Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Максимов Алексей Борисович
Должность: директор департамента по образовательной политике
Дата подписания: 18.09.2025 16:38:17
Уникальный программный ключ:
8db180d1a3f02ac9e60521a5672742735c18b1d6

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Факультет информационных технологий

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета
«Информационные технологии»
_____ / Д.Г. Демидов /
«__» _____ 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Конфликтология

Направление подготовки/специальность

09.03.01 Информатика и вычислительная техника

Профиль/специализация
Информационные системы умных пространств

Квалификация
Бакалавр

Формы обучения
Очная

Москва, 2025 г.

Разработчик(и):

Доцент кафедры гуманитарных дисциплин , к.пс.н  /Е.В. Отц/

Согласовано:
Заведующий кафедрой гуманитарных дисциплин,
к.ф.н, доцент  /Ю.В. Лобанова/

Согласовано:
Заведующий кафедрой
«Информатики и информационных технологий»,
к.т.н.  Е.В. Булатников/

Содержание

1. Цели, задачи и планируемые результаты обучения по дисциплине 4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы 5
3. Структура и содержание дисциплины 5
3.1 Виды учебной работы и трудоемкость 5
3.2 Тематический план изучения дисциплины 6
3.3 Содержание дисциплины 6
3.4 Тематика семинарских/практических занятий 7
3.5 Тематика курсовых проектов (курсовых работ) 8
4. Учебно-методическое и информационное обеспечение 8
4.1 Нормативные документы и ГОСТы 8
4.2 Основная литература 8
4.3 Дополнительная литература 8
4.4 Электронные образовательные ресурсы 9
4.5 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение 9
4.6 Современные профессиональные базы данных и информационныесправочные системы 9
5. Материально-техническое обеспечение 9
6. Методические рекомендации 10
6.1 Методические рекомендации для преподавателя по организации обучения 10
6.2 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины 10
7. Фонд оценочных средств 10
7.1 Методы контроля и оценивания результатов обучения 10
7.2 Шкала и критерии оценивания результатов обучения 11
7.3 Оценочные средства 12

1. Цели, задачи и планируемые результаты обучения по дисциплине

Цель:

-усвоение причин возникновения конфликтов, закономерностей их развития, а также способов и методов завершения и предупреждения конфликтных ситуаций, освоение моделей поведения в конфликтном взаимодействии ознакомление с современными технологиями предотвращения и урегулирования конфликтов.

Задачи:

- выработать у студентов системные представления об истории и эволюции конфликтологии, формах и типах конфликтов, а также понимание причин их порождающих;
- выработать навыки применения на практике разнообразных технологий бесконфликтного поведения, а также различные способы предотвращения и выхода из конфликтов;
- сформировать у студентов внутреннюю мотивацию к постоянному обновлению культуры преодоления конфликтной ситуации;
-сформировать готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения;
- сформировать готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы по дисциплине **«Конфликтология»**:

Код и наименование компетенций	Индикаторы достижения компетенции
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИУК-3.1. Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, учитывая особенности поведения и интересы других участников команды ИУК-3.2. Планирует и анализирует последствия личных действий, адекватно оценивает идеи и предложения других участников для достижения поставленной цели в командной работе ИУК-3.3. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды, соблюдая установленные нормы и правила социального взаимодействия, несет личную ответственность за свой вклад в результат командной работы
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально- историческом, этическом и философском контекстах	ИУК-5.1. Анализирует и интерпретирует события, современное состояние общества, проявления его межкультурного разнообразия в социально-историческом, этическом и философском контекстах ИУК-5.2. Осознает систему общечеловеческих ценностей, понимает значение для развития цивилизаций

	исторического наследия и социокультурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий, а также мировых религий, философских и этических учений ИУК-5.3. Взаимодействует с людьми с учетом социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к обязательному модулю части дисциплин блока «**Блок 1 Дисциплины (модули)».**

Дисциплина взаимосвязана логически и содержательно-методически со следующими дисциплинами и практиками ОПОП:

- Коммуникации в области информационных технологий
- Навыки эффективной презентации
- Тайм-менеджмент
- Анализ экономической эффективности цифровых решений
- Правовое обеспечение информационных систем

3. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы (72 часа).

3.1 Виды учебной работы и трудоемкость

3.1.1 Очная форма обучения

№ п/п	Вид учебной работы	Количество часов	Семестр
			3
1	**Аудиторные занятия**	**36**	36
	В том числе:		
1.1	Лекции	18	18
1.2	Семинарские/практические занятия	18	18
2	**Самостоятельная работа**	**36**	36
3	**Промежуточная аттестация**		
	Зачет/диф.зачет/экзамен	**зачет**	Зачет
	Итого	**72**	72

3.2 Тематический план изучения дисциплины

3.2.1. Очная форма обучения

№ п/п	Разделы/темы дисциплины	Трудоемкость, час			
		Всего	Аудиторная работа		Самостоятельная работа
			Лекции	Семинарские/ практические занятия	
1	Тема 1. Конфликтология и понятие конфликта в истории мировой научной мысли.	8	2	2	4
2	Тема 2. Характеристика и функции конфликтов.	8	2	2	4
3	Тема 3. Диагностика и предупреждение конфликтов	8	2	2	4
4	Тема 4. Управление конфликтами и стрессами	8	2	2	4
5	Тема 5. Роль руководителя в управлении конфликтами	8	2	2	4
6	Тема 6. Поведение личности в конфликтном взаимодействии	8	2	2	4
7	Тема 7. Внутриличностные конфликты	8	2	2	4
8	Тема 8. Межличностные конфликты и разнообразие их проявлений в сферах человеческого взаимодействия	8	2	2	4
9	Тема 9. Групповые конфликты	8	2	2	4
	Итого	**72**	**18**	**18**	**36**

3.3 Содержание дисциплины

Тема 1. Конфликтология и понятие конфликта в истории мировой научной мысли.

История становления конфликтологии как науки. Характеристика этапов становления конфликтологии как теории и практики. Подходы к проблеме конфликта в Новое время. Основные теории конфликта и их типологические характеристики. Предмет и задачи конфликтологии. Генезис и основные этапы развития конфликтологии в России. Формирование отечественной школы конфликтологии. Практические задачи конфликтологии в сфере делового общения.

Тема 2. Характеристика и функции конфликтов.

Понятие конфликта. Функции конфликта. Структура конфликта (участники конфликта, предмет конфликта, объект конфликта, микро- и макросреда конфликта). Причины конфликта и источники его возникновения. Групповые интересы и цели. Конфликт интересов и ценностей. Классификация конфликтов по направленности, значению, характеру причин, по типу социальной формализации, по социально-психологическому эффекту. Межличностные конфликты. Внутриличностные конфликты. Внутриорганизационные, межгрупповые конфликты.

Тема 3. Диагностика и предупреждение конфликтов

Понятие диагностики конфликта. Наблюдения. Социометрия. Опрос. Эксперимент. Фазы и стадии развития конфликтов. Предконфликтная, конфликтная и послеконфликтная стадии. Позитивные и негативные последствия конфликта.

Предупреждение конфликтов. Профилактика и прогнозирование конфликтов. Методы профилактики конфликтов в организациях.

Понятие стиля конфликтного поведения. Характеристика основных стилей: конфронтация, избегание, приспособление, компромисс, сотрудничество. Способы разрешения конфликтов. Методика урегулирования конфликтов.

Тема 4. Управление конфликтами и стрессами

Методы управления конфликтами (внутриличностные, структурные, межличностные, переговоры, ответные агрессивные действия). Способы управления конфликтами. Понятие стресса. Причины возникновения стрессового состояния. Управление нейтрализацией стрессов.

Тема 5. Роль руководителя в управлении конфликтами

Руководитель как субъект конфликта. Руководитель – посредник в конфликте. Правовая культура руководителя. Основные требования к качествам руководителя при разрешении конфликта. Личный пример руководителя в преодолении конфликтов и стрессов.

Тема 6. Поведение личности в конфликтном взаимодействии

Основные модели поведения личности в конфликтной ситуации: конструктивная, деструктивная и конформистская. Типы конфликтных личностей. Личностные элементы конфликта. Конфликт и манипуляция. Гендерные различия поведения в конфликте.

Тема 7. Внутриличностные конфликты

Понятие внутриличностного конфликта и его основные концепции. Основные виды внутриличностного конфликта. Самооценка и ее значение в деловом общении. Факторы разрешения внутриличностного конфликта.

Тема 8. Межличностные конфликты и разнообразие их проявлений в сферах человеческого взаимодействия

Особенности межличностных конфликтов. Их связь с внутриличностными и межгрупповыми конфликтами. Сферы проявления межличностных конфликтов. Семейные конфликты и их особенности. Конфликт «начальник-подчинённый». Управление межличностными конфликтами.

Тема 9. Групповые конфликты

Конфликт «личность–группа». Межгрупповые конфликты и управление ими. Специфика межэтнических конфликтов. Конфликты в обществе. Внутриполитические конфликты. Экономические конфликты. Социальные конфликты. Конфликты в духовной сфере общества (духовные конфликты).

3.4 Тематика семинарских/практических занятий

3.4.1 Семинарские/практические занятия

Тема 1. Конфликтология и понятие конфликта в истории мировой научной мысли.

Тема 2. Характеристика и функции конфликтов.

Тема 3. Диагностика и предупреждение конфликтов

Тема 4. Управление конфликтами и стрессами

Тема 5. Роль руководителя в управлении конфликтами

Тема 6. Поведение личности в конфликтном взаимодействии

Тема 7. Внутриличностные конфликты

Тема 8. Межличностные конфликты и разнообразие их проявлений в сферах человеческого взаимодействия

Тема 9. Групповые конфликты

3.4.2 Лабораторные работы

Лабораторные работы по данной дисциплине не предусмотрены.

3.5 Тематика курсовых проектов (курсовых работ)

Курсовые проекты (работы) по данной дисциплине не предусмотрены.

4. Учебно-методическое и информационное обеспечение

4.1 Нормативные документы и ГОСТы

• Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

• Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования (уровень магистратуры) по направлению подготовки 09.03.02 Информационные системы и технологии, утвержденный приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 19 сентября 2017 г. N 926 (в редакции приказа от 26 ноября 2020 г. №1456);

• Приказ Министерства образования и науки РФ от 05 апреля 2017 г. № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры.

4.2 Основная литература

1. Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров / под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — 6-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — 591 с. — Серия : Бакалавр. Углубленный курс.

2. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – 3-е изд., перераб. и доп. - СПб.: Питер, 2009. - 384 с.

4.3 Дополнительная литература

1. Анцупов А. Я. Конфликтология : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. М. : ЮНИТИ, 2000. 551 с.

2. Алексей, Анисимов Практикум по психологии общения / Анисимов Алексей. - М.: Речь, 2022. - 626 с.

3. Ефимова, Н. С. Психология общения / Н.С. Ефимова. - М.: Форум, Инфра-М, 2022. - 192 с.

4. Блюм Дж. Психоаналитические теории личности : Пер. с англ. / Дж. Блюм ; пер. А.Б. Е.А. Соколов. - М.: Университетская книга, 2009. - 1 экз.

5. Зеер Э.Ф. Психология профессионального развития: Учеб. пособие для вузов / Э.Ф. Зеер. 3-е изд., стер. - М.: Академия, 2009.

6. Маслоу А. Мотивация и личность: Пер. с англ. / А. Маслоу. - СПб.: Питер, 2009.

7. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения / Г.М. Шеламова. - М.: Академия (Academia), 2022. - 473 с.

8. Леонтьев, А. А. Психология общения / А.А. Леонтьев. - М.: Смысл, Academia, 2022. - 368 с

9. Бодалев, А. А. О взаимосвязи общения и отношения // Вопросы психологии. 2018. – № 1. – С. 124 – 126.

10. Агеев, В. С. Влияние факторов культуры на восприятие и оценку человека человеком // Вопросы психологии. 2018. № 3. – С. 135–140.

11. Андреева, Г. М. Социальная психология / Г. М. Андреева. – М., 2016. – 256 с.

б) дополнительная литература:

11. Зайцева Т.Н. Деловая коммуникация. Теория и практика (учебное пособие для студентов нефилологических специальностей) МГТУ «МАМИ», каф. «Русский язык». – М.: МГТУ «МАМИ», 2010.
12. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология - СПб.: Питер, 2012. — 496 с.
13. Лукин Ю.Ф. Конфликтология : Управление конфликтами : Учебник для вузов. – СПб.: Академический проект, 2013. – 799 с.
в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:
14. Мунин А. Н. Деловое общение : курс лекций: учебное пособие. [Электронный ресурс]. – М.: Флинта, 2010. – 376 с. - URL: http://www.knigafund.ru/books/178982
15. Анцупов А. Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях. – С-Пб.:Издательство: Питер, 2009. - http://mirknig.com/2009/12/07/konfliktologiya-v-sxemax-ikommentariyax.html

4.4 Электронные образовательные ресурсы

1. Библиотека Гарвардского университета (США) [Электронный ресурс] − Режим доступа: htth://lib.harvard.edu
2. Библотека Кембриджского университета (Великобритания) [Электронный ресурс]. − Режим доступа: htth://www. lib.cam.uk
3. Библиотека Московского государствееного университета им. М.В. Ломоносова (Россия) [Электронный ресурс]. − Режим доступа: htth://nbmgu.ru
4. Библиотека Института социологии РАН (Россия) [Электронный ресурс]. − Режим доступа: − htth://www. isras.ru/Librari.html
5. Библиотека Санкт-Петербургского государственного университета (Россия) [Электронный ресурс] − Режим доступа: htth://www. lib.pu.ru/RU
6. Русский гуманитарный Интернет-университет [Электронный ресурс]. − Режим доступа: htth://www.vusnet.ru
7. Электронный католог Российской государственной библиотеки. – Режим доступа: htth://www.rsl.ru
8. Электронный каталог библиотеки Института научной информации по общественным наукам РАН. – Режим доступа: htth://www.inion.ru

ЭОР находится в разработке.

4.5 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

Специальное лицензионное обеспечение не предусмотрено.

4.6 Современные профессиональные базы данных и информационныесправочные системы

ОП "Юрайт" https://urait.ru/
IPR Smart https://www.iprbookshop.ru/
ЭБС "Лань" https://e.lanbook.com/

5. Материально-техническое обеспечение

1. Лекционные аудитории, учебные и компьютерные классы, научный читальный зал, оборудованные местами для доступа в Интернет, электронные носители информации для компьютерных программ и дистанционного обучения.
2. Переносной проектор для демонстрации слайдов при чтении лекций.
3. Ноутбук для демонстрации слайдов при чтении лекций.

6. Методические рекомендации

6.1 Методические рекомендации для преподавателя по организации обучения

При проведении лекционных занятий целесообразно учитывать специфику содержания учебной дисциплины, которая состоит в том, что курс включает в себя как теоретическую, так и практическую части. При проведении лекционных занятий необходимо придерживаться принципа актуализма и делать акцент на рассмотрении тех вопросов, которые имеют преимущественное теоретическое значение для современной науки. При проведении лекционных занятий по теоретической части курса необходимо использовать проблемное изложение, позволяющее наилучшим образом учитывать выраженную специфику научного знания, которая состоит в том, что грамотная постановка проблемы в науке имеет по существу большее теоретическое значение, чем готовый ответ на вопрос. Проблемный подход должен преобладать также при проведении практических занятий.

6.2 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

На лекционных занятиях необходимо вести конспекты (можно как в письменной форме, так и с использованием компьютерной техники). Рекомендуется конспектирование лекционного материала. Регулярное повторение материала конспектов лекций по каждому разделу в рамках подготовки к промежуточным и итоговым формам аттестации по дисциплине является одним из важнейших видов самостоятельной работы студента в течение семестра, необходимой для качественной подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине. Основная задача, которая стоит на лекции, заключается не в том, чтобы «механически» воспроизвести её содержание, а в том, чтобы следить за объяснением преподавателя, поскольку на лекциях делается акцент на том, чтобы студенты научились понимать сущность и закономерности постановки философских проблем.

Вопросы для практических занятий студенты получают заранее, с тем, чтобы эффективно подготовится к обсуждению данных вопросов. Ответы на вопросы целесообразно оформлять в виде конспектов, что обеспечивает тщательность проработки материалов. Список вопросов к практическому занятию сопровождается указанием на источники, которые необходимо использовать. Дисциплина предполагает знакомство с рядом специальных терминов, без знания которых невозможно продуктивное понимание сути обсуждаемых проблем и изучаемого материала. В связи с этим студентам рекомендуется вести специальный словарик с толкованием всех незнакомых терминов, которые встречаются в учебной литературе.

7. Фонд оценочных средств

7.1 Методы контроля и оценивания результатов обучения

В процессе обучения используются следующие оценочные формы самостоятельной работы студентов, оценочные средства текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций:

1. Текущий контроль (осуществляется лектором и преподавателем, ведущим семинарские занятия):

- контрольные работы для проверки итогов самостоятельной внеаудиторной работы студентов;
- проведение дискуссий, деловых игр.

2. Промежуточный контроль: зачет в устной форме.

Оценочные средства текущего контроля успеваемости включают контрольные вопросы и задания в форме бланкового и (или) компьютерного тестирования, для контроля освоения обучающимися разделов дисциплины, защита рефератов, список тем эссе.

7.2 Шкала и критерии оценивания результатов обучения

7.2.1 Текущий контроль

С целью успешного выполнения контрольной работы необходимо ответить письменно на вопросы кейсовой части и тестовой части.

Контрольная работа, выполненная студентом, может быть либо зачтена, либо не зачтена. Однако преподаватель учебной дисциплины для собственной отчетности оценивает работу по 5-ти бальной шкале, руководствуясь при этом следующими критериями.

Шкала оценивания	**Описание**
Отлично	Выполнены все условия, предусмотренные заданием контрольной работы. Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков показателям, приведенным в таблицах, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в ситуациях повышенной сложности. При этом могут быть допущены незначительные ошибки, неточности, затруднения при переносе знаний и умений на новые, нестандартные задачи.
Хорошо	Выполнены все условия, предусмотренные заданием контрольной работы. Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков показателям, приведенным в таблицах, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками. В то же время при ответе допускает несущественные погрешности, задачи решает с недочетами, не влияющими на общий ход решения.
Удовлетворительно	Выполнены все условия, предусмотренные заданием контрольной работы. Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков показателям, приведенным в таблицах, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками. Но показывает неглубокие знания, при ответе не допускает грубых ошибок или противоречий, однако в формулировании ответа отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами, в решении задач могут содержаться грубые ошибки. Для получения правильного ответа требуются уточняющие вопросы.
Неудовлетворительно	Не выполнены все условия, предусмотренные заданием контрольной работы, ИЛИ студент демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями.

7.2.2 Промежуточный контроль

Оценка сформированности компетенций проводится по 100 – балльной системе с помощью компьютерного тестирования.

Схема оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания
Пороговый уровень(как обязательный для всех выпускников по завершении освоения ОП ВО) – *оценивается по шкале 53-79 баллов (оценка «удовлетворительно»)*	Характерно частичное знание. Количество верных ответов заключается в интервале 16 – 23 тестовых вопроса.
Повышенный продвинутый уровень (относительно порового уровня)– *оценивается по шкале 80-92 балла* (*оценка «хорошо»)*	Характерно сформированное, но содержащее отдельные пробелы знание. Количество верных ответов заключается в интервале 24 – 27 тестовых вопроса.
Повышенный превосходный уровень (относительно порового уровня)– *93-100 баллов (оценка «отлично»)*	Характерно полностью сформированное знание. Количество верных ответов заключается в интервале 28 – 30 тестовых вопроса.

7.3 Оценочные средства

7.3.1. Текущий контроль

При изучении курса используются образовательные технологии:

-с применением компьютерных технологий и студенческих презентаций;

-с выделением оппонентов выступающим студентам – метод учебной работы, вырабатывающий у оппонентов способность критической оценки выступления студента, а у выступающего навыки четкого формулирования ответов на критические замечания. Данный метод способствует выработке у студентов полемических навыков. Эта форма работы используется при назначении выступающих с докладами (такая форма занятий планируется в тех случаях, когда преподаватель поручает студенту выступить с докладом по сложной теме семинарского занятия);

- проведение «круглых столов» и диспутов по этическим проблемам, наиболее созвучным современности, используется как наиболее эффективный способ для обсуждения острых, сложных и актуальных вопросов профессиональной этики;

- дискуссии – форма учебной работы, в рамках которой студенты высказывают свою оценку этических направлений, учений, доктрин и т.д.;

- «деловые игры», «ролевые игры» – метод имитации, когда студенты делятся на две подгруппы с исходными заданиями по отстаиванию своей нравственной или мировоззренческой позиции;

- тестирование (с применением компьютерных технологий) – используется в качестве средства замера и контроля знаний студентов.

Комплект заданий для контрольной работы по дисциплине

Практическая часть контрольной работы (кейсовая часть):

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. Является описанная ситуация конфликтом? 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.

Является ли описанная ситуация конфликтом? Аргументируйте свой ответ.

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.

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

Задача 4

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.

Как следует поступить в данной ситуации? Аргументируйте свой ответ.

Задача 5

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.

Как следует поступить в данной ситуации? Аргументируйте свой ответ.

Задача 6

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.

В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию. Аргументируйте свой ответ.

Задача 7

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…

Как следует поступить в данной ситуации? Аргументируйте свой ответ. Проиграйте возможные варианты.

Задача 8

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

В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию. Аргументируйте свой ответ.

Задача 9

Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

Задача 10

Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился. Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Теоретическая часть контрольной работы (тестовая часть):

1. Какой из приведенных методов относится к группе методов управлениями конфликтами:
а) социологический метод;
б) метод тестирования;
в) метод картографии;
г) метод наблюдения;
д) метод эксперимента.
2. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:
а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.
3. Конфликтная ситуация — это:
а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
г) причина конфликта;
д) этап развития конфликта.
4. Причина конфликта – это:
а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
д) то, из-за чего возникает конфликт.
5. Управление конфликтами — это:
а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;
в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;

г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.
6. Содержание управления конфликтами включает:
а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;
б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;
в) прогнозирование, регулирование, разрешение;
г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;
д) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение.
7. Предпосылками разрешения конфликта являются:
а) достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;
б) достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;
в) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности;
г) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе.
8. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:
а) конструктивная, рациональная, деструктивная;
б) компромисс, борьба, сотрудничество;
в) рациональная, иррациональная, конформистская;
г) конструктивная, деструктивная, конформистская;
д) борьба, уступка, компромисс.
9. Кто из ниже перечисленных ученых разработал двухмерную модель стратегий поведения личности в конфликте:
а) К. Томас и Р. Киллмен;
б) Х. Корнелиус и Ш. Фейр;
в) Д. Скотт и Ч. Ликсон;
г) М. Дойч и Д. Скотт;
д) Р. Фишер и У. Юри.
10. Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели:
а) 1;
б) 2;
в) 3;
г) 4;
д) 5.
11. Определите тип конфликтной личности по следующим поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование своей деятельности осуществляет ситуативно; кропотливой, систематической работы избегает:
а) ригидный тип;
б) неуправляемый тип;
в) демонстративный тип;
г) сверхточный тип;
д) «бесконфликтный тип».
12. Коммуникативный аспект общения отражает стремление партнеров по общению к:

а) обмену информацией;
б) налаживанию добрых взаимоотношений;
в) достижению взаимопонимания;
г) расширению темы общения;
д) усилению информационного воздействия на партнера.
13. Технологии рационального поведения в конфликте — это:
а) совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтов на основе самоконтроля своих эмоций;
б) совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте;
в) вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями;
г) поддержание высокой самооценки в переговорном процессе;
д) спокойная реакция на эмоциональные действия соперника.
14. Какие из перечисленных ниже способов избавления от гнева разработаны Д. Скотт:
а) визуализация, «заземление», проецирование;
б) визуализация, сублимация, проецирование, «заземление»;
в) регрессия, сублимация, визуализация;
г) визуализация, выдержка, сублимация;
д) сублимация, рационализация, регрессия, визуализация.
15. Сколько моделей поведения партнеров в переговорном процессе выделяют в литературе по конфликтологии:
а) 1;
б) 2;
в) 3;
г) 4;
д) 5.
16. В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – выигрыш за счет проигрыша оппонента:
а) «выигрыш – выигрыш»;
б) «выигрыш – проигрыш»;
в) «проигрыш – проигрыш»;
г) «проигрыш – выигрыш»;
д) «выигрыш – проигрыш» и «проигрыш – выигрыш».
17. Внутриличностный конфликт – это:
а) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач;
б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;
в) столкновение противоположно направленных мотивов личности;
г) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности;
д) внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели.
18. Кому из ученых принадлежит разработка учения о борьбе между эросом и танатосом, как природной основе внутриличностных конфликтов:
а) З. Фрейду;
б) А. Адлеру;
в) К. Юнгу;
г) Э. Фромму;

д) К. Левину.
19. Кому из ученых принадлежит разработка учения об экстраверсии и интроверсии, как объективной природе внутриличностных конфликтов:
а) З. Фрейду;
б) А. Адлеру;
в) К. Юнгу;
г) Э. Фромму;
д) К. Левину.
20. Формами проявления внутриличностных конфликтов являются:
а) неврастения, эйфория, сублимация, идеализация, рационализация;
б) неврастения, эйфория, регрессия, проекция, рационализация;
в) неврастения, эйфория, идеализация, проекция, рационализация, вытеснение;
г) неврастения, эйфория, регрессия, проекция, переориентация;
д) компромисс, уход, переориентация, сублимация, идеализация, вытеснение.
21. Какой тип факторов межличностных конфликтов по В.Линкольну связан с такими формами их проявления как: верование и поведение (предрассудки, предпочтения, приоритеты); приверженность к групповым традициям, ценностям, нормам; религиозные, культурные, политические и другие ценности; нравственные ценности (представления о добре и зле, справедливости и несправедливости и т. п.):
а) информационные факторы;
б) поведенческие факторы;
в) факторы отношений;
г) ценностные факторы;
д) структурные факторы.
22. К групповым конфликтам относятся конфликты:
а) личность – группа;
б) группа – группа;
в) личность – группа и группа – группа;
г) руководитель – коллектив;
д) микрогруппа – микрогруппа внутри коллектива.

7.3.2. Промежуточная аттестация

Вопросы для подготовки к зачету

1. Понятие конфликтологии как науки. История развития конфликтологии в России и за рубежом.
2. Основные категории (понятия) конфликтологии как науки.
3. Понятие «конфликт». Функции конфликта.
4. Структурные компоненты конфликта.
5. Основные периоды и этапы в развитии конфликта.
6. Основные виды конфликтов (классификация).
7. Понятие «внутриличностный конфликт». Основные характеристики, причины. Виды внутриличностных конфликтов.
8. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов. Последствия внутриличностных конфликтов.
9. Характеристика межличностных конфликтов. Конфликты «руководитель-подчиненный». Причины конфликтов.
10. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов.
11. Трудовые конфликты и пути их преодоления.
12.Специфика межэтнических конфликтов.
13. Внутриполитические конфликты. Особенности межгосударственных конфликтов.

14. Сущность прогнозирования и профилактики конфликтов.
15. Технология предупреждения конфликтов.
16.Влияние здоровья человека на стресс и конфликтность.
17.Формы, результаты и критерии завершения конфликтов.
18. Стратегии и способы разрешения конфликтов.
19. Медиаторство и регулирование конфликта.
20. Сущность, виды и функции переговоров по разрешению конфликтов.
21. Динамика переговорного процесса.
22. Психологические механизмы и технология переговоров.
23. Психологические условия успеха на переговорах.
24.Внутреннее состояние субъекта конфликта. Условия снижения конфликтного потенциала личности. Понятие толерантности.
25.Понятие латентного и открытого конфликта.
26. Позитивные и негативные функции конфликта в развитии социума.
27. Конфликты в экономике. Типы конфликтов в экономике: состояние конкуренции, договора, регулирования, управления.
28.Конфессиональный конфликт и конфессиональные отношения.
29.Регулирование и управление взаимодействиями сторон в мировой политике.
30. Виды посреднических отношений в различных сферах жизнедеятельности общества.