

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

Институт государственной службы и управления
Кафедра теории и практики государственного контроля

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры теории и практики
государственного контроля

Протокол от «6» сентября 2016 г. № 1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.18.3 Конфликтология

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

38.03.01 Экономика

(код, наименование направления подготовки)

Финансовый контроль и государственный аудит

(направленность (профиль))

бакалавр

(квалификация)

очная

(форма обучения)

Год набора - 2017

Москва, 2016 г.

Автор–составитель:

кандидат биологических наук, доцент Клемина И.Е.

Заведующий кафедрой теории и практики государственного контроля, доктор экономических наук Горегляд В.П.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы.....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО.....	5
3. Содержание и структура дисциплины	5
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине	6
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	32
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	33
6.1. Основная литература.....	35
6.2. Дополнительная литература.....	35
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....	34
6.4. Нормативные правовые документы.....	35
6.5. Интернет-ресурсы.....	35
6.6. Иные источники.....	35
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	35

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

1.1 Дисциплина Б1.В.ДВ.18.3 Конфликтология обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-23	способностью участвовать в мероприятиях по организации и проведению финансового контроля в секторе государственного и муниципального управления, принимать меры по реализации выявленных отклонений	ПК-23.2	получение навыков участия в мероприятиях по организации и проведению финансового контроля в секторе государственного и муниципального управления

1.2 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
Руководство структурным подразделением внутреннего контроля	ПК-23.2	на уровне знаний: основные индивидуально-психологические свойства личности; стили и методы разрешения конфликтов; теоретические направления исследований и практической деятельности по урегулированию конфликтов; технологии предупреждения конфликтов; социально-психологические условия профилактики конфликтов
		на уровне умений: практически использовать основные категории и понятия конфликтологии; определять стратегию поведения в конкретном конфликте; оценивать психические свойства личности и межличностные отношения, психологию больших и малых групп; владеть инструментарием социально-психологического анализа и проектирования; оценивать возможности применения на практике теоретических знаний по урегулированию конфликтов; применять методы психологии в конфликтологии
		на уровне навыков: понятийным аппаратом в области конфликтологии; инструментарием диагностики конфликтов; методами организации и проведения социально-психологических процедур по профилактике и разрешению конфликтов

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Общая трудоемкость Б1.В.ДВ.18.3 Конфликтология составляет 2 зачётные единицы. Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем, составляет 18 часов: лекционные занятия –8, практические занятия – 10 часов. Самостоятельная работа составляет 54 часа.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.18.3 Конфликтология изучается в 7 семестре.

Дисциплина реализуется после Б1.Б.5 Культура речи (1 семестр), Б1.В.ОД.5 Социология (4 семестр), Б1.Б.5 Культура речи и деловое общение (1 семестр).

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет (7 семестр).

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					СР
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	Категория «конфликт» в психологии	11	1				10	О,Р,З
Тема 2	Методы изучения конфликта	13	1			2	10	О,Р,З
Тема 3	Анализ конфликта	14	2			2	10	О,З,Т,И
Тема 4	Внутриличностные, межличностные и групповые конфликты	16	2			2	12	О,З,Т,И
Тема 5	Конфликты в организации, семье	18	2			4	12	О,З,Т,И
Промежуточная аттестация								За
Всего:		72	8			10	54	

Примечание:

* – формы текущего контроля успеваемости: О – опрос, З-задание, Р- реферат, И- игра.

** - формы промежуточной аттестации: зачет с оценкой (За).

Содержание дисциплины

Тема 1. Категория «конфликт» в психологии

Подходы к определению конфликта. Признаки: биполярность, наличие субъектов, активность сторон. Границы конфликта. Важность определения ситуации как конфликтной ее участниками. Теорема Томаса. Теоретические подходы к объяснению конфликта: интрапсихический, ситуационный, когнитивистский. Современные тенденции в подходе к конфликтам. Позитивные функции конфликта.

Тема 2. Методы изучения конфликта

Опросные методы изучения конфликта. Экспериментальное изучение конфликта в естественных и лабораторных условиях. Наблюдение и анализ документов как методы изучения. Моделирование ситуаций, изучение моделей социального взаимодействия.

Тема 3. Анализ конфликта

Аспекты анализа конфликта. Участники конфликта. Проблемное поле конфликта. Позиции и интересы сторон. Образы конфликтной ситуации. Методика анализа конфликтной ситуации по В.А. Смехову. Отношения участников. Характер опыта конфликтного взаимодействия сторон. Структурные характеристики конфликта: стороны, условия, предмет, результат. Динамические характеристики конфликта. Стадии развития конфликта. Основные принципы анализа конфликта. Важность восприятия конфликтной ситуации ее участниками.

Тема 4. Внутриличностные, межличностные и групповые конфликты

Виды конфликтов в зависимости от включенных субъектов и от сфер возникновения. Внутриличностные, интерперсональные, межгрупповые, внутригрупповые конфликты. Ценностные, ролевые и конфликты интересов как разновидность межличностных конфликтов. Внутренние и внешние противоречия личности и их взаимосвязь. Причины и источники внутриличностных конфликтов и формы их проявления. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов. Взаимодействие и взаимосвязь людей. Структурная типология межличностного восприятия. Способы урегулирования межличностных конфликтов.

Тема 5. Конфликты в организации, семье

Конфликты в организации и особенности социально-психологического климата. Сไตล์ руководства и тип организационной структуры как факторы, влияющие на социально-психологический климат на производстве. Типичные организационно-технические причины конфликтов. Профессиональный стресс и его влияние на уровень конфликтности личности. Типы организационных конфликтов (по различным основаниям). Причины и источники конфликтов в организации. Предупреждение конфликтов управление ими и их разрешение в организации. Работа медиатора в организации.

Закономерности развития эмоциональных межличностных отношений и супружеские конфликты. Классификация супружеских конфликтов. Детско-родительские конфликты и особенности психического развития детей в различные периоды онтогенеза. Межличностные конфликты и уровень психологической совместимости. Причины семейных конфликтов. Предупреждение и разрешение супружеских конфликтов.

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

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

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.18.3 Конфликтология используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема (раздел)		Формы (методы) текущего контроля успеваемости
Тема 1	Категория «конфликт» в психологии	опрос, реферат, задание
Тема 2	Методы изучения конфликта	опрос, реферат, задание
Тема 3	Анализ конфликта	опрос, задание, тест, игра
Тема 4	Внутриличностные, межличностные и групповые конфликты	опрос, задание, тест, игра
Тема 5	Конфликты в организации, семье	опрос, задание, тест, игра

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в устной форме (зачет).

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

Преподаватель оценивает уровень подготовленности обучающихся к занятию по следующим показателям:

- устные ответы на вопросы преподавателя по теме занятия,
- выступление с докладами,
- участие в обсуждении докладов.

Критерии оценивания доклада:

- степень усвоения понятий и категорий по теме;
- умение работать с документальными и литературными источниками;

- грамотность изложения материала;
- самостоятельность работы, наличие собственной обоснованной позиции.

Оценка знаний, умений, навыков проводится на основе балльно-рейтинговой системы 70% из 100% (70 баллов из 100) - вклад по результатам посещаемости занятий, активности на занятиях, выступления с докладами, участия в обсуждениях докладов других обучающихся, ответов на вопросы преподавателя в ходе занятия, по результатам написания реферата.

Вопросы для подготовки к опросам по темам:

Тема 1. Категория «конфликт» в психологии. Методы изучения конфликта

Семинар 1.

Подходы к определению конфликта.

Признаки: биполярность, наличие субъектов, активность сторон.

Границы конфликта.

Важность определения ситуации как конфликтной ее участниками. Теорема Томаса.

Теоретические подходы к объяснению конфликта: интрапсихический, ситуационный, когнитивистский.

Современные тенденции в подходе к конфликтам.

Позитивные функции конфликта.

Опросные методы изучения конфликта.

Экспериментальное изучение конфликта в естественных и лабораторных условиях.

Наблюдение и анализ документов как методы изучения.

Моделирование ситуаций, изучение моделей социального взаимодействия.

Задания

1. Как конфликтология связана с другими науками?
2. Почему конфликт является частным случаем социального взаимодействия, а не нарушением его?
3. Охарактеризуйте сущностные свойства конфликта.
4. Каковы признаки конфликта?
5. Какова структура конфликта?
6. Дайте определение границам конфликта.
7. Раскройте сущность теоремы Томаса.
8. Что такое самоосуществляемые пророчества?
9. Перечислите функции конфликта.
10. Укажите позитивные функции конфликта.
11. Укажите негативные функции конфликта.

Тематика рефератов

12. Теоретические подходы к объяснению конфликтов: интрапсихический.
13. Теоретические подходы к объяснению конфликтов: ситуационный.
14. Теоретические подходы к объяснению конфликтов: когнитивистский.
15. Современные тенденции в подходе к конфликтам.
16. Опросные методы изучения конфликта.
17. Экспериментальное изучение конфликта в естественных и лабораторных условиях.
18. Наблюдение и анализ документов как методов изучения конфликта.
19. Моделирование ситуаций, изучение моделей социального взаимодействия.
20. Развитие конфликтологических идей в философской мысли Древнего Востока.
21. Проблема конфликта в средневековой философии и философии эпохи Возрождения.

22. Проблема конфликта в философии Нового времени.
23. Проблема конфликта в классической немецкой философии.
24. Особенности развития теории конфликта в марксистской философии.

Тема 3. Анализ конфликта

Семинар 2.

Аспекты анализа конфликта.

Участники конфликта.

Проблемное поле конфликта.

Позиции и интересы сторон.

Образы конфликтной ситуации.

Методика анализа конфликтной ситуации по В.А. Смехову.

Отношения участников.

Характер опыта конфликтного взаимодействия сторон.

Структурные характеристики конфликта: стороны, условия, предмет, результат.

Динамические характеристики конфликта.

Стадии развития конфликта.

Основные принципы анализа конфликта.

Важность восприятия конфликтной ситуации ее участниками.

Задание 1.

В Приложении Б предлагаются ситуации, ознакомившись с которыми, необходимо ответить на следующие вопросы.

1. Какие ситуации представляют собой социально-психологический конфликт? На основании каких признаков вы сделали эти выводы.
2. Какие конфликтные ситуации являются примером межличностного, а какие – межгруппового конфликта?
3. На примере одной из представленных ситуаций определите основные этапы развития и протекания конфликта.

Задание 2.

На основе собственного опыта опишите и проанализируйте одну конфликтную ситуацию в соответствии с предлагаемой схемой.

Схема анализа конфликтных ситуаций

1. Определите субъектов конфликтной ситуации.
2. Объект конфликта (то, из-за чего возникает конфликт).
3. Деструктивные действия участников конфликтной ситуации.
4. Исход конфликта – как был разрешен конфликт.

Задание 3.

Заполните и обработайте тест К. Томаса «Стили поведения в конфликтной ситуации» (ПРИЛОЖЕНИЕ В).

- Какие действия характеризуют тот или иной стиль поведения?
- Какие стили поведения являются самыми эффективными для достижения положительных исходов?
- С какой целью может использоваться методика К. Томаса в практике социально-психологического консультирования?

Задания

1. Дайте определение социально-психологического конфликта.

2. Какие искажения восприятия ситуации возникают на стадии формирования субъективного образа конфликта?
3. Назовите возможные исходы конфликта.
4. Назовите и дайте характеристику основным стилям поведения в конфликтных ситуациях.
5. Какими свойствами обладает объект конфликта?
6. Что является причиной частых конфликтов в ситуациях взаимодействия: «родитель - ребенок», «подросток - группа», «муж - жена».

Тема 4. Внутриличные, межличностные и групповые конфликты

Семинар 3.

Виды конфликтов в зависимости от включенных субъектов и от сфер возникновения.

Внутриличные, интерперсональные, межгрупповые, внутригрупповые конфликты.

Ценностные, ролевые и конфликты интересов как разновидности межличностных конфликтов.

Внутренние и внешние противоречия личности и их взаимосвязь.

Причины и источники внутриличных конфликтов и формы их проявления.

Основные способы разрешения внутриличных конфликтов.

Взаимодействие и взаимосвязь людей.

Структурная типология межличностного восприятия.

Способы урегулирования межличностных конфликтов.

Задания

1. Приведите определение внутриличного конфликта.
2. Перечислите особенности внутриличных конфликтов.
3. Перечислите основные психологические концепции внутриличных конфликтов.
4. В чем состоит основная суть взглядов З. Фрейда на природу внутриличных конфликтов?
5. В чем основная суть комплекса неполноценности А. Адлера?
6. В чем основная суть учения К. Юнга о природе внутриличных конфликтов?
7. В чем основная суть «экзистенциальной дихотомии» Э. Фромма?
8. Перечислите основные типы внутриличных конфликтов по К. Левину.
9. Перечислите формы проявления внутриличных конфликтов.
10. Перечислите основные способы разрешения внутриличных конфликтов.

«Самооценка личности методом тестирования»

Тест 1. Самооценка характера по методике Р. Кэттелла

Назначение теста. Выявить отдельные черты характера личности.

Данный тест является модифицированным упрощенным вариантом 16-факторного опросника, разработанного американским психологом Раймондом Бернхардом Кэттеллом и предназначенного для выявления обобщенных исходных черт личности – факторов, входящих в ее структуру и являющихся причинами выступающих на поверхность реакций человека.

Инструкция. Вам предлагается выбрать один из вариантов ответа на каждый вопрос («а», «б», «в»).

Читая вопросы, долго над ними не задумывайтесь, старайтесь представить всю ситуацию в целом и оценить, насколько она для вас типична.

Во всех вопросах ответ «б» соответствует случаям, в которых вы не можете четко ответить или же когда оба противоположных варианта одинаково приемлемы для вас.

Старайтесь, однако, не злоупотреблять такими ответами.

Помните, что нет «неправильных» или «правильных» ответов – каждый человек имеет право на собственное мнение.

Данный тест не может полностью дать представление о вашем характере и не претендует на абсолютную достоверность. Однако он позволяет узнать некоторые черты: общительность, эмоциональную устойчивость, добросовестность, дисциплинированность.

1. Я вполне мог бы жить один, вдали от людей:
 - а) да;
 - б) иногда;
 - в) нет.
2. Иногда я неважно себя чувствую без особой причины:
 - а) да;
 - б) не знаю;
 - в) нет.
3. Читая о каком-либо происшествии, я интересуюсь всеми подробностями:
 - а) да;
 - б) иногда;
 - в) редко.
4. Когда друзья подшучивают надо мной, я обычно смеюсь вместе с ними и совсем не обижаюсь:
 - а) верно;
 - б) не знаю;
 - в) неверно.
5. То, что в некоторой степени отвлекает мое внимание:
 - а) раздражает меня;
 - б) нечто среднее;
 - в) не беспокоит меня совершенно.
6. Мне нравится друг:
 - а) интересы которого имеют деловой и практический характер;
 - б) не знаю;
 - в) который отличается глубоко продуманными взглядами на жизнь.
7. На предприятии мне было интереснее:
 - а) работать с машинами и механизмами и участвовать в основном производстве;
 - б) трудно сказать;
 - в) беседовать с людьми, заниматься общественной работой.
8. У меня всегда хватает энергии, когда мне это необходимо:
 - а) да;
 - б) трудно сказать;
 - в) нет.
9. Я скорее раскрыл бы свои сокровенные мысли:
 - а) моим хорошим друзьям;
 - б) не знаю;
 - в) в своем дневнике.
10. Я могу спокойно слушать, как другие люди высказывают идеи, противоположные тем, в которые я твердо верю:
 - а) верно;
 - б) затрудняюсь ответить;
 - в) неверно.

11. Я настолько осторожен и практичен, что со мной случается меньше неожиданностей, чем с другими людьми:
- а) да;
 - б) трудно сказать;
 - в) нет.
12. Я думаю, что говорю неправду реже, чем большинство людей:
- а) верно;
 - б) затрудняюсь ответить;
 - в) неверно.
13. Я предпочел бы скорее работать:
- а) в учреждении, где мне пришлось бы руководить людьми и быть среди них;
 - б) затрудняюсь ответить;
 - в) архитектором.
14. То, что я делаю, у меня не получается:
- а) редко;
 - б) нечто среднее;
 - в) часто.
15. Даже если мне говорят, что мои идеи неосуществимы, это меня не останавливает:
- а) верно;
 - б) не знаю;
 - в) неверно.
16. Я стараюсь смеяться над шутками не так громко, как это делает большинство людей:
- а) верно;
 - б) не знаю;
 - в) неверно.
17. Усилия, затраченные на составление планов:
- а) никогда не лишние;
 - б) трудно сказать;
 - в) не стоят этого.
18. Мне больше нравится работать с людьми изысканными, утонченными, чем с людьми откровенными и прямолинейными:
- а) да;
 - б) не знаю;
 - в) нет.
19. Мне приятно сделать человеку одолжение, согласившись назначить встречу с ним на время, удобное для него, даже если это немного неудобно для меня:
- а) да;
 - б) иногда;
 - в) нет.
20. Когда ложусь спать, я:
- а) засыпаю быстро;
 - б) нечто среднее;
 - в) засыпаю с трудом.
21. Работая в магазине, я хотел бы:
- а) оформлять витрины;
 - б) не знаю;
 - в) быть кассиром.
22. Я предпочитаю:
- а) вопросы, касающиеся меня, решать сам;
 - б) затрудняюсь ответить;

в) советуюсь со своими друзьями.

23. Аккуратные, требовательные люди не уживаются со мной:

а) верно;

б) иногда;

в) неверно.

24. Если люди обо мне плохо думают, то я не стараюсь их переубедить, а продолжаю поступать по-своему:

а) да;

б) трудно сказать;

в) нет.

25. Бывает, что я все утро не хочу ни с кем разговаривать:

а) часто;

б) иногда;

в) никогда.

26. Мне бывает скучно:

а) часто;

б) иногда;

в) никогда.

27. Я думаю, что даже самые драматические события через год уже не оставят в моей душе никаких следов:

а) да;

б) трудно сказать;

в) неверно.

28. Я думаю, что интереснее быть:

а) ботаником и работать с растениями;

б) не знаю;

в) страховым агентом.

29. Когда вопрос, который надо решить, очень труден и требует от меня много усилий, я стараюсь:

а) заняться другим вопросом;

б) затрудняюсь ответить;

в) еще раз попытаюсь решить этот вопрос.

30. Ночью мне снятся фантастические или нелепые сны:

а) да;

б) иногда;

в) нет.

Обработка данных

Ответ «б» всегда оценивается в 1 балл.

С 1-го по 7-й и с 23-го по 30-й вопросы:

«а» – приносит 0 баллов;

«в» – 2 балла.

С 8-го по 22-й вопросы:

«а» – 2 балла;

«в» – 0 баллов.

Ключ к тесту и оценка результатов

1. Сумма баллов, полученных при ответах на вопросы 1, 7, 9, 13, 19, 25 говорит о вашей общительности или замкнутости.

Если сумма баллов не превысит 8, то вы, скорее всего, не очень нуждаетесь в обществе других и по натуре, как говорят, не контактны. Вполне возможно, что вы

скептически относитесь к знакомым и довольно строго судите других. А это, как известно, ограничивает круг близких друзей, с которыми легко быть откровенным.

Если же сумма баллов выше 8, то вы общительны и добродушны, открыты и сердечны. Вам свойственны естественность и непринужденность в поведении, внимательность и мягкосердечность по отношению к людям. Вы не очень боитесь критики. Выбирая специальность, на это следует обратить внимание, вам можно рекомендовать профессию типа «человек – человек», требующую постоянного общения с людьми, коллективных действий.

2. Сумма баллов, полученная при ответах на вопросы 2, 5, 8, 14, 20, 26, говорит о вашей эмоциональной устойчивости или неустойчивости.

Если сумма меньше 7, вы, скорее всего, подвержены чувствам и склонны к быстрой смене настроения. Высокие оценки свойственны людям выдержанным, спокойным, чей взгляд на вещи более реалистичен.

3. Если сумма, полученная при ответах на вопросы 3, 6, 15, 18, 21, 27, меньше 7, вы человек практичный и добросовестный, легко следуете общепринятым нормам, правилам поведения. Хотя, быть может, вам свойственна некоторая ограниченность, «заземленность», излишняя внимательность к мелочам.

При высоких оценках – у вас богатое воображение и, как следствие, высокий творческий потенциал. Старайтесь все же не «витать в облаках». Это часто приводит к житейским неудачам.

4. Если сумма баллов при ответах на вопросы 4, 10, 16, 22, 24 и 28 превышает 5, вам, вероятно, свойственны расчетливость и осмотрительность. Вы достаточно проницательны, умеете разумно и «без сантиментов» оценивать события и окружающих людей.

При низких оценках, вполне возможно, вам свойственны прямолинейность, естественность и непосредственность в поведении.

5. При сумме ответов на вопросы 11, 12, 17, 23, 29 и 30 меньше 6 у вас, похоже, не всегда хорошо обстоят дела с самоконтролем и с дисциплиной. Обычно таким людям, как говорят психологи, присуща внутренняя конфликтность.

При оценке выше 6 баллов вы, наверное, целеустремленный человек, хорошо контролируете свои эмоции и поведение, для вас не представляет особого труда придерживаться общепринятых правил.

Тест 2. Самооценка комплекса неполноценности.

Инструкция. Прочтите каждое утверждение, выберите тот вариант ответа, который наиболее справедлив для вас, выпишите номер утверждения и количество очков на выбранный вариант ответа (количество очков указано рядом с вариантом ответа).

1. Люди меня не понимают
 - а) часто (0)
 - б) редко (3)
 - в) такого не бывает (5)
2. Чувствую себя «не в своей тарелке»
 - а) редко (5)
 - б) все зависит от ситуации (3)
 - в) очень часто (0)
3. Я оптимист
 - а) да (5)
 - б) только в исключительных случаях (3)
 - в) нет (0)
4. Радоваться чему попало, это
 - а) глупость (0)

- б) помогает пережить трудные минуты (3)
- в) то, чему стоит поучиться (5)
- 5. Я хотел бы иметь такие же способности, как другие
 - а) да (0)
 - б) временами (3)
 - в) нет, я обладаю более высокими способностями (5)
- 6. У меня слишком много недостатков
 - а) это правда (0)
 - б) это не мое мнение (3)
 - в) неправда! (5)
- 7. Жизнь прекрасна!
 - а) это действительно так (5),
 - б) это слишком общее утверждение (3)
 - в) вовсе нет (0)
- 8. Я чувствую себя ненужным
 - а) часто (0)
 - б) временами (3)
 - в) редко (5)
- 9. Мои поступки окружающим непонятны
 - а) часто (0)
 - б) иногда (3)
 - в) редко (5)
- 10. Мне говорят, что я не оправдываю надежд
 - а) часто (0)
 - б) иногда (3)
 - в) очень редко (5)
- 11. У меня масса достоинств
 - а) да (5)
 - б) все зависит от ситуации (3)
 - в) нет (0)
- 12. Я пессимист
 - а) да (0)
 - б) в исключительных случаях (3)
 - в) нет (5)
- 13. Как всякий думающий человек, я анализирую свое поведение
 - а) часто (0)
 - б) иногда (3)
 - в) редко (5)
- 14. Жизнь – грустная штука
 - а) вообще, да (0)
 - б) утверждение слишком общее (3)
 - в) это не так (5)
- 15. «Смех – это здоровье»
 - а) банальное утверждение (0)
 - б) об этом стоит помнить в трудных ситуациях (3)
 - в) вовсе нет (5)
- 16. Люди меня недооценивают
 - а) увы, это так (0)
 - б) не придаю этому большого значения (3)
 - в) вовсе нет (5)
- 17. Я сужу о других слишком сурово
 - а) часто (0)

- б) иногда (3)
 - в) редко (5)
18. После полосы неудач всегда приходит успех
- а) верю в это, хотя и знаю, что это вера в чудеса (5)
 - б) может и так, но научного подтверждения этому нет (3)
 - в) не верю в это, потому что это вера в чудеса (0)
19. Я веду себя агрессивно
- а) часто (0)
 - б) иногда (3)
 - в) редко (5)
20. Бываю одинок
- а) очень редко (5)
 - б) иногда (3)
 - в) слишком часто (0)
21. Люди недоброжелательны
- а) большинство (0)
 - б) некоторые (3)
 - в) вовсе нет (5)
22. Не верю, что можно достичь того, что очень хочешь
- а) потому что не знаю того, кому это удалось (0)
 - б) иногда это удается (3)
 - в) это не так, я верю! (5)
23. Требования, которые передо мной поставила жизнь, превышали мои возможности
- а) часто (0)
 - б) иногда (3)
 - в) редко (5)
24. Наверно, каждый человек недоволен своей внешностью
- а) я думаю, да (0)
 - б) наверное, иногда (3)
 - в) я так не думаю (5)
25. Когда я что-то делаю или говорю, бывает, меня не понимают
- а) часто (0)
 - б) иногда (3)
 - в) очень редко (5)
26. Я люблю людей
- а) да (5)
 - б) утверждение слишком общее (3)
 - в) нет (0)
27. Случается, я сомневаюсь в своих способностях
- а) часто (0)
 - б) иногда (3)
 - в) редко (5)
28. Я доволен собой
- а) часто (5)
 - б) иногда (3)
 - в) редко (0)
29. Считаю, что следует к себе быть более критичным, чем к другим людям
- а) да (0)
 - б) не знаю (3)
 - в) нет (5)
30. Верю, что мне хватит сил реализовать свои жизненные планы

- а) да (5)
- б) по-разному бывает (3)
- в) нет (0)

Оценка результатов

Внимание: если вы не набрали одинаковое количество очков (например, 0 и 0, 3 и 3, 5 и 5) в следующих парах: 3 и 18, 9 и 25, 12 и 22 – то общий результат теста можно считать случайным, недостоверным.

0-40 очков – к сожалению, вы закомплексованы. Себя оцениваете негативно, «зациклились» на своих слабостях, недостатках, ошибках. Постоянно боретесь с собой, и это только усугубляет и ваши комплексы, и саму ситуацию, еще более осложняет ваши отношения с людьми. Попробуйте думать о себе иначе: сконцентрируйтесь на том, что есть в вас сильного, теплого, хорошего и радостного. Увидите, что очень скоро изменится ваше отношение к себе и к окружающему миру.

41-80 очков. У вас есть все возможности самому прекрасно справиться со своими комплексами. В общем-то, они не очень мешают вам жить. Временами вы боитесь анализировать себя, свои поступки. Запомните: прятать голову в песок – дело совершенно бесперспективное, до добра не доведет и может только на время разрядить обстановку. От себя не убежишь, смелее!

81-130 очков – вы не лишены комплексов, как и всякий нормальный человек, но прекрасно справляетесь со своими проблемами. Объективно оцениваете свое поведение и поступки людей. Свою судьбу держите в своих руках. В компаниях чувствуете себя легко и свободно, и люди чувствуют себя так же легко в вашем обществе. Совет: так держать!

131-150 очков – вы думаете, что у вас вообще нет комплексов. Не обманывайте себя, такого просто не бывает. Придуманный вами мир и собственный образ – далеки от реальности. Самообман и завышенная самооценка небезопасны. Попробуйте посмотреть на себя со стороны. Комплексы ведь для того, чтобы с ними справляться или... чтобы их полюбить. Вас хватит и на то, и на другое. В противном случае, ваш комплекс самовлюбленности перерастет в зазнайство, высокомерие, вызовет неприязнь к вам окружающих людей, существенно испортит вашу жизнь.

Тест 3. Определение темперамента по методике Г. Айзенка.

Инструкция. Вам предлагается 57 вопросов. На каждый вопрос отвечайте только «да» или «нет». Не тратьте время на обсуждение вопросов, здесь не может быть хороших или плохих ответов, так как это не испытание умственных способностей.

Вопросы

1. Часто ли вы испытываете тягу к новым впечатлениям, к тому, чтобы отвлечься, испытать сильные ощущения?
2. Часто ли вы чувствуете, что нуждаетесь в друзьях, которые могут вас понять, ободрить, посочувствовать?
3. Считаете ли вы себя беззаботным человеком?
4. Очень ли трудно вам отказаться от своих намерений?
5. Обдумываете ли вы свои дела не спеша и предпочитаете ли подождать, прежде чем действовать?
6. Всегда ли вы сдерживаете свои обещания, даже если вам это невыгодно?
7. Часто ли у вас бывают спады и подъемы настроения?
8. Быстро ли вы обычно действуете и говорите?
9. Возникало ли у вас когда-нибудь чувство, что вы несчастны, хотя никакой серьезной причины для этого не было?
10. Верно ли, что «на спор» вы способны решиться на все?
11. Смушаетесь ли вы, когда хотите познакомиться с человеком противоположного пола, который вам симпатичен?

12. Бывает ли когда-нибудь, что, разозлившись, вы выходите из себя?
13. Часто ли бывает, что вы действуете необдуманно, под влиянием момента?
14. Часто ли вас беспокоит мысль о том, что вам не следовало что-либо делать или говорить?
15. Предпочитаете ли вы чтение книг встречам с людьми?
16. Верно ли, что вас легко задеть?
17. Любите ли вы часто бывать в компании?
18. Бывают ли у вас такие мысли, которыми вам бы не хотелось делиться с другими?
19. Верно ли, что иногда вы настолько полны энергии, что все горит в руках, а иногда чувствуете усталость?
20. Стараетесь ли вы ограничивать круг своих знакомств небольшим числом самых близких друзей?
21. Много ли вы мечтаете?
22. Когда на вас кричат, отвечаете ли вы тем же?
23. Считаете ли вы все свои привычки хорошими?
24. Часто ли у вас появляется чувство, что вы в чем-то виноваты?
25. Способны ли вы иногда дать волю своим чувствам и беззаботно развлекаться в веселой компании?
26. Можно ли сказать, что нервы у вас часто бывают натянуты до предела?
27. Слывете ли вы за человека живого и веселого?
28. После того как дело сделано, часто ли вы мысленно возвращаетесь к нему и думаете, что смогли бы сделать лучше?
29. Чувствуете ли вы себя беспокойно, находясь в большой компании?
30. Бывает ли, что вы передаете слухи?
31. Бывает ли, что вам не спится из-за того, что в голову лезут разные мысли?
32. Если вы хотите что-то узнать, вы предпочитаете найти это в книге или спросить у людей?
33. Бывает ли у вас сильное сердцебиение?
34. Нравится ли вам работа, требующая сосредоточенности?
35. Бывают ли у вас приступы дрожи?
36. Всегда ли вы говорите правду?
37. Бывает ли вам неприятно находиться в компании, где подшучивают друг над другом?
38. Раздражительны ли вы?
39. Нравится ли вам работа, требующая быстрого действия?
40. Верно ли, что вам часто не дают покоя мысли о разных неприятностях и ужасах, которые могли бы произойти, хотя все кончилось благополучно?
41. Верно ли, что вы неторопливы в движениях и несколько медлительны?
42. Опаздывали ли вы когда-нибудь на работу или на встречу с кем-либо?
43. Часто ли вам снятся кошмары?
44. Верно ли, что вы так любите поговорить, что не упускаете любого случая побеседовать с новым человеком?
45. Беспокоят ли вас какие-нибудь боли?
46. Огорчились бы вы, если бы долго не могли видеться с друзьями?
47. Вы нервный человек?
48. Есть ли среди ваших знакомых те, которые вам явно не нравятся?
49. Вы уверенный в себе человек?
50. Легко ли вас задевает критика ваших недостатков или вашей работы?
51. Трудно ли вам получить настоящее удовольствие от мероприятий, в которых участвует много народу?
52. Беспокоит ли вас чувство, что вы чем-то хуже других?

53. Сумели бы вы внести оживление в скучную компанию?
 54. Бывает ли, что вы говорите о вещах, в которых совсем не разбираетесь?
 55. Беспокоитесь ли вы о своем здоровье?
 56. Любите ли вы подшутить над другими?
 57. Страдаете ли вы бессонницей?

Обработка результатов



Эмоциональная устойчивость

Экстраверсия – находится сумма ответов «да» в вопросах: 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56 и ответов «нет» в вопросах: 5, 15, 20, 29, 32, 34, 37, 41, 51.

Если сумма баллов находится в пределах от 0 до 10, то вы интроверт, замкнуты в рамках собственного внутреннего мира.

Если 15–24, то вы экстраверт, общительны, обращены к внешнему миру.

Если 11–14, то вы амбиверт, общаетесь, когда вам это нужно.

Невротизм – находится количество ответов «да» в вопросах: 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57.

Если количество ответов «да» находится в пределах от 0 до 10, то – эмоциональная устойчивость.

Если 11–16, то – эмоциональная впечатлительность. Если 17–22, то появляются отдельные признаки расшатанности нервной системы.

Если 23–24, то – невротизм, граничащий с патологией, возможен срыв, невроз.

Ложь – находится сумма баллов ответов «да» в вопросах: 6, 24, 36 и ответов «нет» в вопросах: 12, 18, 30, 42, 48, 54.

Если набранное количество баллов 0–3 – норма человеческой лжи, ответам можно доверять.

Если 4–5, то сомнительно.

Если 6–9, то ответы недостоверны.

Если ответам можно доверять, по полученным данным строится график.

Сангвиник-экстраверт: стабильная личность, социален, направлен к внешнему миру, общителен, порой болтлив, беззаботный, веселый, любит лидерство, много друзей, жизнерадостен.

Холерик-экстраверт: нестабильная личность, необидчив, возбужден, несдержан, агрессивен, импульсивен, оптимистичен, активен, но работоспособность и настроение нестабильны, цикличны. В ситуации стресса – склонность к истерико-психопатическим реакциям.

Флегматик-интроверт: стабильная личность, медлителен, спокоен, пассивен, невозмутим, осторожен, задумчив, мирный, сдержанный, надежный, спокойный в отношениях, способен выдержать длительные невзгоды без срывов здоровья и настроения.

Меланхолик-интроверт: нестабильная личность, тревожен, пессимистичен, внешне сдержан, но в душе очень эмоционален, чувствителен, расстраивается и переживает, склонен к тревоге, депрессиям, грусти; в напряженных ситуациях возможен срыв или ухудшение деятельности («стресс кролика»).

Игра-тренинг «Внутриличностные конфликты»

Цель. Показать механизмы вовлечения человека в состояние внутриличностного конфликта, ознакомить их со способами предотвращения конфликта и выхода из него, научить их методам стрессоустойчивости. Участники игры:

1. Чиновник.
2. Начальник чиновника.
3. Представитель общественности.
4. Проситель.
5. Представитель местной мафии.
6. Жена чиновника.
7. Совесть чиновника.
8. Группа экспертов.

В игре могут принять участие от 7–8 до 30 человек и более.

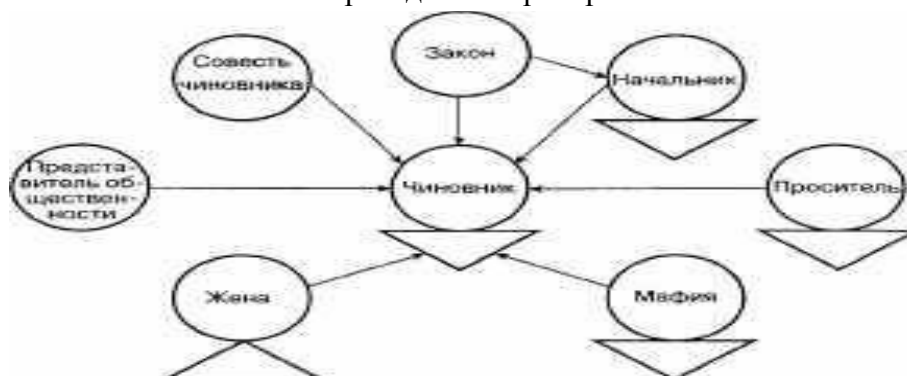
Игровая ситуация

1. Муниципальный отдел по аренде и использованию земли возглавляет некий чиновник. Отдел получил распоряжение соответствующих городских властей, запрещающее использование детских, спортивных, игровых и иных площадок для каких-либо других целей (например, застройки, организации автостоянок и др.). Однако непосредственный начальник чиновника интерпретирует полученное распоряжение по-своему и требует от чиновника дать соответствующие указания на ликвидацию некой детской площадки. Чиновник начинает выполнять указание начальника.

2. В это же время к чиновнику на прием приходят посетители: представитель общественности, который требует соблюдения закона и восстановления детской площадки; проситель, предлагающий взятку за предоставление ему в аренду очищаемой (освобождаемой) территории; представитель местной мафии, угрожающий чиновнику расправой, если искомая территория не будет передана его людям.

3. Окончив рабочий день, чиновник идет домой и с ним происходит следующее: диалог со своей совестью по поводу того, что произошло с ним за день; разговор с женой, которая недовольна его постоянными задержками на работе («дети без отца; жена без мужа»). В свою очередь, чиновника раздражает то, что его не понимают даже дома, в семье.

Схема проведения игры-тренинга



Порядок проведения игры

1. Распределить все перечисленные роли среди студентов (роль чиновника распределяется только по желанию претендента). Назначить группу экспертов.

2. Игра начинается с разговора начальника с чиновником. Дальнейший порядок игры описан в «Игровой ситуации».

3. В ходе игры участники меняются ролями, привлекаются еще не вовлеченные непосредственно игроки.

4. Высказывание экспертов и подведение итогов игры-тренинга.

Предостережение (для руководителя игры). Игра-тренинг «Внутриличностный конфликт» предполагает высокое эмоционально-психологическое напряжение игроков, особенно играющих роль чиновника. В ходе игры необходимо внимательно следить за психологическим состоянием «чиновника», а при необходимости останавливать игру и менять роли. В заключение игры необходимо провести «реабилитацию» всех «чиновников»: сделать всесторонний анализ ситуации и выходов из нее; ознакомить всех участников игры со способами защиты от фрустрации.

Контрольный тест

Выберите вариант правильного ответа в каждом из 10 вопросов.

1. 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.

2. 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) Э. Эриксону.

3. 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.

4. Кому из ученых принадлежит разработка «Теории комплекса неполноценности»?

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

5. Кому из ученых принадлежит разработка теории «экзистенциальной дихотомии»?

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

- г) Э. Фромму;
 - д) Э. Эриксону.
6. Кому из ученых принадлежит разработка теории «мотивационных конфликтов»?
- а) З. Фрейду;
 - б) А. Адлеру;
 - в) К. Юнгу;
 - г) Э. Фромму;
 - д) К. Левину.
7. Эквивалентный внутриличностный конфликт – это:
- а) конфликт, связанный с выбором между двумя в равной мере не привлекательными объектами;
 - б) конфликт, связанный с выбором двух или более в равной степени привлекательных и взаимоисключающих объектов;
 - в) конфликт, связанный с выбором объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательная и непривлекательная стороны;
 - г) конфликт, связанный с ситуацией, когда ожидаемый результат решения какой-либо задачи личностью не получает одобрения в обществе, коллективе или семье;
 - д) конфликт, связанный с сочетанием в равной мере во внутреннем мире личности склонности к экстраверсии и интроверсии.
8. Амбивалентный внутриличностный конфликт – это:
- а) конфликт, связанный с выбором между двумя в равной мере не привлекательными объектами;
 - б) конфликт, связанный с выбором двух или более в равной степени привлекательных и взаимоисключающих объектов;
 - в) конфликт, связанный с выбором объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательная и непривлекательная стороны;
 - г) конфликт, связанный с ситуацией, когда ожидаемый результат решения какой-либо задачи личностью не получает одобрения в обществе, коллективе или семье;
 - д) конфликт, связанный с сочетанием в равной мере во внутреннем мире личности склонности к экстраверсии – интроверсии.
9. Витальный внутриличностный конфликт – это:
- а) конфликт, связанный с выбором между двумя в равной мере не привлекательными объектами;
 - б) конфликт, связанный с выбором двух или более в равной степени привлекательных и взаимоисключающих объектов;
 - в) конфликт, связанный с выбором объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательная и непривлекательная стороны;
 - г) конфликт, связанный с ситуацией, когда ожидаемый результат решения какой-либо задачи личностью не получает одобрения в обществе, коллективе или семье;
 - д) конфликт, связанный с сочетанием в равной мере во внутреннем мире личности склонности к экстраверсии-интроверсии.
10. Формами проявления внутриличностных конфликтов являются:
- а) неврастения; эйфория; сублимация; идеализация; номадизм; рационализация;
 - б) неврастения; эйфория; регрессия; проекция; номадизм; рационализация;
 - в) неврастения; эйфория; идеализация; проекция; рационализация; вытеснение;
 - г) неврастения; эйфория; регрессия; проекция; номадизм; переориентация;
 - д) компромисс; уход; переориентация; сублимация; идеализация; вытеснение.

Тема 5. Конфликты в организации, семье

Семинар 4.

Конфликты в организации и особенности социально-психологического климата.

Стиль руководства и тип организационной структуры как факторы, влияющие на

социально-психологический климат на производстве.

Типичные организационно-технические причины конфликтов.

Профессиональный стресс и его влияние на уровень конфликтности личности.

Типы организационных конфликтов (по различным основаниям).

Причины и источники конфликтов в организации.

Предупреждение конфликтов управление ими и их разрешение в организации.

Работа медиатора в организации.

Задание 1.

Проанализируйте и предложите свои варианты разрешения ситуаций.

Ситуация 1

В конструкторском бюро не сложились отношения начальника отдела с коллективом. Начальник отдела был назначен на должность два месяца назад. До этого он работал в другом отделе, имел хорошую репутацию как специалист. Имеет большое количество изобретений, один из научных проектов, руководителем которого он был как ведущий инженер по предыдущей должности в другом отделе, получил высшую оценку на международной выставке.

Проанализируйте, какие причины могли лечь в основу конфликта между новым начальником и коллективом?

Ситуация 2

На собрании творческого коллектива обсуждался вопрос о представлении к почетному званию «Заслуженный деятель науки» сотрудника А. Вопрос о представлении к такому званию по соответствующему Положению мог решаться либо открытым, либо тайным голосованием. После короткого обсуждения кандидатуры сотрудник Б. внес предложение: процедуру выдвижения произвести тайным голосованием. Понятно, в результате итоги голосования оказались не в пользу А.

Дополнительная информация:

1) инициатором представления А. к почетному званию выступил руководитель коллектива;

2) руководителю были известны негативные высказывания в адрес А. некоторых сотрудников коллектива по поводу якобы имевших место незаслуженных продвижениях по работе (А. до смены руководителя коллектива, которое произошло за два года до представления его к почетному званию, несмотря на успехи в научно-исследовательской деятельности, не находил должной оценки со стороны бывшего руководителя М. С приходом нового руководителя С. А. был назначен на вышестоящую должность);

3) численность коллектива, в котором трудился соискатель почетного звания, была небольшая (10 человек); в их числе были четверо сотрудников, имевших почетное звание, и трое, претендовавших на него.

Проанализируйте данную ситуацию на предмет ее конфликтности.

Ситуация 3

Бригада слесарей-лекальщиков (шесть человек) всегда держалась очень сплоченно. Члены бригады, несмотря на существенную разницу в возрасте, часто проводили вместе и свободное время. Старшие к младшим относились покровительственно, младшие к старшим – с уважением. Когда один из членов бригады ушел на пенсию, в нее был принят молодой слесарь Акимов, года два или три назад окончивший ПТУ. Вначале к нему отнеслись настороженно. Но через месяц-два между ним и бригадой сложились вполне дружеские отношения, он был принят в коллектив, стал «своим».

Еще месяца через два положение изменилось. Акимову как молодому и не очень опытному работнику поручили изготовление крупной серии стандартных лекал. Используя традиционную технологию, он имел бы заработок на среднем для бригады уровне. Однако Акимов быстро догадался, как можно рационализировать работу. Он брал десяток заготовок и приваривал их друг к другу. Получался пакет. Затем он вырезал

нужную форму сразу же на всем пакете, шлифовал торцы, разъединял пакет и обрабатывал поверхность каждого лекала. Вскоре Акимов перекрыл нормы выработки в три-пять раз, заработок его стал быстро расти и в полтора раза превысил заработок бригадира. На Акимова в бригаде начали коситься и замечать в его поведении множество изъянов: то отлучился неизвестно куда, то навязался с непрошеным советом, то, наоборот, молчал, когда все старались подать полезные советы товарищу. Наконец, наступил полный разрыв отношений. Акимов попросил начальника цеха перевести его в другую бригаду. Но оказалось, что и другие бригады слесарей не хотят его принимать к себе. Через месяц Акимов уволился с завода.

Проанализируйте данную ситуацию на предмет конфликтности.

Ситуация 4

Группа переводов отдела научно-технической информации опытно-конструкторского бюро состояла из пяти женщин и начальника группы Миронова. Он старался не вмешиваться во взаимоотношения переводчиц, которые обычно самостоятельно распределяли работу между собой. Оснований для беспокойства не было: группа не только справлялась с работой, но и значительно перевыполняла норму выработки. Отношения в группе были хорошие. Переводчицы – молодые женщины примерно одного возраста – помогали друг другу. Никаких трений, а тем более конфликтов, между ними не возникало. В конце каждой недели происходило традиционное совещание группы, на котором Миронов обычно отмечал хорошую работу всех переводчиц и сообщал о предстоящих переводах. Сами переводчицы предлагали для перевода дополнительный материал, интересный с их точки зрения.

В группе объектом всеобщей опеки была Зеброва, не имевшая достаточного опыта и квалификации. Эта опека ее немного раздражала, но она с благодарностью принимала помощь. Однажды на традиционном совещании Зеброва предложила для перевода большую серию статей, содержащих материал по устройству, разработка которого в данный момент в конструкторском бюро явно зашла в тупик. Миронов, убедившись в ценности материала, велел Зебровой отложить в сторону остальные переводы и немедленно приняться за эту серию. Зеброва взялась за работу всерьез, не жалея ни времени, ни сил, трудилась в субботы, воскресенья и вечерами. Первые же переводы помогли конструкторам существенно продвинуться в разработке устройства. Деятельность Зебровой была замечена руководством конструкторского бюро. Миронов на совещаниях несколько раз отмечал полезную инициативу Зебровой, указывая на высокое качество ее переводов. Объем работы, выполненный Зебровой, оказался значительно больше, чем у любой другой переводчицы.

По прошествии примерно двух месяцев обстановка в группе резко изменилась. Миронов, заходя в комнату переводчиц, часто видел, что Зеброва сидит с заплаканными глазами, а в комнате – тягостная тишина. Иногда его приход обрывал громкие споры. По всему стало видно, что переводчицы изменили свое отношение к Зебровой. Сначала они молча не одобряли ее рвение. Затем начали в ее присутствии обмениваться колкими замечаниями по поводу ее внешности. Потом открыто стали обвинять Зеброву в желании выделиться из коллектива, сделать карьеру. Обстановка все ухудшалась. Общий объем переводов в группе явно уменьшился. Если раньше кое-кто из переводчиц засиживался вечерами, то теперь все, кроме Зебровой, находились на работе строго положенное время и переводов домой не брали. Искания и инициатива на традиционных еженедельных совещаниях – все сидели молча и ждали указаний Миронова. Тот пытался было устыдить переводчиц, показать, что они несправедливо относятся к Зебровой, выразить неудовольствие понизившейся выработкой, но натолкнулся на глухое неодобрительное молчание.

Отношения в группе стали улучшаться, когда, договорившись с руководством группы технической информации, Миронов пересадил Зеброву в другую комнату. Теперь переводчицы стали довольно часто встречаться и во внерабочее время. Однако объем

переводов продолжал снижаться и затем стабилизировался, хотя и на неплохом, но несравненно более низком уровне, чем раньше. Это было замечено начальником отдела. Миронов на совещании группы поднимал вопрос о понизившейся выработке и ставил в пример Зеброву. Переводчицы апеллировали к существующим нормам перевода. Действительно, норма неукоснительно выполнялась всеми. Тогда Миронов добился введения премиальной системы, поставив премию в зависимость от перевыполнения нормы перевода и его качества. Оклады были изменены таким образом, что переменная часть заработной платы могла составить до 30 % ежемесячного заработка. Результат оказался неожиданным – все четыре переводчицы положили на стол Миронова заявления об увольнении. Уговоры не помогли: через две недели в группе переводов осталась одна Зеброва.

Проанализируйте мотивы и причины возникновения конфликта.

Деловая игра «Конфликтная ситуация в комплексной бригаде строителей»

Цель игры. Ознакомить студентов с социально-психологическими исследованиями конфликтов, возникающих в трудовых коллективах и малых формальных и неформальных группах, выделить причины конфликтов, определить их виды и попытаться найти способы конструктивного решения конфликтных ситуаций. Участники игры:

1. Бригадир комплексной бригады строителей Бутов.
2. Неформальный лидер бригады Ломов.
3. «Новенький» инициативный рабочий бригады Новиков.
4. Члены бригады: рабочий 1, рабочий 2 и т. д. (можно каждому дать имя, фамилию).
5. Группа экспертов.

Игровая ситуация

В комплексной бригаде строителей сложились следующие негативные традиции:

1. Часть рабочего времени отдельные члены бригады выполняли «левые» работы, нередко используя материалы со стройки.
2. Заработанные «левые» деньги (часть денег), как правило, использовались для организации совместного застолья.
3. Инициатором и руководителем «левых» заработков и застолий был неформальный лидер Ломов. Он же отбирал для «левых» работ наиболее лояльных членов бригады.
4. В бригаде нередко были опоздания и прогулы без уважительной причины. Остальные члены бригады вынуждены были работать за всю бригаду как во время прогулов, так и во время выполнения частью бригады «левых работ».
5. Бригадир, пожилой человек, дорабатывающий до пенсии, фактически не вмешивался в сложившиеся в бригаде традиции.
6. В бригаду приходит на постоянную работу инициативный, молодой, но уже опытный рабочий Новиков. Он видит, что часть бригады во главе с неформальным лидером Ломовым паразитирует за счет остальных ее членов. Новиков не желает, чтобы его труд присваивали «паразиты», и начинает действовать.

Порядок проведения игры

1. Назначить (избрать) бригадира, неформального лидера, «новенького» и экспертов.
 2. Остальных студентов разделить примерно на две равные части, одна из которых будет представлять «активных» сторонников неформального лидера Ломова, другая – «пассивных» работников, вынужденных терпеть существующие в бригаде традиции.
 3. В ходе игры исполнители ролей несколько раз меняются местами.
 4. Высказывание экспертов и подведение итогов.
- Возможные варианты действий «новенького» (для руководителей игры):
- 1) обратиться к бригадиру;

- 2) поговорить с неформальным лидером;
- 3) на собрании бригады попытаться привлечь на свою сторону «пассивных» членов бригады и совместными усилиями оказать «давление» на: а) бригадира; б) неформального лидера; в) сторонников негативных традиций; г) на всех; д) составить коллективное обращение к вышестоящему руководству.

Возможны другие варианты.

Контрольный тест

Выберите вариант правильного ответа в каждом из 10 вопросов.

1. 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.
2. Групповая атрибуция – это:
 - а) завышение оценки в групповых мнениях своей группы и занижение достоинств противоборствующей группы;
 - б) объяснение позитивного поведения своей группы и негативного поведения чужой группы внутренними причинами, и соответственно негативное поведение своей группы и позитивное поведение чужой группы внешними обстоятельствами;
 - в) неадекватное социальное сравнение своей и чужой группы;
 - г) «деиндивидуализация» взаимного восприятия;
 - д) противопоставление своей и чужой группы по нравственным особенностям их социального взаимодействия.
3. Для каких конфликтов характерны следующие причины: неудовлетворительные коммуникации; нарушение правовых норм; невыносимые условия труда; низкая заработная плата?
 - а) конфликт между микрогруппами в коллективе;
 - б) конфликт между лидером и микрогруппой;
 - в) конфликт между руководством организации и персоналом;
 - г) конфликт между подразделениями внутри организации;
 - д) конфликт между неформальным лидером и коллективом.
4. Для каких конфликтов характерны следующие причины: взаимная зависимость по выполненным задачам; распределение ресурсов; неудовлетворительные коммуникации; структурная перестройка?
 - а) конфликт между микрогруппами в коллективе;
 - б) конфликт между лидером и микрогруппой;
 - в) конфликт между руководством организации и персоналом;
 - г) конфликт между подразделениями внутри организации;
 - д) конфликт между руководством и коллективом.
5. Для каких конфликтов характерны следующие причины: противоположность интересов; цели; амбиции лидеров; неудовлетворительные коммуникации?
 - а) конфликт между микрогруппами в коллективе;
 - б) конфликт между лидером и микрогруппой;
 - в) конфликт между руководством организации и персоналом;
 - г) конфликт между подразделениями внутри организации;
 - д) конфликт между руководством и коллективом.
6. Для каких конфликтов характерны следующие причины: новый руководитель, назначенный со стороны (в коллективе был свой достойный претендент на эту должность); стиль управления; низкая компетентность руководителя; сильное влияние отрицательно направленных микрогрупп и их лидеров?

- а) конфликт между руководством и коллективом;
- б) конфликт между лидером и микрогруппой;
- в) конфликт между администрацией и персоналом;
- г) конфликт между рядовым сотрудником и коллективом;
- д) конфликт между подразделениями внутри организации.

7. 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 администрацией и персоналом;
- г) конфликт между сотрудником и коллективом;
- д) конфликт между подразделениями внутри организации.

8. Для каких конфликтов характерны следующие причины: конфликтная личность; нарушение групповых норм; низкая профессиональная подготовка; неадекватность внутренней установки статусу?

- а) конфликт между руководством и коллективом;
- б) конфликт между лидером и микрогруппой;
- в) конфликт между администрацией и персоналом;
- г) конфликт между сотрудником и коллективом;
- д) конфликт между подразделениями внутри организации.

9. Основными явлениями, характеризующими типичное субъективное содержание конфликтной ситуации межгруппового конфликта являются:

- а) «деиндивидуализация» взаимного восприятия; неадекватное групповое сравнение; групповая солидарность;
- б) «деиндивидуализация» взаимного восприятия; перцентивная деформация; групповая атрибуция;
- в) «деиндивидуализация» взаимного восприятия; перцентивная деформация; групповая солидарность;
- г) неадекватное групповое сравнение; групповая атрибуция; перцентивная деформация;
- д) неадекватное групповое сравнение; групповая атрибуция; «деиндивидуализация» взаимного восприятия.

10. 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) негативная оценка руководителя со стороны вышестоящего руководства;
- г) неудовлетворительные коммуникации;
- д) распределение ресурсов.

Семинар 5.

Закономерности развития эмоциональных межличностных отношений и супружеские конфликты.

Классификация супружеских конфликтов.

Детско-родительские конфликты и особенности психического развития детей в различные периоды онтогенеза. Межличностные конфликты и уровень психологической совместимости. Причины семейных конфликтов. Предупреждение и разрешение супружеских конфликтов.

Деловая игра «Супружеский конфликт»

Цель игры. Ознакомить студентов с одним из вариантов супружеских конфликтов,

определить их виды и попытаться найти возможные варианты решения супружеских конфликтов подобного типа.

Участники игры:

1. Муж – работник бюджетной сферы, вынужденный постоянно искать дополнительный заработок, так как основной зарплаты на содержание семьи не хватает.

2. Жена – также работница бюджетной сферы, вынужденная постоянно отпрашиваться с работы, так как в основном ей одной приходится вести все домашнее хозяйство: стирать, готовить, ходить за покупками, отводить и приводить двоих детей в детский сад и т. д.

Игровая ситуация. Муж приходит позднее обычного домой. Сегодня он закончил очередную «левую» работу и получил за нее деньги. Он в хорошем настроении и слегка навеселе. Жена устала и обижена на мужа. Возникает конфликт. Жена обвиняет мужа в том, что он совершенно не думает о семье, что у него своя личная жизнь, а она за своими семейными заботами ничего хорошего в этой жизни и не видит. Муж оправдывает свои частые задержки на работе тем, что стремится больше зарабатывать денег именно для семьи. Взаимные обвинения приобретают явно эмоциональную окраску.

Порядок проведения игры

1. Распределить студентов по парам с соответствующими ролями: «муж» – «жена» (желательно, чтобы в каждую пару входили девушка и юноша).

2. На первом этапе игры каждый из «супругов» играет соответственно роль мужа и жены, оправдывая свои действия, предшествовавшие конфликту.

3. На втором этапе каждый из «супругов» письменно излагает свои варианты решения конфликтной ситуации.

4. На заключительном этапе оба «супруга» находят единое взаимоприемлемое решение конфликта и подробно его описывают.

5. Необходимо также определить тип супружеского конфликта, причины его возникновения и другие возможные варианты решения данного конфликта.

Контрольный тест

Выберите вариант правильного ответа в каждом из 10 вопросов.

1. Семейный конфликт – это:

- а) конфликт между супругами;
- б) конфликт между родителями и детьми;
- в) конфликт родственников;
- г) конфликт между различными семьями;
- д) конфликт между любыми членами семьи.

2. К причинам семейных конфликтов относятся:

а) ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; сексуальная дисгармония партнеров в браке;

б) ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; девальвация моральных ценностей;

в) изменение положения женщины в обществе, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; сексуальная дисгармония партнеров в браке;

г) ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; изменение положения женщины в обществе;

д) ухудшение материального положения семьи; чрезмерная занятость одного или обоих супругов на работе; невозможность нормального трудоустройства супругов или

других членов семьи; социально-экономическая ситуация в обществе.

3. К факторам микросреды, обуславливающим семейные конфликты, относятся:

а) ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; сексуальная дисгармония партнеров в браке;

б) ухудшение материального положения семьи; чрезмерная занятость одного или обоих супругов на работе; невозможность нормального трудоустройства супругов или других членов семьи; длительное отсутствие жилья;

в) ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; изменение положения женщины в обществе;

г) ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; девальвация моральных ценностей;

д) рост социального отчуждения; ориентация на культ потребления; девальвация моральных ценностей; кризисное состояние экономики и социальной сферы; деформация норм сексуальных отношений; изменение положения женщин в обществе.

4. К факторам макросреды, обуславливающим семейные конфликты, относятся:

а) ухудшение материального положения семьи; чрезмерная занятость одного или обоих супругов на работе; невозможность нормального трудоустройства супругов или других членов семьи; длительное отсутствие жилья;

б) рост социального отчуждения; ориентация на культ потребления; девальвация моральных ценностей; кризисное состояние экономики и социальной сферы; деформация норм сексуальных отношений; изменение положения женщин в обществе;

в) ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; сексуальная дисгармония партнеров в браке;

г) изменение положения женщины в обществе; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; сексуальная дисгармония партнеров в браке;

д) ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; изменение положения женщины в обществе.

5. Ценностные семейные конфликты – это:

а) конфликты, возникающие на основе противоположных интересов и ценностей;

б) конфликты, основанные на борьбе за лидерство в семье;

в) конфликты, основанные на психосексуальной несовместимости супругов;

г) конфликты, в основе которых лежат неудовлетворенные потребности в положительных эмоциях;

д) конфликты, возникающие на основе противоположных взглядов супругов по вопросам ведения домашнего хозяйства.

6. Эмоциональные семейные конфликты – это:

а) конфликты, возникающие на основе противоположных интересов и ценностей;

б) конфликты, основанные на борьбе за лидерство в семье;

в) конфликты, основанные на психосексуальной несовместимости супругов;

г) конфликты, в основе которых лежат неудовлетворенные потребности в положительных эмоциях;

д) конфликты, возникающие на основе противоположных взглядов супругов по вопросам ведения домашнего хозяйства.

7. Позиционные семейные конфликты – это:

а) конфликты, возникающие на основе противоположных интересов и ценностей;

б) конфликты, основанные на борьбе за лидерство в семье;

в) конфликты, основанные на психосексуальной несовместимости супругов;
 г) конфликты, в основе которых лежат неудовлетворенные потребности в положительных эмоциях;

д) конфликты, возникающие на основе противоположных взглядов супругов по вопросам ведения домашнего хозяйства.

8. Сексуальные семейные конфликты – это:

а) конфликты, возникающие на основе противоположных интересов и ценностей;

б) конфликты, основанные на борьбе за лидерство в семье;

в) конфликты, основанные на психосексуальной несовместимости супругов;

г) конфликты, в основе которых лежат неудовлетворенные потребности в положительных эмоциях;

д) конфликты, возникающие на основе противоположных взглядов супругов по вопросам ведения домашнего хозяйства.

9. Сколько кризисных периодов в развитии семьи выделяют социологи:

а) 2;

б) 3;

в) 4;

г) 5;

д) 6.

10. Первый кризисный период семьи происходит:

а) в первый год супружеской жизни;

б) после рождения первого ребенка в семье;

в) в период появления в семье второго ребенка;

г) с достижением детей школьного возраста;

д) с достижением трудного (подросткового) возраста детей.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

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

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-23	способностью участвовать в мероприятиях по организации и проведению финансового контроля в секторе государственного и муниципального управления, принимать меры по реализации выявленных отклонений	ПК-23.2	получение навыков участия в мероприятиях по организации и проведению финансового контроля в секторе государственного и муниципального управления

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-23.2. получение навыков участия в мероприятиях по организации и проведению	Осуществление систематизации информации по специфике мероприятий по	Осуществлена систематизация информации по специфике мероприятий по организации

финансового контроля в секторе государственного и муниципального управления	организации и проведению финансового контроля в секторе государственного и муниципального управления. Приобретение навыков по участию в мероприятиях по организации и проведению финансового контроля в секторе государственного и муниципального управления.	и проведению финансового контроля в секторе государственного и муниципального управления. Приобретены навыки по участию в мероприятиях по организации и проведению финансового контроля в секторе государственного и муниципального управления.
---	---	---

Вопросы к зачету

1. Конфликтология как наука. Теоретические предпосылки возникновения конфликтологии.
2. Этапы развития конфликтологии.
3. Конфликтный функционализм Г. Зиммеля.
4. Социал-дарвинистская концепция конфликта: представители, особенности.
5. Равновесная и конфликтная модели: сравнительный анализ.
6. Диалектическая теория конфликта К. Маркса.
7. Функциональная концепция конфликта Т. Парсонса.
8. Особенности изучения конфликта в теории Л. Козера.
9. Концепция конфликта Р. Дарендорфа.
10. Общая теория конфликта Р. Боулдинга.
11. Конфликт как форма воспроизводства общества А. Турена.
12. Особенности отношения к конфликту в отечественной науке.
13. Методы изучения конфликта.
14. Структура социального конфликта.
15. Источники и причины возникновения социальных конфликтов.
16. Динамическая модель конфликта.
17. Функции социальных конфликтов.
18. Проблема типологии конфликтов.
19. Диагностика конфликтов.
20. Аспекты конфликта: участники конфликта, проблемное поле конфликта, позиции и интересы сторон, образы конфликтной ситуации.
21. Методика анализа конфликтной ситуации по М.М. Рыбаковой и В.А. Смехову.
22. Отношения участников. Характер опыта конфликтного взаимодействия сторон.
23. Структурные характеристики конфликта: стороны, условия, предмет, результат.
24. Динамические характеристики конфликта. Стадии развития конфликта.
25. Основные принципы анализа конфликта.
26. Причины и источники внутриличностных конфликтов и формы их проявления.
27. Основные подходы к пониманию внутриличностного конфликта.
28. Виды внутриличностных конфликтов.
29. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.
30. Понятие межличностных конфликтов, их причины.
31. Особенности межличностных конфликтов, их динамика.
32. Характеристика основных стилей поведения, их положительные и отрицательные стороны.
33. Групповой процесс: особенности, динамика.
34. Причины возникновения групповых конфликтов и их классификация.
35. Групповые нормы, ценности и стереотипы поведения.
36. Последствия и функции внутригруппового конфликта.
37. Предупреждение межличностных и групповых конфликтов.

38. Конфликты в организациях: особенности возникновения и протекания.
39. Конфликты между руководителями и подчиненными, их предупреждение, регулирование.
40. Закономерности развития эмоциональных межличностных отношений и супружеские конфликты. Классификация супружеских конфликтов.
41. Детско-родительские конфликты и особенности психического развития детей в различные периоды онтогенеза.
42. Причины семейных конфликтов. Предупреждение и разрешение супружеских конфликтов.
43. Конфликты в организации и особенности социально-психологического климата.
44. Стил ь руководства и тип организационной структуры как факторы, влияющие на социально-психологический климат на производстве.
45. Типичные организационно-технические причины конфликтов.
46. Профессиональный стресс и его влияние на уровень конфликтности личности.
47. Типы организационных конфликтов (по различным основаниям).
48. Причины и источники конфликтов в организации.
49. Предупреждение конфликтов управление ими и их разрешение в организации.
50. Работа медиатора в организации.

В состав билетов включаются задания текущего контроля.

Шкала оценивания.

Оценка знаний, умений, навыков проводится на основе балльно-рейтинговой системы: 30% из 100% (или 30 баллов из 100) - вклад в итоговую оценку по результатам промежуточной аттестации.

При оценивании ответа обучающегося в ходе промежуточной аттестации можно опираться на следующие критерии:

Баллы	Критерий оценки
26-30	Обучающийся показывает высокий уровень компетентности, знания программного материала, учебной, периодической и монографической литературы, законодательства и практики его применения, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их с точки зрения различных авторов. Обучающийся показывает не только высокий уровень теоретических знаний, но и видит междисциплинарные связи. Профессионально, грамотно, последовательно, хорошим языком четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. Знает в рамках требований к направлению и профилю подготовки законодательно-нормативную и практическую базу. На вопросы отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу.
16-25	Обучающийся показывает достаточный уровень компетентности, знания материалов занятий, учебной и методической литературы, законодательства и практики его применения. Уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса. Знает нормативно-законодательную и практическую базу, но при ответе допускает несущественные погрешности. Обучающийся показывает достаточный уровень профессиональных знаний, свободно оперирует понятиями, методами оценки принятия решений, имеет представление: о междисциплинарных связях, увязывает знания, полученные при изучении различных дисциплин, умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный и иллюстрированный материал, но при ответе допускает некоторые погрешности. Вопросы не вызывают существенных затруднений.
6-15	Обучающийся показывает достаточные знания материалов занятий, но при

	ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные членами комиссии вопросы отвечает неуверенно, допускает погрешности. Обучающийся владеет практическими навыками, привлекает иллюстративный материал, но чувствует себя неуверенно при анализе междисциплинарных связей. В ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются недостаточно веские. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.
0-5	Обучающийся показывает слабые знания материалов занятий, учебной литературы, законодательства и практики его применения, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение вопроса. Обучающийся показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на вопросы или затрудняется с ответом.

Шкала перевода из многобалльной системы в традиционную:

- обучающемуся выставляется оценка «не зачтено», если обучающийся набрал менее 50 баллов,

- оценка «зачтено» выставляется при условии, если обучающийся набрал от 50 до 100 баллов.

100 баллов выставляется при условии выполнения всех требований, а также при обязательном проявлении творческого отношения к предмету, умении находить оригинальные, не содержащиеся в учебниках ответы, умении работать с источниками, которые содержатся дополнительной литературе к курсу, умении соединять знания, полученные в данном курсе со знаниями других дисциплин.

4.4. Методические материалы

Устный опрос является одним из основных способов проверки усвоения знаний обучающимися. Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на определенную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях. Основные критерии оценки устного ответа: правильность ответа по содержанию; полнота и глубина ответа; логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией); использование дополнительного материала.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Подготовка к занятиям должна носить систематический характер. Это позволит обучающемуся в полном объеме выполнить все требования преподавателя. Обучающимся рекомендуется изучать как основную, так и дополнительную литературу, а также знакомиться с Интернет-источниками (список приведен в рабочей программе по дисциплине).

Методические указания по подготовке к опросу

Подготовка обучающихся к опросу предполагает изучение в соответствии тематикой дисциплины основной/ дополнительной литературы, нормативных документов, интернет-ресурсов.

Обучающийся готовит доклад в форме устного сообщения по теме дисциплины.

Предлагается следующая структура доклада:

1. Введение:

– указывается тема и цель доклада;

– обозначается проблемное поле, тематические разделы доклада.

2. Основное содержание доклада:

– последовательно раскрываются тематические разделы доклада.

3. Заключение:

– приводятся основные результаты и суждения автора по поводу путей возможного решения рассмотренной проблемы, которые могут быть оформлены в виде рекомендаций.

Методические рекомендации по написанию реферата:

Реферат является самостоятельной практической работой обучающихся. Он призван определить степень освоения обучающимся знаний и навыков, полученных им в процессе изучения дисциплины.

Текст работы должен быть написан в научном стиле. Оформление текста также должно быть выполнено грамотно. Следует избегать пустых пространств и, тем более, страниц. На все таблицы, рисунки и диаграммы делаются ссылки в тексте.

Работа выполняется в формате А4. Шрифт – TimesNewRoman. Основной текст работы набирается 14-м шрифтом через 1,5 интервала, выравнивание по ширине, межбуквенный интервал «Обычный», красная строка 1,25 см. Автоматически расставляются переносы. Поля: верхнее 2,0 см, нижнее 2,0 см, левое 3 см, правое 1 см. Промежутки между абзацами отсутствуют. Введение, главы, заключение, список литературы и приложения форматируются как заголовки первого уровня и начинаются каждый с новой страницы. Подразделы глав с новой страницы не начинаются.

Сноски делаются внизу страницы. Таблицы и рисунки нумеруются отдельно. Номер включает номер главы и номер рисунка/таблицы в данной главе.

Страницы работы должны быть пронумерованы. Нумерация начинается со страницы с оглавлением, на которой ставится цифра «2» и далее – по порядку. Окончание нумерации приходится на последний лист списка литературы. Номер ставится внизу страницы справа. На страницах с приложениями номера не ставятся, и в оглавление они не выносятся. В оглавлении указывается только номер первого листа первого приложения.

Объем реферата 7-15 стр.

Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся

Контроль самостоятельной работы осуществляется в рамках опросов по темам, предусмотренным рабочей программой дисциплины.

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Системная природа конфликта.
2. Формирование теории конфликта.
3. Структурный анализ конфликтов современного общества.
4. Социокультурная динамика современного общества и конфликты.
5. Роль корпоративной культуры в регулировании конфликтов в организации.
6. Психодинамическая интерпретация внутриличностных конфликтов.
7. Динамическая модель конфликта (ситуация по выбору студента).
8. Теоретико-игровая модель конфликта.
9. Влияние стрессов на возникновение и развитие конфликтов.
10. Самоменеджмент как профилактика конфликтного взаимодействия.
11. Роль стереотипов в возникновении конфликтов.
12. Технологии разрешения конфликтов.
13. Модели поведения в конфликте и их влияние на завершение конфликта.
14. «Управленческая решетка» Р. Блейка и Дж. С. Мутон как технология управления внутригрупповыми конфликтами.
15. Психотипологические особенности личности и их влияние на управление конфликтными взаимодействиями.
16. Молодежный сленг как причина конфликтов.
17. Молодежная субкультура и ее влияние на межпоколенные конфликты.
18. Специфика современных семейных конфликтов.

19. Культура спора и бесконфликтное поведение.
20. Информационные потоки в бесконфликтном и конфликтном общении.
21. Конфликты в системе «человек-машина».
22. Конфликты в системе «человек-природа».
23. Имидж руководителя как средство конструктивного влияния на конфликты.
24. Особенности управления в экстремальных ситуациях.
25. Сущность концепции позитивно-функционального конфликта Л. Козера.
26. Консенсус в современном обществе: проблемы и пути достижения.
27. Групповые интересы и цели в современном обществе как фактор конфликтов.
28. Социально-психологический климат трудового коллектива как основа конструктивного развития конфликтов.
29. Межнациональные противоречия и конфликты в Российской Федерации.
30. Проблемы национальных диаспор в России.
31. Процессы глобализации и общемировые проблемы современности.
32. Формы конфликтов в развитии обществ: социальные эволюции и революции.
33. Цивилизационные конфликты.
34. Социально-экономические конфликты в современной России.
35. Социально-политические конфликты в современной России.
36. Религиозное противостояние: конфликт или консенсус мировых религий.
37. Роль религий в регулировании конфликтного противостояния.
38. Война как форма конфликта в современном мире.
39. Становление правового государства и его роль в регулировании конфликтов.
40. Предупреждение конфликтов на горизонтальном уровне.
41. Предупреждение конфликтов на вертикальном уровне.
42. Предупреждение супружеских конфликтов.
43. Предупреждение социально-экономических конфликтов.
44. Предупреждение трудовых конфликтов в организации.
45. Предупреждение инновационных конфликтов в организации.
46. Общая характеристика переговорных стилей.
47. Ультимативная тактика жесткого стиля.
48. Тактика выжимания уступок, используемая в жестком стиле.
49. Методы противостояния тактике жесткого стиля.
50. Мягкий стиль и целесообразные условия его применения.
51. Основные методики, способствующие проведению переговоров в мягком стиле. Целесообразность и особенности применения торгового стиля.
52. Охарактеризуйте позиционный торг.
53. Преимущества и трудности переговорного процесса в стиле сотрудничества.
54. Метод принципиальных переговоров: общая характеристика.
55. Основные правила принципиальных переговоров.
56. Охарактеризуйте основные стадии управления конфликтами.
57. Организация и подготовка переговорного процесса.
58. Управление переговорным процессом.

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

6.1. Основная литература

Кузьмина Т.В. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузьмина Т.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/645>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся

по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям/ В.П. Ратников [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 543 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/7023>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Зеленков М.Ю. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник/ Зеленков М.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 324 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/10934>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

6.2. Дополнительная литература

Афанасьева Е.А. Основы конфликтологии [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 159 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/19276>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Клачкова О.А. Конфликтология [Электронный ресурс]: практикум/ Клачкова О.А.— Электрон. текстовые данные.— Комсомольск-на-Амуре: Амурский гуманитарно-педагогический государственный университет, 2011.— 136 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/22297>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Алексеев О.А. Конфликтология и управление [Электронный ресурс]: учебное пособие/ О.А. Алексеев— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015.— 238 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/33853.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Сергеев С.А. История конфликтологии [Электронный ресурс]/ С.А. Сергеев— Электрон. текстовые данные.— Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2010.— 232 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/61856.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Сергеев С.А. История конфликтологии [Электронный ресурс]: учебное пособие/ С.А. Сергеев— Электрон. текстовые данные.— Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015.— 240 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/61974.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Конфликтология сфер социальной жизни [Электронный ресурс]: учебное пособие/ С.А. Сергеев [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2014.— 468 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/62184.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Анцупов, А. Я. Конфликтология : [учебник для вузов] / Анцупов, Анатолий Яковлевич, Шипилов, Анатолий Иванович. - 3-е издание. - М. ; СПб. [и др.] : Питер, 2007. - 491 с.

Анцупов, А. Я. Конфликтология. Новые способы и приемы профилактики и разрешения конфликтов : учебник для вузов / Анцупов, Анатолий Яковлевич, Шипилов, Анатолий Иванович. - 4-е издание, исправленное и дополненное. - М. : Эксмо, 2011. - 512 с.

Богомолова, М. Н. Технологии делового общения государственных служащих : учебное пособие / М. Н. Богомолова, И. Ю. Васильева, Л. В. Комарова ; РАГС при Президенте РФ, Кафедра культурологии и деловых коммуникаций. - М. : Изд-во РАГС, 2010. - 158 с.

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Конфликтология. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Бобрешова И.П., Воробьев В.К.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 102 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54120>

Светлов В.А. Словарь по конфликтологии [Электронный ресурс]/ Светлов В.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2013.— 325 с.— Режим

доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/12750>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Цой Л.Н. Практическая конфликтология. Книга первая [Электронный ресурс]/ Л.Н. Цой— Электрон. текстовые данные.— М.: Глобус, 2001.— 233 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/8169.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Клачкова О.А. Конфликтология [Электронный ресурс]: практикум/ О.А. Клачкова— Электрон. текстовые данные.— Комсомольск-на-Амуре: Амурский гуманитарно-педагогический государственный университет, 2011.— 136 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/22297.html>.— ЭБС «IPRbooks»

6.4. Нормативные правовые документы

Об образовании в Российской Федерации: Федеральный закон от 29.12.2012 №273-ФЗ (с последующими изменениями и дополнениями)

Федеральный государственный образовательный стандарт 38.03.01 Экономика (уровень бакалавриата), утвержден приказом Министерством образования и науки России от 12 ноября 2015 г. № 1327 (зарегистрировано в Минюсте России 30 ноября 2015г., регистрационный номер 39906)

Образовательный стандарт Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ (утв. приказом ректора Академии от 18 августа 2016 г. № 01-4567).

6.5. Интернет-ресурсы

<http://www.conflictology.narod.ru>

<http://www.auditorium.ru>

<http://www.ovsem.com>

<http://conflictology.sp.ru>

6.6. Иные источники

Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник: - СПб.: Питер, 2013.- 512 с.

Зеленков М.Ю. Конфликтология: Учебник. – М.: Изд. Дашков и К., 2013.- 324 с.

Конфликтология: Учебник. /Под ред. Ратникова В.П. – М.:Изд. Юнити-Дана, 2012.- 543 с.

Замедлина Е.А. Конфликтология: Учеб. пособие - 2-е изд. – М.: РИОР, ИНФРА-М, 2013.-141 с.

Кильмашкина Т.Н. Конфликтология. Социальные конфликты – М.: Юнити-Дана, 2012.- 288 с.

Светлов В., Семенов В. Конфликтология. – СПб.: Питер, 2011. - 352 с.

Черкасская Г.В., Бадхен М.Л. Управление конфликтами: практикум по конфликтологии. – СПб.: ЛГУ им. А.С. Пушкина, 2011.- 248 с.

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

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Программное обеспечение: Microsoft Windows 10 LTSB 1607; Microsoft Office Professional 2016.

Информационные справочные системы: Научная библиотека РАНХиГС. URL: <http://lib.ranepa.ru/>; Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL:

<http://elibrary.ru/defaultx.asp>; Национальная электронная библиотека. URL: www.nns.ru; Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru; Российская национальная библиотека. URL: www.nnir.ru; Электронная библиотека Grebennikon. URL: <http://grebennikon.ru/>; Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: <http://e.lanbook.com>; Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: <http://www.biblio-online.ru/>.