

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет гуманитарного образования
Заочный факультет

УТВЕРЖДАЮ
Декан ФГО

УТВЕРЖДАЮ
Декан ЗФ

профессор, д.филос.н. Ромм Марк Валериевич

профессор, д.т.н. Темлякова Зоя Савельевна

“ ____ ” _____ г.

“ ____ ” _____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Конфликтология

ООП: специальность 030602.65 Связи с общественностью

Шифр по учебному плану: ОПД.Ф.7

Факультет: заочный заочная форма обучения

Курс: 5, семестр: 10

Лекции: 10

Практические работы: 8 Лабораторные работы: -

Курсовой проект: - Курсовая работа: - РГЗ: -

Самостоятельная работа: 136

Экзамен: 10 Зачет: -

Всего: 154

Новосибирск

2011

Рабочая программа составлена на основании Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению (специальности): 350400 Связи с общественностью.(№ 42 мжд/сп от 14.03.2000)

ОПД.Ф.7, дисциплины федерального компонента

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры социальной работы и социальной антропологии протокол № от

Программу разработал

доцент, к.ист.н.

Скалабан Ирина Анатольевна

Заведующий кафедрой

доцент, д.социол.н.

Осьмук Людмила Алексеевна

Ответственный за основную образовательную программу

доцент, д.культур.

Паршукова Галина Борисовна

1. Внешние требования

Таблица 1.1

Шифр дисциплины	Содержание учебной дисциплины	Часы
ОПД.Ф.7	Рабочая программа составлена на основании _Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению (специальности): 350400 Связи с общественностью.(№ 42 мжд/сп от 14.03.2000). Конфликтология Конфликтология, ее предмет и задачи, история становления как науки. Формирование отечественной школы конфликтологии. Природа социального конфликта. Источники и причины его возникновения. Позитивные и деструктивные функции. Структурные элементы конфликта. Процесс и динамика конфликта. Проблема типологии конфликтов. Человеческий фактор в конфликте. Проблема эмоций и психологической несовместимости. Типы конфликтных личностей. Типичное поведение в конфликтной ситуации (тест К.Килмена). Характеристика основных стилей: конфронтация, избегание, приспособление, компромисс, сотрудничество. Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях. Коммуникации как источник конфликта. Коммуникации как процесс с обратной связью. Механизм искажения информации. Основные функции коммуникаций. "Барьеры" коммуникаций. Регулирование и разрешение социальных кризисов и конфликтов: определение основных понятий - регулирование, разрешение, управление, предотвращение, минимизация последствий. Этапы и последовательность оптимального урегулирования конфликтов. Институционализация конфликтов. Легитимизация конфликтов. Условия легитимности и институциональной процедуры. Структурирование конфликтующих групп. Анализ основных форм регулирования и разрешения конфликтов. Проблема предупреждения и предотвращения конфликтов. Информационное противоборство в конфликте. Принципы организации собственного информационного потока. "Связи с общественностью" как средство кризисного регулирования, как средство предотвращения конфликта или минимизации его последствий.	154

2. Особенности (принципы) построения дисциплины

Таблица 2.1

Особенности (принципы) построения дисциплины

Особенность (принцип)	Содержание
Основания для введения дисциплины в учебный план по направлению или специальности	Государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования по направлению (специальности): 350400 Связи с общественностью.(№ 42 мжд/сп от 14.03.2000).
Адресат курса	Курс адресован будущим специалистам по связям с

	общественностью, а так же может осуществляться в рамках спецкурса читаемого студентам гуманитарного и не гуманитарного профиля.
Основная цель (цели) дисциплины	Основная идея курса: Конфликт - это не патология, конфликт есть естественная форма взаимодействия, а поэтому специалист по связям с общественностью в своей деятельности должен не избегать конфликтов, а учиться эффективно использовать их конструктивный потенциал, содействуя достижению максимального удовлетворения интересов сторон. Основные цели курса: " получить целостное представление о конфликте, его функциях в обществе и методах разрешения или регулирования конфликтов; " освоить методы управления конфликтом, уметь использовать стимулирующее воздействие конфликта в тех случаях, когда он развивается в определенных рамках и уметь урегулировать разрушительный характер конфликта, когда он выходит за эти рамки; " опираясь на теоретические знания и освоенные технологии анализа социального конфликта, позволит анализировать и прогнозировать современную социальную ситуацию, как на уровне общества, так и конкретной социальной группы; " опираясь на примеры из жизненного опыта обучающихся, помогает им адаптироваться к современной социальной действительности, где конфликт стал одним из основных проявлений общественных отношений;
Ядро дисциплины	Выделение основных блоков курса основано на освоении обязательных компонентов управления конфликта: анализ конфликта (структурный, функциональный, динамический), методы работы с конфликтом, основные сферы развертывания конфликта, входящие в предметное поле деятельности специалиста по связям с общественностью.
Связи с другими учебными дисциплинами основной образовательной программы	Курс опирается на знания студентов полученные ими в курсах: " философии (философский подход к пониманию природы социального конфликта), " теоретической и прикладной социологии, (социологический подход к пониманию конфликта, социологические теории конфликта (К.Маркс, Г.Зиммель, Л.Козер, Р. Дарендорф) социологические методы исследований, используемые при анализе конфликта, представления о социологическом мониторинге), " общей, практической и социальной психологии, (психологический подход к анализу конфликта, психоаналитический, ситуативный, когнитивный подходы к анализу конфликта, теории фрустрации и агрессии, коммуникативные техники, психологические методы анализа конфликта) " теории и практике связей с общественностью, социология коммуникаций (представление о

	коммуникативных каналах информации в организации; представление о СМИ и приар-службе как форме согласования интересов разных социальных субъектов; представления об институциональных формах регуляции отношений " психология коммуникаций (интерес как фактор коммуникации; представление о процессе коммуникации, понятие конформизма; психология слухов, механизм искажения содержания информации в процессе передачи слухов). " коммуникационный менеджмент (Работа с персоналом в кризисных ситуациях, разрешение конфликтов в рабочих коллективах.) Связи с дисциплинами основной образовательной программы, следующими за данным курсом Деловое общение (знание содержания теории принципиальных переговоров и теории человеческих потребностей обеспечивает умение выделять позиции и интересы сторон и искать пути согласования интересов, знание основных коммуникативных техник, которые могут применяться при конструктивном разрешении конфликта).
Требования к первоначальному уровню подготовки обучающихся	Студент должен знать основы социологии, социальной психологии, обладать жизненным опытом конфликто разрешения
Особенности организации учебного процесса по дисциплине	Дополнительно к содержанию гос. стандарта по дисциплине "Конфликтология", данный курс включает в себя: 1. углубленное рассмотрение теоретико-методологических основ анализа социального конфликта, что должно позволить обучающимся глубже понять сам феномен конфликта и многообразие современных подходов к работе с ним; 2. рассмотрение специфики развертывания конфликта на различных уровнях взаимодействия (в первую очередь, в больших социальных группах) и в сферах, входящих в предметную область деятельности специалиста по связям с общественностью.; 3. представление о социальной напряженности и способах ее диагностики Для лучшего усвоения теоретического материала, технологий анализа конфликта, обучения конкретным способам поведения в конфликте, курс обеспечен "Практикумом по конфликтологии", подготовленным с учетом стандарта и данной программы и пакетом case studies для формирования навыков анализа конкретных конфликтных ситуаций . В курсе используются лекция-диалог, деловая игра, семинары с элементами тренинга, case studies. Организуется рейтинговая система учета знаний студентов.

3. Цели учебной дисциплины

Таблица 3.1

После изучения дисциплины студент будет

иметь представление	
1	о конфликтологии как науке, ее современном состоянии, специфике и тенденциях изучения конфликта ;
2	об основных парадигмах социального конфликта используемых в социологии, психологии и конфликтологии;
3	об основных сферах применения полученных в ходе курса знаний
4	о феномене социальной напряженности, стадиях ее развития в обществе;
5	об особенностях конфликтных процессов в российском обществе;
6	об особенностях информационного противоборства в конфликте
7	о видах насилия и методах работы с насилием в конфликте;
8	О специальности "связи с общественностью" как средстве кризисного регулирования, предотвращения конфликта или минимизации его последствий;
знать	
9	основные типологии конфликта
10	используемый в конфликтологии понятийный аппарат;
11	современные теории социального конфликта (теория человеческих потребностей Дж. Бертона, теория структурного насилия Й.Галтунка, теория принципиальных переговоров Р.Фишера, У.Юри)
12	основные модели (структурную, функциональную, динамическую) анализа социального конфликта;
13	какие факторы способствуют возникновению и усилению конфликта в социуме;
14	как работать с эмоциями в конфликте;
15	основные методы управления конфликтом;
16	организационные формы участия третьей стороны в урегулировании конфликта;
17	"барьеры" коммуникаций в конфликте;
уметь	
18	диагностировать и анализировать социальный конфликт;
19	определять основные типы поведения в конфликте;
20	видеть различные варианты управления конфликтной ситуации и выбирать для конкретной ситуации наиболее подходящий;
21	использовать коммуникативные и структурные методы управления конфликтом
иметь опыт (владеть)	
22	Анализа реального социального конфликта
23	Диагностики социальной напряженности в организации

4. Содержание и структура учебной дисциплины

Лекционные занятия

Таблица 4.1

(Модуль), дидактическая единица, тема	Часы	Ссылки на цели
---------------------------------------	------	----------------

Семестр: 10		
Модуль: Теоретико-методологические подходы к пониманию феномена конфликта.		
Дидактическая единица: Природа социального конфликта. Философский, социологический, социобиологический, психологический подходы к анализу конфликта. Конфликтология, ее предмет и задачи, история становления как науки. Формирование отечественной школы конфликтологии.		
Формирование современных парадигм о природе социального конфликта	2	1, 10, 2, 7
Модуль: Анализ социального конфликта		
Дидактическая единица: Структурный анализ конфликта. Источники и причины его возникновения. Позитивные и деструктивные функции. Структурные элементы конфликта. Проблема типологии конфликтов. Человеческий фактор в конфликте. Типы конфликтных личностей. Типичное поведение в конфликтной ситуации (тест К.Килмена). Характеристика основных стилей: конфронтация, избегание, приспособление, компромисс, сотрудничество.		
Структурный анализ конфликта: субъекты конфликта и их характеристики. Объект и предмет конфликта	2	10, 12, 14, 17, 18, 22, 6, 9
Дидактическая единица: Динамический анализ конфликта. Процесс и динамика конфликта. Человеческий фактор в конфликте. Проблема эмоций и психологической несовместимости. Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях. Коммуникации как источник конфликта. Коммуникации как процесс с обратной связью. Механизм искажения информации. Основные функции коммуникаций. "Барьеры" коммуникаций. Информационное противоборство в конфликте.		
Динамический анализ конфликта: формирование и развитие конфликтной ситуации.	2	10, 12, 13, 18, 22, 23, 4, 5, 6
Модуль: Управление конфликтом		
Дидактическая единица: Управление конфликтом. Регулирование и разрешение социальных кризисов и конфликтов: определение основных понятий - регулирование, разрешение, управление, предотвращение, минимизация последствий. Этапы и последовательность оптимального урегулирования конфликтов. Институционализация конфликтов. Легитимизация конфликтов. Условия легитимности и институциональной процедуры. Структурирование конфликтующих групп. Анализ основных форм регулирования и разрешения конфликтов. Проблема предупреждения и предотвращения конфликтов. Завершение конфликта. Регулирование и разрешение социальных кризисов и конфликтов: определение основных понятий - регулирование, разрешение, управление, предотвращение, минимизация последствий.		
Управление конфликтом: понятие и динамические характеристики	2	10, 15, 16, 17, 20, 21, 8, 9
Модуль: Сферы развертывания конфликтов		

Дидактическая единица: Сферы развертывания конфликтов		
Конфликты больших социальных групп.	2	10, 11, 13, 3, 5, 6, 7, 8

Практические занятия

Таблица 4.2

(Модуль), дидактическая единица, тема	Учебная деятельность	Часы	Ссылки на цели
Семестр: 10			
Модуль: Анализ социального конфликта			
Дидактическая единица: Структурный анализ конфликта. Источники и причины его возникновения. Позитивные и деструктивные функции. Структурные элементы конфликта. Проблема типологии конфликтов. Человеческий фактор в конфликте. Типы конфликтных личностей. Типичное поведение в конфликтной ситуации (тест К.Килмена). Характеристика основных стилей: конфронтация, избегание, приспособление, компромисс, сотрудничество.			
Структурный анализ конфликта: позиции, интересы и поведение участников конфликта	На семинарских занятиях студенты обсуждают следующие вопросы: 1. Потребности, интересы, позиции сторон. "Луковица", метод построения конфликтограмм. 2. Типы взаимодействия в конфликте. Сетка Томаса-Килмана. 3. Структурная модель конфликта К. Митчелла "Треугольник УПК" 4. Кейс-стадис. Структурный анализ конфликта Для этого студент: " определяет различия и формулирует позиции, интересы, потребности в конфликте " выделяет основные типы взаимодействия в социальном конфликте, позитивные и негативные аспекты каждого из видов взаимодействия " на основе использования предложенных выше методов	2	1, 10, 11, 12, 19, 21

	анализа конфликта практикуется в использовании структурного анализа социального конфликта;		
Модуль: Управление конфликтом			
Дидактическая единица: Управление конфликтом. Регулирование и разрешение социальных кризисов и конфликтов: определение основных понятий - регулирование, разрешение, управление, предотвращение, минимизация последствий. Этапы и последовательность оптимального урегулирования конфликтов. Институционализация конфликтов. Легитимизация конфликтов. Условия легитимности и институциональной процедуры. Структурирование конфликтующих групп. Анализ основных форм регулирования и разрешения конфликтов. Проблема предупреждения и предотвращения конфликтов. Завершение конфликта. Регулирование и разрешение социальных кризисов и конфликтов: определение основных понятий - регулирование, разрешение, управление, предотвращение, минимизация последствий.			
Методы управления конфликтом.	На семиранских занятиях разбираются проблемы: 1. Институциональные аспекты конфликта разрешения и их использование в социальной работе. 2. Коммуникативные техники управления конфликтом. 3. Кейс-стадис: пути управления конфликтом. Для этого студент: 1. рассматривает институциональные аспекты управления конфликтом и их особенности в системе социальной работы 2. отрабатывает навыки использования рекомендуемых коммуникативных техник управления конфликтом 3. отрабатывают методы и техники управления конфликтом при анализе	4	10, 14, 15, 17, 20, 21

	конкретных конфликтов		
Модуль: Сферы развертывания конфликтов			
Дидактическая единица: Сферы развертывания конфликтов			
Конфликты в организациях и социально-трудовой сфере. Забастовка как вид трудового конфликта	На семинарском занятии обсуждаются проблемы: 1. Особенности конфликтов в организациях и трудовых коллективах. 2. Проблема и характер трудовых конфликтов в современной России. 3. Пути урегулирования трудового конфликта. 4. Забастовка как форма социального конфликта. Основные типы забастовок. 5. Особенности протекания и завершения забастовки: социальный и правовой аспект.	2	10, 13, 15, 16, 3, 5, 6, 8, 9

5. Самостоятельная работа студентов

Семестр- 10, Контрольные работы

Письменная работа делается в течение семестра студентом самостоятельно, но, те или иные фрагменты ее, могут обсуждаться на семинарских занятиях или на консультации с преподавателями, ведущими данный курс.

Работа может быть сдана студентом преподавателю по окончании 3 модуля курса или на консультации перед экзаменом. В первом случае, преподаватель выдает работу студенту до экзамена со своими комментариями, позволяющими доработать текст до экзамена. В случае, если текст сдается на консультации, вопросы по тексту задаются студенту на экзамене в процессе защиты данной работы.

Оценка за данную работу и ее защиту выставляется на экзамене по курсу и является составной частью итоговой экзаменационной оценки по курсу "Конфликтология".

Параметры оценки работы "Анализ социального конфликта"

" соответствие темы работы содержанию учебной дисциплины и предлагаемой схеме анализа конфликта;

" полнота и всесторонность анализа ситуации;

" пригодность и обоснованность использованных методов анализа конфликта;

" аргументированность и обоснованность предлагаемых методов управления конфликтом;

" мера самостоятельности в разработке проблемы;

" аргументированность и компетентность в ответах на вопросы при защите работы (точность, полнота, уверенность), профессиональный язык.

АНАЛИЗ СОЦИАЛЬНОГО КОНФЛИКТА

ДЛЯ СПЕЦИАЛЬНОСТИ СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ

Работа должна представлять экспертную оценку конкретного конфликта и возможностей его разрешения или урегулирования.

Требования к оформлению работы: титульный лист, постраничные сноски, список литературы.

1. Биографический анализ конфликта

1. Изложить историю формирования конфликтных отношений. Раздел должен содержать последовательное изложение конфликта с момента формирования конфликтных противоречий и до настоящего времени, если конфликт не разрешен.

2. Изложить развернутые точки зрения субъектов конфликта на историю формирования конфликтных отношений и сложившуюся конфликтную ситуацию. Важнейший критерий изложения биографии конфликта - объективность и эмоциональная нейтральность. Эксперт не может продвигать точку зрения на конфликт ни одной из сторон.

2. Типология конфликта (по основным, рассматриваемым в конфликтологии параметрам. Использовать не менее пяти оснований для типологии конфликта. Отбор оснований для типологии должен быть обоснованным и содействовать прояснению конфликта.

Обязательно указать тип конфликтной ситуации. Желательно использовать типологию по предмету конфликтного взаимодействия, по сферам возникновения конфликта, по отношению субъектов к конфликту.

3. Структурно-функциональный анализ конфликта

" Участники конфликта и их характеристики, роли в конфликте.

" Объект конфликта, вид объекта, оценка по степени делимости.

" Предмет (предметы) конфликта. Формируются ли дополнительные предметы конфликта в процессе его развития. Порядок формирования. Произошла ли в конфликте подмена предмета конфликта.

" Отстаиваемые позиции участников конфликта: Что в излагаемых позициях сторон есть факты, а что интерпретации? Осуществлялся ли в конфликте обмен конфликтогенами. Выделить (конкретные примеры) и типологизировать используемые конфликтогены.

" Интересы субъектов конфликта, потребности. Выделить как все группы основных, так и побочных интересов субъектов конфликта. Какие из интересов можно считать общими для участников конфликта? Где есть точки пересечения интересов? Какие интересы антагонистичны, а какие нет?

" Виды поведения участников конфликта (Сетка Томаса -Киллмана). Как изменяются типы поведения сторон. Оценка перспективности тех или иных типов поведения для решения проблемы.

" Границы конфликта (если сильно меняются показать в динамике)

" Ресурсы, привлекаемые участниками данного конфликта для достижения своих целей. Ранги сторон, и их изменение по ходу развертывания конфликта

" Позитивные и негативные функции данного конфликта.

4. Динамический анализ конфликта

" Выделить основные фазы конфликта.

" Предконфликтная фаза: противоречия лежащие в основе конфликта и их накопление и осознание. По каким признакам можно было судить о нарастании конфликтных противоречий, напряженности, формировании образа врага? Формирование фрустрационных механизмов и переход к открытой стадии.

Фаза открытого конфликта и ее основные этапы . Изменение взаимодействия сторон в конфликте. Динамика изменения используемых видов поведения каждого участника конфликта. Динамика изменения ситуации, поведения (в частности, стратегий конфликтного взаимодействия) и установок в конфликте (УПК). При использовании метода УПК отметить: где основные расхождения? В поведении? Установках? Контексте? Где точки вхождения в конфликт? См. вопросы в рекомендациях по использованию метода...

" Постконфликтная фаза (если имеется). Какие факторы повлияли или могут повлиять на характер и глубину постконфликтной фазы? Каковы перспективы развития дальнейших отношений между конфликтовавшими сторонами?

5 Управление конфликтом

" Вариант 1 (завершенный конфликт): Завершен ли данный конфликт? Разрешен ли он? На основании, каких критериев можно судить о разрешении или не разрешении данного конфликта? Какие использовались стратегии завершения данного конфликта? Что в интересах, установках, поведении, складывающихся обстоятельства субъектов может быть ресурсом для разрешения конфликта? Как можно изменить поведение и установки сторон на конструктивные. Какой тип организации взаимодействия по управлению конфликтом ? Какие способы управления конфликтом (коммуникативные и структурные)? Как конкретно их реализовывать? (Пошагово) Какие пути выхода на консенсуальные методы разрешения конфликта были использованы или могли использоваться в данном случае?

" Вариант 2 (не завершенный конфликт): На какой стадии находится данный конфликт? Как может быть завершен данный конфликт? Есть ли перспективы для его разрешения или урегулирования? Что в интересах, установках, поведении, складывающихся обстоятельства субъектов может быть ресурсом для разрешения конфликта? Какие стратегии завершения данного конфликта, тип организации взаимодействия и способы управления конфликтом, могут быть перспективны? Как можно изменить поведение и установки сторон на конструктивные. Какой тип организации взаимодействия по управлению конфликтом может быть использован? Какие способы управления конфликтом (коммуникативные и структурные)? Как конкретно их реализовывать? Какие пути выхода на консенсуальные методы разрешения конфликта были использованы или могли использоваться в данном случае?)? Какие пути выхода на консенсуальные методы разрешения конфликта могли использоваться в данном случае?

И в том, и в другом случае, в завершении анализа выделить еще раз предмет (ы) конфликта и показать были ли разрешены заложенные в них противоречия. Были ли удовлетворены интересы сторон.

Внимание, при анализе должны быть использованы минимум три метода анализа конфликта, рассматривавшихся на семинарских занятиях!

Всего: 26 часов

Семестр- 10, Подготовка к экзамену

- изучение презентаций и материалов лекций - 2 часа
 - изучение и выполнение заданий "Практикума по конфликтологии" - 2 часа
 - изучение материалов ридера , рекомендованного по курсу - 3 часа
 - анализ предлагаемых преподавателям кейсов - конфликтных ситуаций выносимых на обсуждение, собственного анализа конфликтов (материалов РГЗ) - 2 часа
 - изучение нормативно-правовых документов, рассматриваемых в ходе курса - 1 час
- Всего 10 часов

Семестр- 10, Подготовка к занятиям

Подготовка к занятиям включает в себя:

Модуль 1

Изучение литературы по разделу теории конфликтов, и, на основании прочитанной литературы и

заполнение таблицы "Теории социального конфликта" требования к заполнению см. раздел 5.) .

Конфликты в социологических теориях:

Зиммель Г. Борьба ("Из книги "Социология. Исследование общественны формаций.

Дарендорф.Р. Элементы теории социального конфликта.

Дарендорф Р. Современный социальный конфликт. Очерк политики свободы.

Коузер Л.А. Основы конфликтологии

Козер Л. Функции социального конфликта. (коллоквиум по работе)

Конфликты в психологических теориях:

Гришина Н.В. Психология конфликта.
Психология конфликта: хрестоматия. Сост. и общая ред. Н.В. Гришиной.
Левин К. Разрешение социальных конфликтов.
Аддисциплинарный подход к конфликту:
Д. У. Бертон Теория потребностей. (Из книги "Исследование насилия.")
Р. Дж. Фишер Теория потребностей, социальная идентичность и эклектичная модель конфликта.(статья из книги "Конфликт: теория человеческих потребностей."
Митчелл К. Человек нуждающийся и разрешение конфликта: основополагающие вопросы теории базовых человеческих потребностей (статья из книги "Конфликт: теория человеческих потребностей."
Подготовка к промежуточному тесту: "Теории социального конфликта"

Модуль 2

Структурный анализ конфликта
Изучение литературы по разделу:
Роли, ранги сторон, объект, предмет конфликта:
Дмитриев А.В. "Конфликтология"(учебник)
Ранги сторон:
Бородкин Ф, Коряк Н. "Внимание, конфликт!"
Конфликтогены:
Шейнов В.Н. "Конфликты в нашей жизни"
Типы поведения в конфликте:
Скотт Дж. Использование своего разума для понимания и управления конфликтом. (из хрестоматии под ред. Сельченка О.В. "Прикладная конфликтология")
Скалабан И.А. Практикум по конфликтологии.
Письменный анализ конфликтов на основе предложенных методик анализ конфликта, на основе кейсов (выдаются преподавателем), подготовка:
Метод картирования, биографический метод:
"Конфликт Грузия - Южная Осетия"
"Конфликт социального работника и врачей в роддоме"
Метод "Луковица"
"Конфликт социального работника и врачей в роддоме"
"Конфликт между сотрудниками в парикмахерской"
Метод "Древо конфликта"
""Конфликт социального работника и врачей в роддоме"
"Конфликт между соседями"
Метод УПК
"Конфликт на производственной базе"
Для желающих:
"Участники конфликта: характеристики и динамика" (По повести А. Гайдара "Тимур и его команда" (выступление с анализом кейса)

2 Модуль

Динамический анализ конфликта
Изучение литературы по разделу:
Типы конфликтных ситуаций:
Бородкин Ф, Коряк Н. "Внимание, конфликт!"
Анализ социальной напряженности:
Чорнобай П.Д. Социальная напряженность: опыт измерения. // Социологические исследования, 1992, № 7. С.94-98.
Скалабан И.А. "Практикум по конфликтологии".
Агрессия и насилие в конфликте:

Изучение статьи Й. Гальтунга "Структурное насилие"

Проведение социологического исследования "Анализ социальной напряженности в социальной организации" (малыми группами)

Изучение и динамический анализ кейса: Гоголь Н.В. "Как поссорились Иван Иванович с Иваном Никифоровичем"

3 модуль

Дж. Скотт "Использование своего разума для понимания и управления конфликтом. (Прикладная конфликтология под ред. А.В. Сельченка)

М. Литвак Психологическое айкидо.

(Прикладная конфликтология под ред. А.В. Сельченка)

Скалабан И.А. Практикум по конфликтологии

Работа по освоению коммуникативных техник "Я-выход", "Я-высказывание", "Непосредственная амортизация", "Профилактическая амортизация"

Работа с кейсами по анализу методов управления конфликтов.

Используются кейсы, разбираемые на предыдущих занятиях. На основании анализа конфликтов, готовится аргументированное объяснение стратегий и методов управления ими.

Работа на итоговом анализом конфликта, для выборочной презентации методов его управлением (фрагменты) на семинарском занятии.

Модуль 4

Изучение литературы по разделу:

Скалабан И.А. Практикум по конфликтологии.

Пригожин А.И. Социология организаций (глава Конфликты в организациях)

Зайцев А.К. Социальный конфликт. (глава Забастовка)

Изучение законодательства:

Федеральный закон от 23 ноября 1995 г. N 175-ФЗ

"О порядке разрешения коллективных трудовых споров"

(с изменениями от 6 ноября, 30 декабря 2001 г.)

Трудовой кодекс РФ. Гл. 61, 62

Работа над итовым анализом конфликтов

Всего часов: 110 часов

6. Правила аттестации студентов по учебной дисциплине
ПРАВИЛА АТТЕСТАЦИИ СТУДЕНТОВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
«КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

Для оценки качества деятельности обучающегося используется балльно-рейтинговая система оценки. Такая система обеспечивает регулярность работы над курсом, поскольку итоговая оценка по курсу формируется как суммарный балл за различные виды деятельности в семестре и на экзамене.

Тема семинара Учебная деятельность	Срок сдачи, защиты	Миним альный балл	Макс. балл	Комментарии
1. Модуль. Теоретико-методологические подходы к пониманию феномена и причин социального конфликта.				
Формирование современных парадигм о природе социального конфликта	Лекция 1	3	9	
2. Модуль. Анализ социального конфликта				
Структурный анализ конфликта.	Лекция 2	3	6	
«Древо конфликта», как способ анализа проблем конфликта. Потребности, интересы, позиции сторон. «Луковица».	Семинарское занятие 2	4	6	
Динамический анализ социального конфликта.	Лекции 3	3	6	
3. Модуль. Управление социальным конфликтом				
Управление конфликтом: понятие и динамические характеристики.	Лекция 4	3	6	
Динамика управления конфликтом	Семинар 3	3	7	
Структурные и коммуникативные методы управления конфликтом.	Семинар 4	4	8	
4. Модуль Основные сферы развертывания конфликта Социальные конфликты и социальная работа				
Конфликты больших социальных групп и их влияние на социальную сферу.	Лекция 5	3	6	
Конфликты в социально-трудовой сфере. Забастовка как вид трудового конфликта.	Семинарское занятие 8	4	6	
Итого, за все виды учебной деятельности:		30	60	
Итоговая работа «Анализ социального конфликта»	14 неделя, экзамен	5	10	К концу 14 недели студент может сдать работу, если желает получить комментарии к ней преподавателя, для дальнейшей доработки. В

				случае если работа сдается позже указанного срока, либо представляется на экзамене, то она преподавателем только оценивается.
Итоговый тест по курсу	экзамен	15	30	Оценка теста: 15-17,5 – удовлетворительно 18-21 – хорошо 21,5-30 - отлично
ИТОГО обязательных работ:		50	100	
Учебное задание, предусмотренное сверх учебной программы: Самостоятельный анализ кейса Самостоятельный анализ аналитических, исследовательских работ (русскоязычные) по проблеме Самостоятельная рецензия статьи по проблеме на иностранном языке Самостоятельный обзор иностранных работ по проблеме (не менее 3) Научно-исследовательская работа по курсу		1 1 2 3 5	4 4 4 10 10	Учебные задания сверх учебной программы могут быть выбраны студентом и согласованны с преподавателем не позднее, чем на 9 неделе семестра.

Диапазон баллов рейтинга по курсу

Диапазон баллов		ECTS	Традиционная шкала оценки
90-100 «отлично»	97-100	A+	отлично
	94-96	A	
	90-93	A-	
80-89 «очень хорошо»	86-89	B+	хорошо
	83-85	B	
	80-82	B-	
70-79 «хорошо»	76-79	C+	
	73-75	C	
	70-72	C-	удовлетворительно
60-69 «удовлетворительно»	66-69	D+	
	63-65	D	
	60-62	D-	
50-59 «посредственно»		E	неудовлетворительно
«Неудовлетворительно» (с возможностью пересдачи)	25-49	FX	
«Неудовлетворительно» (без возможности пересдачи)	0-24	F	

7. Список литературы

7.1 Основная литература

В печатном виде

1. Анцупов А. Я. Конфликтология : [учебник для вузов] / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - СПб. [и др.], 2008. - 490 с. : ил.

7.2 Дополнительная литература

В печатном виде

1. Арцибасов И. Н. Вооруженный конфликт: право, политика, дипломатия : [монография] / И. Н. Арцибасов, С. А. Егоров. - М., 1989. - 244, [1] с.
2. Берн Э. Игры, в которые играют люди: Психология человеческих взаимоотношений. Люди, которые играют в игры: Психология человеческой судьбы : пер. с англ. / Эрик Берн ; общ. ред. М. С. Мацковского. - СПб., 1992. - 399, [1] с.
3. Бородкин Ф. М. Внимание: конфликт! / Ф. М. Бородкин, Н. М. Коряк ; отв. ред. В. А. Заргаров ; Акад. наук СССР, Сибирское отделение. - Новосибирск, 1989. - 186, [3] с. : схемы
4. Зайцев А. К. Социальный конфликт / А. К. Зайцев. - М., 2000. - 464 с. : ил.
5. Вересов Н. Н. Формула противостояния, или Как устранить конфликт в коллективе : книга для руководителя / Н. Н. Вересов ; Рос. акад. образования, Моск. психол.-социал. ин-т. - М., 2003. - 109 с.
6. Дмитриев А. В. Социальный конфликт: общее и особенное / А. В. Дмитриев. - М., 2002. - 524 с.
7. Левкин Н. В. Управленческие новации и организационный конфликт / Н. В. Левкин // ЭКО. Экономика и организация промышленного производства. - 2009. - № 2. - С. 145-156.
8. Коваленко Б. В. Политическая конфликтология : Учебное пособие для вузов по психол. спец. / Б. В. Коваленко, А. И. Пирогов, О. А. Рыжов. - М., 2002. - 398 с. : ил.
9. Рубин Д. Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение / Д. Рубин, Д. Пруйт, С. Х. Ким. - СПб.; М., 2002. - 352 с. : ил.
10. Светлов В. А. Грузино-Югоосетинский конфликт. Размышления конфликтолога / В. А. Светлов // Полис: Политические исследования. - 2009. - № 3. - С. 65-73.
11. Цой Л. Н. Организационный конфликтменеджмент. 111 вопросов, 111 ответов / Л. Н. Цой. - М., 2007. - 351, [1] с. : ил.
12. Аклаев А. Р. Этнополитическая конфликтология. Анализ и менеджмент : [учебное пособие] / А. Р. Аклаев. - М., 2005. - 471 с. : табл.
13. Анцупов А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях : учебное пособие для вузов / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. - СПб. [и др.], 2007. - 288 с. : ил. - Рекомендовано УМО.
14. Анцупов А. Я. Словарь конфликтолога / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - СПб. [и др.], 2006. - 527, [1] с.
15. Ворожейкин И. Е. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник / И. Е. Ворожейкин, А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров ; Консалтинговая группа Термика. - М., 2004. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Загл. с вкладыша контейнера. - Рекомендовано МО.
16. Дмитриев А. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / А. В. Дмитриев. - М., 2001. - 318 с. - Рекомендовано МО.
17. Коузер Л. А. Основы конфликтологии : Учебное пособие. - СПб., 1999. - 200 с.
18. Сельченко К. В. Прикладная конфликтология / К. В. Сельченко. - М., 2003
19. Конфликтология : научно-практический журнал / Международная ассоциация конфликтологов. - СПб., 2005 -
20. Конфликтология : Учебник / [Под ред. Кармина А. С.]. - СПб., 2001. - 443 с. : ил.

21. Конфликты в современной России : проблемы анализа и регулирования / под. ред. Е. И. Степанова. - М., 2000. - 344 с.
22. Гришина Н. В. Психология конфликта. - СПб., 2003. - 464 с. : ил.

В электронном виде

1. Конфликтология : научно-практический журнал / Международная ассоциация конфликтологов. - СПб., 2005 -. - Режим доступа: <http://www.conflictology.ru>

8. Методическое и программное обеспечение

8.1 Методическое обеспечение

В печатном виде

1. Скалабан И. А. Практикум по конфликтологии : учебное пособие [для 2 курса ФГО (специальность "Социальная работа") дневного и заочного отделений] / И. А. Скалабан ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2002. - 103 с. : ил.

В электронном виде

1. Скалабан И. А. Практикум по конфликтологии : учебное пособие [для 2 курса ФГО (специальность "Социальная работа") дневного и заочного отделений] / И. А. Скалабан ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2002. - 103 с. : ил.. - Режим доступа: http://www.ciu.nstu.ru/fulltext/textbooks/2002/02_scalaban.rar

9. Контролирующие материалы для аттестации студентов по дисциплине КОНТРОЛИРУЮЩИЕ МАТЕРИАЛЫ

включают в себя:

- вопросы и задания для самоконтроля к каждому семинарскому занятию,
- промежуточные тесты и контрольные работы по курсу.
- итоговые тесты по курсу,
- вопросы для проверки остаточных знаний.

ПРИМЕРЫ ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ К ЗАНЯТИЯМ

ТЕМА 1.

Формирование современных парадигм о природе социального конфликта.

? Как вы понимаете приведенное ниже высказывание, которое Л. Козер назвал «зиммелевским парадоксом»? Какие функции социального конфликта оно демонстрирует?

«Наиболее эффективным средством предотвращения борьбы является точное знание сравнительной силы обеих сторон, которое очень часто может быть получено только в результате самого конфликта».

□ Прочитайте следующее высказывание Р. Годдарда:

«Продуктивность конфронтации проистекает из того факта, что конфликт ведет к изменению, изменение ведет к адаптации, адаптация ведет к выживанию.»

? Как вы понимаете данное высказывание?

Какие функции конфликта нашли здесь свое отражение?

Может ли найти данная мысль подтверждение в практике социальной работы? Приведите конкретные примеры..

□ Заполните свободные места в таблице. Допишите типы конфликтов не указанные ниже, но которые вы считаете важными для анализа конфликта.

Классификация конфликтов

Основание классификации	Виды конфликтов	Определяющие характеристики,
По предмету конфликтного взаимодействия	-реалистичные -нереалистичные	-конфликты-средства, направлены на конкретный результат --конфликты-цели, вызваны необходимостью разрядки напряжения
По сферам проявления	?	?
По сферам возникновения	-интересов -ценностей -идентификации	?
По формам борьбы	?	?
По широте вовлечения масс и степени воздействия на общество	-частные конфликты -гражданское неповиновение -беспорядки -тайный сговор -внутренняя война	-государство не занимает главных ролей (война банд, межклановые, межплеменные столкновения) -действия против правительства опасные для общества: политические демонстрации, забастовки

	-социальный контроль -война	-гражданская война, восстание, бунт, революция -действия правительства в
По субъектам конфликтного взаимодействия	?	?
По направленности	-вертикальные -горизонтальные;	?
По направленности на субъекта	-прямые -косвенные;	?
По степени активности субъекта в конфликте	-активный -пассивный	?
По степени длительности и напряженности конфликта	-бурные быстротекущие конфликты -острые длительные конфликты -слабовыраженные и вялотекущие конфликты -слабоважные и быстротекущие	- влияют индивидуальные психологические особенности личности, отличаются агрессивностью и крайней враждебностью - при наличии глубоких противоречий - не очень острые противоречия и пассивность одной из сторон -поверхностные причины, эпизодический характер
По отношению субъектов к конфликту	-подлинный -случайный -смещенный -ложный -неверно приписанный -латентный	?
По социальным последствиям	?	?

ТЕМА 2.

Структурный анализ социального конфликта.

- Прочитайте приведенные ниже определения и опираясь на них выделите в приведенной ниже ситуации объект и предмет конфликта.

ОБЪЕКТ конфликта – ценность, к обладанию которой стремятся оба оппонента.

ПРЕДМЕТ конфликта – это объективно существующая или воображаемая проблема (противоречие), служащая основой конфликта.

Реальные объект и предмет конфликта часто скрыты за многими кажущимися. (Предметом конфликта между мужем и женой может быть не распределение обязанностей в домашнем хозяйстве, как декларируется в конфликте, а большой объем работы, хоть и высокооплачиваемой работы жены на производстве).

СУБЪЕКТЫ КОНФЛИКТА

- Обратитесь к героям книги А. Гайдара «Тимур и его команда»: шайке хулиганов возглавляемой Квакиным и команде возглавляемой Тимуром¹. Опишите эти группировки как субъектов конфликта. Выделите основные роли участников конфликта в группировках. Подтвердите свои выводы цитатами.

□ ? Ответьте на следующие вопросы:

С какими видами конфликтогенов вам пришлось чаще всего встречаться?

Как часто вы наблюдали эскалацию конфликтогенов?

Кто чаще всего выступает инициатором прекращения эскалации конфликтогенов?

Каким образом, и почему, на ваш взгляд, он это делал?

ТЕМА 4.

Агрессия и насилие в конфликте

Типы насилия (Й. Галтунг)

Фактическое	Потенциальное
Физическое	Психическое
С объектом	Без объекта
Намеренное	Не намеренное
Манифестное	Латентное
Личное	Структурное

? В чем состоят реальные различия между данными типами насилия?

Как данные виды насилия могут проявляться?

Какие из них наиболее часто встречаются в практике социальной работы?

ТЕМА 5.

Методы управления конфликтом

- Обратитесь еще раз к повести Н.В. Гоголя «Как поссорился Иван Иванович с Иваном Никифоровичем»

Какие виды помощи в разрешении конфликта и на каких этапах вы бы рекомендовали?

□ Перевести в «Я-высказывание» следующие «Вы-обвинения»:

1. Почему вы повышаете на меня голос?
2. Ты постоянно докучаешь мне своими просьбами купить что-нибудь новенькое. Тебе что одеть нечего?
3. Ты опять забыл дома домашнюю работу, лучше бы ты голову дома забыл!
4. Сколько можно тебе говорить, чтобы ты вынес мусор?
5. Ты меня достал своей музыкой, у меня уже голова болит!
6. Почему ты никогда не считаешься с моим мнением?
7. Ты когда-нибудь научишься убирать за собой?
8. Не ори на меня!
9. Когда вы перестанете входить в библиотеку в верхней одежде?
10. Почему ты все время у меня списываешь?
11. Сколько раз тебе можно говорить, чтобы ты убирал книги со стола?
12. Почему ты вечно перебиваешь меня?

□ Используя технику амортизации ответьте на следующие вопросы:

1. Почему вы вовремя не передали нам информацию? Вы что, не знакомы с вашей должностной инструкцией?
2. Вы уверены, что полученное вами образование позволит вам справиться с работой у нас?

¹ Если есть возможность, можно посмотреть и обсудить фрагменты из фильма «Чучело».

3. Мне кажется, что я имею больше оснований, чем вы рассчитывать на эту должность!
4. Уже не первый раз я слышу от сотрудников, что вы их сексуально провоцируете.
5. И на какую карьеру вы рассчитываете с такой внешностью?
6. Вы опять пришли на работы не бритый? Вы уверены, что ваш образ жизни совместим с работой у нас?
7. Вас не интересует судьба нашей организации! Мне кажется, что вы пришли к нам работать только из-за денег.
8. Почему устраиваясь к нам на работу, вы не предупредили, что беременны?

ТЕМА 6.

Конфликты в семье.

«Я хотел бы рассказать о конфликте который произошел между моим другом и его матерью. Началось все с того, что он за месяц до защиты диплома вдруг его забросил, сказав, что будет защищать его с другой группой через полгода, хотя был человеком привыкшим все делать во время и на «отлично». Мать, живущая в другом городе, узнав об этом, начала настаивать на защите, сказав, что если он не сделает это во время, то она лишит его материальной помощи, после чего мой друг забросил диплом еще дальше. Через две недели после защиты дипломов его группой, мать приехала и сказала, что диплом он будет писать под ее присмотром, а так как они оба были людьми вспыльчивыми и упрямыми, разгорелась сильная ссора, после чего мать уехала решив, что она не будет с ним вообще общаться, а друг решил из упрямства не защищать вообще диплом.

Ссора затянулась почти на полтора года...

? Какой вид семейного конфликта здесь представлен?

Диагностируйте данный конфликт используя метод картографии конфликта.

Как вы видите разрешение данного конфликта, и возможно ли оно? Аргументируйте свой ответ.

ТЕМА 7.

Конфликты в социально трудовой сфере. Забастовка как форма конфликта.

□ Проанализируйте приведенный ниже конфликт:

Пять дней рабочие шахты «Кузнецкая» удерживали в заложниках директора и еще 11 инженеров. Рабочие требовали не только выплаты долга по зарплате, который за три года достиг астрономической цифры в два триллиона (еще неденоминированных) рублей, но и ареста директора за коррупцию и злоупотребление. Директор вместе с инженерами был блокирован в рабочем кабинете во время совещания. В приемной было установлено круглосуточное дежурство, а здание немедленно окружила милиция. На шахту немедленно прибыл заместитель прокурора области. По его словам, шахтеры согласились с тем, что акция противозаконна, но отпустить заложников отказались.

К переговорам подключилась администрация области. От них поступило предложение о постепенном погашении долга с последующим закрытием некогда одной из лучших шахт Кузбасса. Это предложение шахтеры тоже отвергли. Возникла абсолютно тупиковая ситуация. И тут, вдруг, вспомнили, что против директора «Кузнецкой» еще в марте 1997 года возбудили уголовное дело по ст. 216 УК (нарушение правил техники безопасности при ведении горных работ, повлекшие гибель людей). Следствие установило, что директор шахты отправил на разведку горящего угольного пласта несколько специалистов «Кузнецкой». При вскрытии перемычки трое погибли, двое получили тяжелые ожоги. Люди шли на страшный риск за крупное вознаграждение в долларах. Дело в том, что после приватизации шахты фирмами из Австрии и Лихтенштейна (60% всех акций) доллары у руководства водились...

Материала дела срочно передали в суд г. Белово, и в тот же день исполняющий обязанности председателя горсуда вынес решение об аресте директора. На следующий день на шахту прибыл ОМОН из Белово, которому рабочие передали руководителя. Как они и требовали, наручники на него одели прямо в рабочем кабинете.

? Можно ли считать, что арест директора шахты разрешил данный конфликт?
Аргументируйте свой ответ.
Типологизируйте данный конфликт. Какой вид и этап забастовки здесь представлен?
Как, по вашему мнению. События могут развиваться дальше.
Какие действия необходимо предпринять, что бы рационализировать и институционализировать данный конфликт?

ПРИМЕРЫ ПРОМЕЖУТОЧНЫХ ТЕСТОВ ПО КУРСУ

Промежуточный текст по первому модулю

Укажите кому из теоретиков конфликта (К.Маркс, Г.Зиммель, Р. Дарендорф, Л.Козер, Дж. Бертон) принадлежат данные слова;

1. «Чем более неравномерно распределены в системе дефицитные ресурсы, тем глубже противоречия между господствующими и подчиненными классами»
2. «Социальный конфликт всегда существует в обществе в силу неизбежного различия интересов. Однако в постиндустриальном обществе он смещается из плоскости экономических интересов, отношений собственности (о которых писал Маркс) в область отношений господства-подчинения и перераспределения власти».
3. «...стабильность общества зависит от количества существующих в нем конфликтных отношений и типов связей между ними»
4. « Наблюдение всяческих антипатий и разделения на партии, интриг и случаев открытой борьбы, конечно, могло бы поставить враждебность в ряд тех первичных человеческих энергий, которые не высвобождаемы внешней реальностью их предметов, но сами для себя эти предметы создают. Так и говорят, что человек не потому имеет религию, что верит в Бога, но потому верит в Бога, что имеет религию как настроенность своей души.» ...

Контрольная работа по итогам изучения второго модуля курса

Выделите в данном конфликте следующие структурные компоненты: роли участников конфликта, объект, предмет конфликта, позиции, интересы сторон, используемые ресурсы, ранги сторон, границы конфликта.

Конфликт в учреждении. Участники и руководитель Татьяна Ивановна и подчиненный Наталья Александровна. Вместе работают только последний год. До этого Татьяна Ивановна возглавляла другой отдел в данном учреждении.

В настоящее время проходит подготовка к выборам. Избирательная кампания - второе место работы и у руководителя и у подчиненного. Но руководитель учреждения является одновременно и председателем избирательной комиссии, то есть тоже руководителем, а подчиненный в учреждении является и подчиненным в избирательной кампании.

Избирательная кампания. Руководитель требует от подчиненного выполнения всего объема работ по выборам. Подчиненный не успевает по времени выполнять всю работу, возложенную на него. Раньше ситуация решалась следующим образом.

Раньше подчиненный работал на другой работе и с нынешним руководителем пересекался только на выборах. Председатель избирательной комиссии (а на сегодняшний момент и руководитель на основной работе) писал по прежнему месту работы подчиненного справку необходимого образца, и подчиненного освобождали от основной работы на время выборов. Заработную плату в это время подчиненный получал только по месту второй (временной) работы. Теперь они работают в одной связке, как по основному месту работы, так и на временной работе.

Руководитель. Татьяна Ивановна

Не хочет освобождать подчиненного от основного места работы, поскольку понимает, что в его организации этого сотрудника нельзя заменить другим человеком (или с этим

связаны большие трудности), следовательно, будет накапливаться объем работ по основному месту работы. Кроме того, когда руководитель отпрашивал подчиненного с основного места работы, его не очень интересовало каким образом заменят этого специалиста на той основной работе. А так как теперь этот специалист работает в его организации, руководителю самому придется производить какие-либо кадровые перемены. В выборную кампанию кроме этого подчиненного руководитель тоже не хочет брать кого-то другого, так как именно этот подчиненный в выборах участвует уже очень долгое время и знает все тонкости работы избирательных комиссий. Но в настоящее время между ними постепенно накаляются отношения, они это чувствуют, но открыто не высказываются о своем недовольстве друг другом. Руководитель спрашивает с подчиненного работу, а он еще не сделал, не успел, не подготовил, а сроки поджимают Подчиненный: Наталья Александровна.

Много лет участвует в выборах. Все годы, кроме этого, ее освобождали от основной работы на время проведения выборов. Работа в избирательной комиссии требует очень серьезной работы с документами, сосредоточенности, внимательности. Наталья Александровна не успевает справляться одновременно с полным объемом работ на двух работах одновременно. Чувствуя свою полную зависимость от руководителя она боится открыто сказать о том, что не успевает. Кроме того, подчиненный и не очень стремится к тому, чтобы все успеть. Так как по своему прошлому опыту знает и надеется что ее все-таки могут освободить от основной работы. Но этого не происходит. Отношения накаляются.

ИТОГОВЫЙ КОНТРОЛЬ ПО КУРСУ

Примеры типов тестовых заданий

Выберите правильный ответ

1. Исследователь, которому принадлежит цитата:

.. “Конфликт – это форма социализации.”

а. Г. Зиммель, б. З. Фрейд, с. Л. Козер, d. Р. Дарендорф

Дополните перечень

2. К основным позитивным функциям конфликтов Л. Козер относил:

- а. Инновационную
- б. Адаптивную
- с.
- d.

Продолжите высказывание

3. Теорема У. Томаса:

«Если ситуация определяется как реальная,»

Выберите все правильные ответы:

4. Признаками конфликта низкой интенсивности являются:

- 1. Различия в базовых интересах и ценностях
- 2. Не рассматривают конфликт как силовую борьбу за выживание
- 3. Высокая сплоченность,
- 4. Способ урегулирования: капитуляция, арбитраж

Установите соответствие

5. Симптомами данных видов скрытого конфликта в социально-трудовой сфере являются

- | | |
|-------------------------|---------------------------------------|
| а. Уход от конфликта | 1. распространение слухов |
| | 2. плохое здоровье |
| б. Подавление конфликта | 3. скрывающееся поведение |
| | 4. пьянство как уход от деятельности |
| | 5. нарушение режима выпуска продукции |