских работ.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Подготовить доклад на одну из тем. 1. Конфликты больших социальных групп. 2. Конфликты переходного периода в России. 3. Этноконфликты и их последствия. 4. Проблемы урегулирования этнических конфликтов. 5. Наступит ли конфликт цивилизаций? 6. Насилие и его формы. 7. Конфликт и депрессия. 8. Конфликт и стресс. 9. Конфликт и суицид. 10. Барьеры коммуникативного взаимодействия как основа социального конфликта.

Тема 2. Объект и предмет конфликтологии

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Конфликтология в системе наук. Функции конфликтологии. Объектно-предметное поле конфликтологии. Социальный конфликт. Универсальная понятийная схема описания конфликта.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Вопросы для обсуждения: 1. Что такое противоречие и какие фазы оно проходит? 2. Что является объектом и предметом конфликтологии? 3. Какие задачи стоят у конфликтологии как науки? 4. Какие методы сбора и анализа данных в конфликтологии вы знаете? 5. Какие необходимы условия для возникновения конфликта?

Тема 3. Методы изучения конфликта

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Основные этапы изучения конфликтов. Программа изучения конфликтного взаимодействия. Методы исследования в конфликтологии. Качественные методы исследования конфликтов. Математическое моделирование конфликта. Модульный социотест Анцупова. Оценка конфликтов и персонала с помощью модульного социотеста.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Вопросы для обсуждения: 1. Что общего и в чем отличия таких явлений, как соревнование, состязание, конкуренция, конфликт? 2. В чем специфика источников конфликтов в сфере организационно-управленческих отношений? 3. Какие виды конфликтов возможны в системе государственного и муниципального управления? Почему? Каковы их причины? Кто может быть участниками таких конфликтов? 4. Возможны ли конфликты между чиновниками и общественностью или предприниматели? Почему? Приведите примеры таких конфликтов? 5. Приведите примеры участников конфликтного взаимодействия (подстрекатель, пособник, организатор, посредников) из нашумевших конфликтных взаимоотношений или литературных источников?

Тема 4. Классификация конфликтов

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Общая типология конфликтов. Классификация конфликтов на основе потребностей субъектов взаимодействия. Классификация конфликтов.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Вопросы для обсуждения: 1. Что такое конфликтная ситуация? 2. Какие типы конфликтных ситуаций вы знаете? 3. Что такое ?ремиссия? и эскалация конфликта? 4. Какие возможны функциональные и дисфункциональные последствия конфликта?

Тема 5. Структура конфликтов

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Структура конфликтной ситуации. Трехмерная модель стратегий поведения в конфликте. Мотивация оппонентов в конфликте. Оценка образа ?Я? и ?Он/Она? в конфликтах. Целевая структура конфликтной ситуации. Роль восприятия ?справедливости и несправедливости? в формировании информационной модели конфликтной ситуации. Эмоциональные реакции оппонентов в межличностном конфликте. Информационные модели конфликта.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Задания для обсуждения в группе: Рассмотрите предложенную конфликтную ситуацию и проанализируйте ее, выделив в ней субъектов конфликтного взаимодействия, предмет конфликта, проблем конфликта, образы конфликтной ситуации, мотивы конфликта, позиции конфликтующих сторон, причины конфликта. Что такое конфликтоген? Разыграйте в паре ситуацию, предложенную вам на картинке. В одном случае закончите диалог с использованием конфликтогена, а во втором ? без него.

1. Профессор, сотрудник академического института на протяжении десяти лет работал за границей в среднем по 9-10 месяцев в году. Когда он собрался в очередную командировку, директор института не отпустил его в связи с реорганизацией института, а также ввиду его длительного отсутствия на рабочем месте. Однако, невзирая на отказ директора и зная о возможных последствиях, профессор самовольно уехал за границу. После отъезда сотрудника с ним велась длительная переписка, дирекция требовала объяснения самовольного отъезда. Никаких объяснений оправдывающий самовольный отъезд и длительное отсутствие на рабочем месте от него получено не было, поэтому он был уволен. Профессор обратился с иском в суд и в институт о восстановлении его на работе. Суд не удовлетворил данный иск. На что сотрудник подал апелляцию в Верховный суд. До вынесения судом своего решения по кассационной жалобе, в газете была опубликована статья, в которой высказывалась точка зрения этого Профессора на сложившуюся ситуацию. Верховный суд отклонил жалобу и оставил в силе решение районного суда. Директор института не мог оставить без внимания статью оскорбительного характера и опубликовал свой ответ.

2. Дело происходило на предприятии пищевой промышленности в одном из районных центров республики. Предприятие было старое, с давно устоявшимся коллективом. Главный бухгалтер предприятия (Вера Семеновна) ушла в декретный отпуск, заменила ее в этой должности только что принятый на работу молодой специалист (Людмила Юрьевна), приехавший из города, а не уже работавший на этом предприятии бухгалтер. За время работы Людмила Юрьевна показала себя как очень знающий и компетентный специалист, которая очень быстро, легко и грамотно справлялась с работой. Когда Вера Семеновна вернулась на работу, руководство предприятия пошло на изменение с ней контракта, обосновав это несоответствием занимаемой должности. Это мало кого удивило, так как у завода неоднократно были неприятности из-за недостаточной компетенции бывшего главного бухгалтера. Вера Семеновна, известная своей вспыльчивостью, повышенной эмоциональностью и конфликтностью и на этот раз повела себя соответствующим образом, но дело ограничилось лишь бурными возмущениями, оспаривать решение руководства в суде она не стала. Виновником всех бед она видела Людмилу Юрьевну, к которой она не скрывала неприязнь, даже, несмотря на то, что была у нее в подчинении. В дальнейшем Людмила Юрьевна столкнулась с нежеланием своих подчиненных содействовать ей в работе. Людмила Юрьевна, как человек абсолютно неконфликтный, всеми силами делала вид, что не замечает этого, несмотря на то, что вся работа легла теперь на ее плечи, т. к. она дорожила своим рабочим местом.

Тема 6. Причины и динамика конфликтов

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Классификация причин конфликтов. Объективные факторы возникновения конфликтов. Организационно-управленческие причины конфликтов. Социально-психологические причины возникновения конфликтов. Варианты статусного взаимодействия в диаде. Личностные причины возникновения конфликтов. Оценка допустимости поведения партнера по межличностному взаимодействию. Потери и искажения информации в процессе общения как причина конфликта. Основные периоды и этапы динамики конфликта. Регрессия сознательной сферы психики в процессе эскалации конфликта (с позиции соответствия эмоционально-познавательных функций определенному возрастному уровню). Модель эскалации конфликтного противодействия. Формирование ?образа врага? в конфликте. Модели развития конфликтного взаимодействия. Динамика частоты конфликтов в зависимости от их длительности. Соотношение длительности конфликтов и их итогов. Динамика среднемесячной частоты конфликтов в течение года.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Задания для студентов: 1. Оцените динамику разворачивания конфликта в предложенной вам ситуации. Выделите основные этапы конфликта и фазы. Оцените глубину конфликта (см. приложение 5). 2. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) по Шейнову В.П. (см. приложение 1) в следующих ситуациях. Задача 1. Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку. Задача 2. При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для премирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: "Это я вас учу?". Задача 3. Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности. Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплат и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства? Назревает конфликт. Задача 4. Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляют его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года. Задача 5. Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться. Задача 6. Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд. Задача 7. На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полшутливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении "шутника".

Тема 7. Управление конфликтами

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Особенности управления конфликтом. Зависимость успешности разрешения проблемной ситуации от точности прогноза ее развития. Предпосылки предупреждения конфликтов.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Вопросы для обсуждения: 1. Перечислите основные этапы управления конфликтом. В чем особенность каждого этапа? 2. Какие существуют формы разрешения конфликтов? 3. Всегда ли завершение конфликта является его разрешением? 4. Какие принципы необходимо учитывать при урегулировании конфликта? 5. Какие негативные факторы принятия решения выделяют Х. Корнелиус и Ш. Фэйр? 6. Какие вы знаете методы поддержания и развития сотрудничества? 7. Что такое трансактный анализ? В чем его суть? Можно ли утверждать, что параллельный трансакт лучше, чем перекрестный? Поясните свой ответ.

Тема 8. Критерии, формы, факторы завершения конфликтов

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Формы завершения конфликта. Условия разрешения конфликтов. Факторы разрешения конфликтов. Нормативное регулирование конфликтов. Этапы разрешения конфликта. Основные тактики воздействия на оппонента в конфликте. Зависимость способа разрешения конфликта от стратегий, избираемых оппонентами. Саморазрешение межличностных конфликтов.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Вопросы для обсуждения: 1. Какие стратегические и тактические методы управления конфликтными ситуациями вы знаете? 2. Назовите структурные методы управления конфликтами? 3. Что из себя представляет программа конструктивного воздействия на конфликт? 4. В чем заключаются принципы конструктивного воздействия на конфликт? 5. Объясните основные стратегии поведения в конфликтных ситуациях? 6. Какие стили поведения можно использовать в конфликте? В чем их плюсы и минусы? 7. Какие можете выделить общие рекомендации по управлению конфликтами? 8. Какие пути и средства предупреждения и разрешения конфликтов могут быть использованы? 9. Что такое посредничество? 10. Играет ли роль фактор времени в переговорном процессе? 11. Что представляет из себя карта анализа конфликта?

Тема 9. Переговоры и посредничество как способы завершения конфликтов

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Принципы психологического посредничества. Тактики взаимодействия третьей стороны с оппонентами при урегулировании конфликта. Факторы эффективности участия третьей стороны в конфликте. Разрешение конфликтов с участием третьей стороны. Деятельность психолога по урегулированию конфликтов. Модели деятельности руководителя по урегулированию конфликтов. Этапы деятельности руководителя по урегулированию конфликта между подчиненными. Виды и функции переговоров. Психологические механизмы ведения переговоров. Психологические условия успеха на переговорах. Динамика переговорного процесса. Компромисс в процессе. Особенности ведения переговоров. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров. Анализ переговоров. Общие тактические приемы ведения переговоров. Алгоритм переговоров с преступниками.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Вопросы для обсуждения: 1. Какие основные стадии переговоров? 2. Какие стили делового общения партнера при проведении переговоров вам известны? 3. Какие типы конфликтных собеседников вам известны? В чем заключаются особенности психологически грамотного поведения с ними? 4. Каковы типичные ошибки, возникающие в ходе переговоров? 5. Каковы основные фазы общения в переговорном процессе? 6. Каковы основные методы психологического воздействия, применяемые на переговорах? 7. Каковы основные этические нормы и принципы переговорного процесса? 8. Объясните, что такое ?эффект ореола?, ?эффект стереотипизации?, ?эффект первичности и новизны?? 9. Какие механизмы познания другого человека вы знаете? 10. Какие можно использовать методы психологического воздействия на другого человека в процессе переговоров? 11. Перечислите три метода ведения переговоров и объясните, в чем их особенности? 12. Какие возможны ошибки при ведении переговорного процесса? 13. Поясните правила подготовки и ведения переговоров.

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. История развития конфликтологии	1		письменный ответ на вопросы	6	представление письменной работы
2.	Тема 2. Объект и предмет конфликтологии	1		письменный ответ на вопросы	5	представление письменной работы
3.	Тема 3. Методы изучения конфликта	1		письменный ответ на вопросы	6	представление письменной работы
4.	Тема 4. Классификация конфликтов	1		письменный ответ на вопросы	6	представление письменной работы
5.	Тема 5. Структура конфликтов	1		подготовка анализа конфликтов	5	устный опрос
6.	Тема 6. Причины и динамика конфликтов	1		подготовка анализа конфликтов	6	устный опрос
7.	Тема 7. Управление конфликтами	1		подготовка устных ответов на вопросы	6	устный опрос

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
8.	Тема 8. Критерии, формы, факторы завершения конфликтов	1		письменный ответ на вопросы	6	представление письменной работы
9.	Тема 9. Переговоры и посредничество как способы завершения конфликтов	1		письменный ответ на вопросы	8	представление письменной работы
	Итого				54	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Курс 'Конфликтология' предполагает проведение деловых игр, разбор конкретных ситуаций (кейс), прохождение тестов.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. История развития конфликтологии

представление письменной работы , примерные вопросы:

Вопросы для самостоятельного изучения. 1. Реализация национальной политики в Российской Федерации. 2. История национальных отношений в РТ. Идеология татарского национального движения и партии власти в республике в начале 90-х годов. 3. Роль национальной политики Республики Татарстан в сохранении межэтнической стабильности. 4. Сохранение языка как приоритет национальной политики в РТ.

Тема 2. Объект и предмет конфликтологии

представление письменной работы , примерные вопросы:

Вопросы для самостоятельного изучения. 1. Неравенство как причина конфликта. 2. Граница как объект конфликта. 3. Столкновение цивилизаций и границы. 4. Последствия этнических конфликтов на территории РФ. 5. Проблемы урегулирования этнических конфликтов.

Тема 3. Методы изучения конфликта

представление письменной работы , примерные вопросы:

Вопросы для самостоятельного изучения. 1. Действия конфликтующих сторон: наступательные и оборонительные. 2. Психология участников конфликта. Типы конфликтных личностей. 3. Пять типов девиантного поведения Мертона. 4. Восприятие человека человеком. Особенности восприятия. 5. Социальные и психологические мотивы конфликтов. 6. Механизм психологической защиты в конфликтной ситуации. 7. Поведение индивида в условиях конкуренции.

Тема 4. Классификация конфликтов

представление письменной работы , примерные вопросы:

Вопросы для самостоятельного изучения. 1. Индустриальный конфликт как разновидность организационного конфликта. 2. Забастовка, причины, стадии развития, окончание забастовки. 3. Социальное партнерство: западный опыт и отечественные перспективы. 4. Национально-этнические конфликты. Природа национального конфликта. 5. Сущность национальной политики, ее задачи и принципы. Бельгийский вариант предупреждения этнического конфликта.

Тема 5. Структура конфликтов

устный опрос , примерные вопросы:

Вопросы для опроса. 1. Классические исследования конфликта. 2. ?Теория конфликта? как альтернатива ?теории порядка?. 3. Конфликтология как самостоятельная дисциплина. 4. Методология конфликтологии. 5. Конфликт, его границы и функции. 6. Типология конфликтов. 7. Причины конфликтов. 8. Участники конфликта

Тема 6. Причины и динамика конфликтов

устный опрос , примерные вопросы:

Вопросы для опроса 1. Конфликтная ситуация ее типы. 2. Динамика как важная характеристика конфликта. 3. Основные этапы конфликта. 4. Цикличность конфликтов. 5. Длительность конфликта. 6. ?Ремиссии? и эскалация конфликта. 7. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликта.

Тема 7. Управление конфликтами

устный опрос , примерные вопросы:

Вопросы для опроса. 1. Управление конфликтом как целенаправленный процесс оптимизации систем. Этапы управления конфликтом. 2. Формы разрешения конфликтов: переговоры; посредничество; арбитраж. 3. Профилактика конфликта ? одно из направлений профессиональной деятельности специалиста-конфликтолога-психолога. 4. Классификации конфликтов по разным основаниям. 5. Причины конфликтов: общие и частные. 6. Конфликты в сфере управления.

Тема 8. Критерии, формы, факторы завершения конфликтов

представление письменной работы , примерные вопросы:

Вопросы для самостоятельного изучения. 1. Стратегические и тактические методы управления конфликтными ситуациями. 2. Программа конструктивного воздействия на конфликт, его основные принципы. 3. Основные стратегии поведения в конфликтных ситуациях. 4. Стили поведения сторон в конфликте. 5. Пути и средства предупреждения и разрешения конфликтов. 6. Посредничество как способ урегулирования конфликта и разрешения проблемных ситуаций. 7. Посредничество с элементами арбитража. 8. Этика посредничества.

Тема 9. Переговоры и посредничество как способы завершения конфликтов

представление письменной работы , примерные вопросы:

Вопросы для самостоятельного изучения. 1. Переговорный процесс и его стадии. 2. Технология ведения переговорного процесса. 3. Стили общения в переговорах. 4. Психологические механизмы переговоров. 5. Типичные искажения представлений о другом человеке. 6. Специфические особенности ведения переговоров с конфликтным оппонентом. 7. Регуляция психологической атмосферы на переговорах. 8. Конфликтогенные факторы взаимоотношений граждан с чиновниками.

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету:

Вопросы для зачета.

1. Конфликт, его границы и функции.
2. Типология конфликтов.
3. Причины конфликтов.
4. Участники конфликта.
5. Классические исследования конфликта.
6. "Теория конфликта" как альтернатива "теории порядка".
7. Конфликтология как самостоятельная дисциплина.
8. Методология конфликтологии.
9. Конфликтная ситуация. Типы конфликтных ситуаций.
10. Основные этапы конфликта.
11. Длительность конфликта.
12. Действия конфликтующих сторон.
13. Психология участников конфликта.

14. Типы конфликтных личностей
15. Теории механизмов возникновения конфликтов.
16. Трансактный анализ конфликтов
17. Понятие управления конфликтом, его содержание
18. Возможности управления конфликтами в организациях.
19. Стратегические методы управления конфликтными ситуациями.
20. Тактические методы управления конфликтными ситуациями
21. Общая характеристика переговоров: сущность, виды и функции.
22. Технология ведения переговоров.
23. Забастовка: понятие и типологическое разнообразие.
24. Причины, стадии развития забастовки. Окончание забастовки.
25. Технологии эффективного общения и их основное содержание.
26. Технологии рационального поведения в конфликте.
27. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов.
28. Управление межличностными конфликтами.
29. Групповые конфликты и их классификация.
30. Предупреждение и разрешение семейных конфликтов.
31. Классификация конфликтов в сфере управления.
32. Управление глобальными конфликтами.
33. Неравенство как источник конфликта.
34. Конфликты больших социальных групп.
35. Этнические конфликты на территории РФ.
36. Реализация национальной политики в Республике Татарстан: история и современность.
37. Насилие, легальные и нелегальные его формы.
38. Социальное партнерство.
39. Экономические конфликты.
40. Разрешение политических конфликтов.
41. Конфликты в духовной сфере общества.

7.1. Основная литература:

1. Козырев Г. И. Конфликтология: учебник / Г. И. Козырев. - М.: ИД ФОРУМ: 'ИНФРА-М', 2010. - 304 с. // <http://znanium.com/bookread.php?book=185227>
2. Фесенко, О. П. Практикум по конфликтологии или Учимся разрешать конфликты (для студентов всех направлений подготовки): практикум / О. П. Фесенко, С. В. Колесникова. ? М. : ФЛИНТА, 2014. - 128 с. // <http://znanium.com/bookread2.php?book=458059>
3. Кибанов А.Я. Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; Гос. Универ. Управл. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2014. - 301 с. // <http://znanium.com/bookread.php?book=405091>

7.2. Дополнительная литература:

1. Зеленков, М. Ю. Конфликтология: Учебник / М. Ю. Зеленков. - М. : Издательско-торговая корпорация 'Дашков и К-', 2013. - 324 с. // <http://znanium.com/bookread2.php?book=415117>
2. Кильмашкина Т. Н. Конфликтология. Социальные конфликты [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов / Т. Н. Кильмашкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2012. - 287 с. // <http://znanium.com/bookread.php?book=391602>
3. Конфликтология: научно-практический журнал . Инвентарный номер: 011998-5
Местонахождение: Читальный зал 3

7.3. Интернет-ресурсы:

Библиотека учебной и научной литературы -

http://sbiblio.com/biblio/archive/unknown_konflictions/5.aspx

Ежеквартальный научно-практический журнал - <http://conflictology.ru/index.php/conflict>

Журнал - <http://www.politstudies.ru/>

Журнал - <http://www.isras.ru/socis.html>

Материалы Международной кризисной группы - <http://www.crisisgroup.org/>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Конфликтология" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен студентам. В ЭБС "БиблиоРоссика" представлены коллекции актуальной научной и учебной литературы по гуманитарным наукам, включающие в себя публикации ведущих российских издательств гуманитарной литературы, издания на английском языке ведущих американских и европейских издательств, а также редкие и малотиражные издания российских региональных вузов. ЭБС "БиблиоРоссика" обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Проекторное оборудование с ноутбуком

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 38.03.04 "Государственное и муниципальное управление" и профилю подготовки не предусмотрено .

Автор(ы):

Хабибрахманова Р.Р. _____

Гарифуллина Диля Рашидовна _____

Гарифуллина Диля Рашидовна _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Большаков А.Г. _____

"__" _____ 201__ г.