

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра социальной работы и социальной антропологии

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФГО

д.ф.н. Ромм М. В.

“ ____ ” _____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Конфликтология

Образовательная программа: 37.03.01 Психология, профиль: Социальная психология

Курс: 2, семестр : 4

Факультет гуманитарного образования, очно-заочная форма обучения

		Семестр
№	Вид деятельности	4
1	Всего зачетных единиц (кредитов)	2
2	Всего часов	72
3	Всего занятий в контактной форме, час.	24
4	Лекции, час.	8
5	Практические занятия, час.	8
6	Лабораторные занятия, час.	0
7	из них в активной и интерактивной форме, час.	8
8	Аттестация, час.	2
9	Консультации, час.	6
10	Самостоятельная работа, час.	48
11	Виды самостоятельной работы (курсовой проект, курсовая работа, РГЗ, подготовка к контрольной работе)	контр.
12	Вид аттестации	3

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности): 37.03.01 Психология

ФГОС введен в действие приказом №946 от 07.08.2014 г. , дата утверждения: 15.10.2014 г.

Место дисциплины в структуре учебного плана: Блок 1, вариативная

Рабочая программа разработана на основе компетентностной модели выпускника по направлению (специальности): 37.03.01 Психология

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры

СРСА, протокол заседания кафедры №_____ от 20.06.2017

Утверждена на совете факультета гуманитарного образования, протокол № 6 от 21.06.2017

Программу разработал:

доцент, к.и.н. Скалабан И. А.

Заведующий кафедрой:

профессор, д.соц.н. Осьмук Л. А.

Ответственный за образовательную программу:

заведующий кафедрой Тараканов А. В.

1. Внешние требования

Таблица 1.1

Компетенция ФГОС: ОК.6 способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; в части следующих результатов обучения:
34. знать социальные основы партнерских и конфликтных отношений в социально-трудовой сфере и методы управления конфликтом в организации
у2. уметь выстраивать межкультурную, деловую, профессиональную коммуникацию с учетом психологических, поведенческих, социальных характеристик партнеров
Компетенция ФГОС: ПК.12 способность к просветительской деятельности среди населения с целью повышения уровня психологической культуры общества; в части следующих результатов обучения:
33. знать специфику коммуникации и психологического воздействия в просветительской работе

2. Требования НГТУ к результатам освоения дисциплины

Таблица 2.1

Результаты изучения дисциплины по уровням освоения (иметь представление, знать, уметь, владеть)	Формы организации занятий
Конфликтология	
ОК.6.34 знать социальные основы партнерских и конфликтных отношений в социально-трудовой сфере и методы управления конфликтом в организации	
1.Знать сущность, формы проявления, типологию, функции конфликта в социально-трудовой сфере, и методы управления конфликтом в организации	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
2.Знать закономерности формирования и работы малых групп (коллективов), основы партнерских и конфликтных отношений в социально-трудовой сфере, и методы управления конфликтами в организациях	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
3.Знать особенности формирования эффективных коммуникаций в группе	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОК.6.у2 уметь выстраивать межкультурную, деловую, профессиональную коммуникацию с учетом психологических, поведенческих, социальных характеристик партнеров	
4.Уметь пользоваться различными техниками эффективной коммуникации, уметь устанавливать контакт с оппонентом и группой людей, уметь пользоваться средствами вербального и невербального общения	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
5.Уметь пользоваться техниками активного слушания	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
6.Уметь пользоваться технологиями переговорного процесса, а так же технологиями медиации в урегулировании конфликта, знать их сильные и слабые стороны при использовании в профессиональной сфере	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.12.33 знать специфику коммуникации и психологического воздействия в просветительской работе	
7.знать особенности формирования эффективных коммуникаций	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа

3. Содержание и структура учебной дисциплины

Таблица 3.1

Темы лекций	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 4				
Дидактическая единица: Общая теория конфликта				

1. Формирование современных парадигм о природе социального конфликта	0	1	1	Ведение конспектов и обсуждение с преподавателем следующих проблем: Методологические истоки теории социальных конфликтов. Формирование конфликтного и консенсусного подходов в понимании социального конфликта. Современные социологические теории конфликта. Психологическая традиция изучения конфликтов. Формирование адисциплинарного подхода к анализу социального конфликта.
2. Структурный анализ конфликта: субъекты, объект, предмет конфликта и их характеристики, потребности, интересы и позиции сторон	0	1,5	1, 3, 7	Ведение конспектов и обсуждение с преподавателем следующих проблем: Понятие структуры конфликта. Объективные и субъективные элементы конфликта. Субъекты конфликта, роли, силовые характеристики. Конфликтогены. Типы объекта конфликта. Метод анализа конфликта "Древо проблем". Границы конфликта. Типология интересов и потребностей в конфликте и методы работы с позициями и интересами сторон в конфликте
3. Динамика конфликта	0	1,5	1, 3, 7	Рассматриваются 3 этапа развития конфликта. Дается подробная характеристика каждого из этапов. Анализируются способы профилактики конфликта на каждом из этапов.
Дидактическая единица: Предупреждение и регулирование конфликта				

4. Конфликты в социально-трудовой сфере	0	1	2, 3	Специфика организационных конфликтов и их типология. Функции организационного конфликта. Причины современных конфликтов в трудовых коллективах и необходимость их типологизации. Экономический кризис и его конфликтологические последствия. Трудовые конфликты как форма социального протеста, борьбы коллективов за выживание и как следствие изменение трудовых мотиваций. Типологии форм конфликтов происходящих в трудовых коллективах. Забастовка как форма трудового конфликта: структура, динамика. Способы ее профилактики.
5. Переговоры, как наиболее эффективный способ разрешения конфликтной ситуации	0	1	3, 4, 5, 6	Организация переговорного процесса как основного метода регулирования конфликтов. Конструктивные и деструктивные принципы и модели организации переговорного процесса. Основные характеристики стандартных методов ведения переговоров. Методика "принципиальных переговоров", ее особенности. Методика "позиционного торга", специфика, возможности, ограничения. Процедура переговоров. Роли участников переговорного процесса. Посредничество как способ урегулирования конфликта. Основные принципы деятельности посредника. Структура и механизмы посреднической деятельности.

6. Управления конфликтом: сущность и динамические характеристики	1	2	1, 3	Понятие "управление конфликтом" и его использование в конфликтологической литературе. Основные элементы управленческого воздействия: Общее представление о профилактике, трансформации и стимулировании конфликта. Управление конфликтом как функция менеджера. Динамика управления конфликтом. Диагностика конфликта. Социологические и психологические методы диагностики конфликта. Конфликтологические методы диагностики и анализа конфликта Организационные формы управления конфликтом. Сущность конфликтологического посредничества. Выбор методов, стратегий и тактик управления конфликтом. Методы и техники стимулирования конфликта. Представление о структурных и коммуникативных методах управления конфликтом
--	---	---	------	--

Таблица 3.2

Темы практических занятий	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 4				
Дидактическая единица: Общая теория конфликта				
1. Формирование современных парадигм о природе социального конфликта	1	1	1	В ходе семинарских занятий студенты определяют сущность и особенности понимания социального конфликта в различных социологических и психологических теориях; выделяют специфику современного подхода к пониманию сущности и анализа причин социальных и организационно-трудовых конфликтов. На основе работы Л.Козера, выделяются функции конфликта в группе и обществе.

2. Структурный анализ конфликта	1	1,5	3, 7	На основе анализа реальных конфликтов и ключевых характеристик субъектов конфликтов, осваиваются методы анализа силового потенциала субъектов конфликта; рассматривается понятие конфликтогенов, выделяются типы конфликтогенов и их распространенность в социальном окружении студента. Опираясь на анализ реальных ситуаций, и используя метод "Древо конфликта" выделяются объекты и предметы конфликта. Анализируя конфликт, определяются различия и формулируются позиции, интересы, потребности в конфликте Выделяются основные типы взаимодействия в социальном конфликте, позитивные и негативные аспекты каждого из видов взаимодействия.
3. Динамический анализ конфликта	1	1,5	2, 3, 7	Опираясь на предложенные в курсе лекций методики, анализируется конкретный конфликт и выделяются закономерности его динамики. Рассматривается метод "Картографии конфликта".
Дидактическая единица: Предупреждение и регулирование конфликта				
4. Стратегии поведения в конфликте. Техники эффективной коммуникации	1	1	3, 4, 5, 6	Осваиваются стратегии поведения в конфликте в процессе групповой работы над кейсами реальных конфликтных ситуаций, в том числе, организационных и трудовых. Рассматриваются основные техники эффективной коммуникации: техники активного слушания, техники амортизации, техника "Я-высказывания".

5. Управление социальным конфликтом	1	1	3, 4, 6	Рассматриваются институциональные аспекты управления конфликтом и их особенности. Отрабатываются навыки использования рекомендуемых коммуникативных техник управления конфликтом. Отрабатываются методы и техники управления конфликтом при анализе конкретных конфликтов
6. Технология переговорного процесса, как способ разрешения конфликта	1	1	3, 4, 5, 6	В ходе семинарских занятий разбираются следующие вопросы: Стратегии ведения переговоров. Приемы ведения переговоров. Посредничество в переговорном процессе. Виды медиации. Оценка успешности переговоров и ее критерии. Студенты решают специально подготовленные кейсы, самостоятельно организуют пространство и процесс переговоров. В игровой форме при решении конфликта пробуют себя в роли медиатора, а так же отрабатывают на практике все изученные ранее приемы и стратегии.
7. Разрешение социально-трудовых конфликтов	1	1	1, 2, 3, 4, 5, 6	Разбор кейсов в области трудовых конфликтов. Разрешение конфликтов в социально- трудовой сфере. Предупреждение, разрешение и управление конфликтами в организации.

4. Самостоятельная работа обучающегося

№	Виды самостоятельной работы	Ссылки на результаты обучения	Часы на выполнение	Часы на консультации
Семестр: 4				
1	Анализ конфликта	1, 6	14	4
Кейс-метод "Анализ конфликта" по определенному алгоритму, предложенному преподавателем на основании изученного материала, подробная информация приведена в приложении №1 : Скалабан И. А. Технологии переговорного процесса [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / И. А. Скалабан ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214893 . - Загл. с экрана. Скалабан И. А. Общая конфликтология [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / И. А. Скалабан ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214856 . - Загл. с экрана.				
2	Подготовка к занятиям	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	20	0

Самостоятельная подготовка теоретических и практических заданий, подробная информация приведена в приложении №1 : Скалабан И. А. Технологии переговорного процесса [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / И. А. Скалабан ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214893 . - Загл. с экрана. Скалабан И. А. Общая конфликтология [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / И. А. Скалабан ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214856 . - Загл. с экрана.				
3	Подготовка к аттестации	1, 2, 3, 4, 5, 6	14	2
Самостоятельная работа направлена на освоение теоретического материала и формирование навыков анализа и управления конфликтом. Как структурными, так и коммуникативными методами, подробная информация приведена в приложении №1 : Скалабан И. А. Технологии переговорного процесса [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / И. А. Скалабан ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214893 . - Загл. с экрана. Скалабан И. А. Общая конфликтология [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / И. А. Скалабан ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214856 . - Загл. с экрана.				

5. Технология обучения

Для организации и контроля самостоятельной работы обучающихся, а также проведения консультаций применяются информационно-коммуникационные технологии (табл. 5.1).

Таблица 5.1

Деятельность	Информационно-коммуникационные технологии
Информирование	e-mail:mashanova_as@mail.ru
Консультирование	e-mail:mashanova_as@mail.ru; Социальные сети
Контроль	e-mail:mashanova_as@mail.ru
Размещение учебных материалов	Социальные сети; ЭБС

Таблица 5.2

Активные и интерактивные формы проведения занятий

№	Наименование активных форм	Коды формируемых компетенций
1	Кейс-стади	ОК.6;
Формируемые умения: 34. знать социальные основы партнерских и конфликтных отношений в социально-трудовой сфере и методы управления конфликтом в организации; у2. уметь выстраивать межкультурную, деловую, профессиональную коммуникацию с учетом психологических, поведенческих, социальных характеристик партнеров Краткое описание применения: Конкретные ситуации или случаи используются на семинаре для поиска решения проблемной ситуации и практической отработки полученных знаний и навыков		
2	Лекция в форме дискуссии	ОК.6;
Формируемые умения: 34. знать социальные основы партнерских и конфликтных отношений в социально-трудовой сфере и методы управления конфликтом в организации Краткое описание применения: Обеспечивает активное включение студентов в изучаемый вопрос во время лекции		

3	Проблемный метод	ОК.6;
Формируемые умения: з4. знать социальные основы партнерских и конфликтных отношений в социально-трудовой сфере и методы управления конфликтом в организации		
Краткое описание применения: Подготовка студентами теоретических и практических заданий, ответы на теоретические вопросы на семинарах		

4	Тренинг	ОК.6;
Формируемые умения: у2. уметь выстраивать межкультурную, деловую, профессиональную коммуникацию с учетом психологических, поведенческих, социальных характеристик партнеров		
Краткое описание применения: Применяется для закрепления и отработки практических навыков по изучаемой теме		

6. Правила аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Для аттестации обучающихся по дисциплине используется балльно-рейтинговая система (БРС), позволяющая выставить оценки по традиционной шкале и 15-уровневой ECTS.

Краткая информация о БРС приведена в табл. 6.1.

Таблица 6.1

Оцениваемые виды деятельности обучающихся	Максимальный балл
Семестр: 4	
<i>Подготовка к занятиям:</i>	
<i>Дополнительная учебная деятельность:</i>	
<i>Лекция:</i>	15
Контролирующие материалы (список вопросов) приводятся в "Скалабан И. А. Общая конфликтология [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / И. А. Скалабан ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214856 . - Загл. с экрана."	
<i>Практические занятия:</i>	45
Контролирующие материалы (список вопросов) приводятся в "Скалабан И. А. Общая конфликтология [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / И. А. Скалабан ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214856 . - Загл. с экрана."	
<i>Контрольные работы:</i>	20
Контролирующие материалы приводятся в "Скалабан И. А. Общая конфликтология [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / И. А. Скалабан ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214856 . - Загл. с экрана."	
<i>Зачет:</i>	20
Контролирующие материалы (тесты) приводятся в "Скалабан И. А. Общая конфликтология [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / И. А. Скалабан ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214856 . - Загл. с экрана."	

В таблице 6.2 представлено соответствие форм контроля заявляемым требованиям к результатам освоения дисциплины.

Таблица 6.2

Коды компетенций ФГОС	Результаты обучения	Формы контроля	
		Контр. раб.	Зачет
ОК.6	з4. знать социальные основы партнерских и конфликтных отношений в социально-трудовой сфере и методы управления конфликтом в организации	+	+
	у2. уметь выстраивать межкультурную, деловую, профессиональную коммуникацию с учетом психологических, поведенческих, социальных характеристик партнеров	+	+

ПК.12	з3. знать специфику коммуникации и психологического воздействия в просветительской работе		+
--------------	---	--	---

Фонд оценочных средств по дисциплине представлен в приложении № 1 к рабочей программе.

7. Литература

Основная литература

1. Галустова О. В. Конфликтология в вопросах и ответах : учебное пособие / О. В. Галустова. - М., 2010. - 212, [1] с. : табл., ил.
2. Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; Гос. Универ. Управл. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2014. - 301 с.: 60х90 1/16. - (ВО: Бакалавр.). (п) ISBN 978-5-16-005724-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405091> - Загл. с экрана.
3. Мушту О. З. Конфликтология : учебник / О. З. Муштук, А. Ю. Деев, О. С. Коротова. - М., 2011
4. Игебаева Ф. А. Деловое общение : практикум / Ф. А. Игебаева ; Башк. гос. аграр. ун-т. - Уфа, 2010. - 111 с. : табл. - Авт. на обл. не указан.
5. Дериглазова Л. В. Конфликты в международных отношениях : учебное пособие / Л. В. Дериглазова ; Нац. исслед. Том. гос. ун-т. - Томск, 2013. - 311 с., [2] л. карт : ил., табл. - Парал. тит. л. англ..

Дополнительная литература

1. Лебедева М. М. Технология ведения переговоров : учебное пособие / М. М. Лебедева. - М., 2010
2. Стороженко З. С. Мастерство делового общения: путь к успеху : [учебно-методический практикум] / З. С. Стороженко. - М., 2009. - 126 с.
3. Паркинсон Л. Семейная медиация : [пер. с англ.] / Лиза Паркинсон. - М., 2010. - 400 с. : ил., табл.
4. Пель М. Приглашение к медиации : практическое руководство о том, как эффективно предложить разрешение конфликта посредством медиации : [перевод] / Махтельд Пель. - М., 2009. - 394 с. : табл.
5. Powell M. International Negotiations : [student's book : B1/C2] / Mark Powell. - Cambridge, 2012. - 112 p. : ill. + 2 Audio CD.. - Пер. загл.: Международные переговоры: учебное пособие.
6. Кроули Д. Медиация для менеджеров : разрешение конфликтов и восстановление рабочих отношений / Джон Кроули, Кэтрин Грэм. - Москва, 2010. - 299 с. : ил., табл. - Парал. тит. л. англ..
7. Конфликтология : учебник / А. Я. Кибанов [и др. ; под ред. А. Я. Кибанова] ; Гос. ун-т упр. - Москва, 2012. - 300, [1] с. : ил.
8. Семенов В. А. Конфликтология : учебное пособие / В. А. Семенов, В. А. Светлов, В. В. Нагайцев ; Алт. ин-т повышения квалификации рук. и специалистов агропром. комплекса. - Барнаул, 2011. - 321, [1] с. : ил.
9. Мельниченко Р. Г. Медиация : учеб / Р. Г. Мельниченко. - Москва, 2015
10. Кряклина Т. Ф. Деловая коммуникация в социально-ориентированной деятельности : учебное пособие / Т. Ф. Кряклина, С. В. Реттих ; Алт. акад. экономики и права (ин-т). - Барнаул, 2010. - 171, [1] с. : ил.
11. Бороздина Г. В. Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. - Москва, 2012. - 463 с.
12. Макаров Б. В. Деловой этикет : [учебное пособие] / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. - Ростов н/Д, 2010. - 317 с. : ил.
13. Севостьянов Д. А. Конфликтология. - Новосибирск, 2012. - 12 с.

14. Севостьянов Д. А. Невербальная коммуникация в деловом общении. - Новосибирск, 2012. - 10 с.
15. Козырев Г. И. Конфликтология : [учебник по направлению 040200 "Социология"] / Г. И. Козырев. - Москва, 2010. - 303 с. : ил.
16. Редлих А. Модернизация конфликтов в организации / А. Редлих, Е. Миронов. - Санкт-Петербург, 2009. - 239 с. : ил.
17. Олимпиева И. Б. Коллективные переговоры на предприятиях: от "трудового картеля" к социальному партнерству / И. Б. Олимпиева // Социологические исследования. - 2010. - № 4. - С. 65-74.
18. Морозов В. П. Эмоциональный слух: экспериментально-психологические исследования / В. П. Морозов // Психологический журнал. - 2013. - Т. 34, № 1. - С. 45-62.

Интернет-ресурсы

1. Московская школа конфликтологии [Электронный ресурс] : сайт. - Режим доступа: <http://conflictmanagement.ru/>. - Загл. с экрана.
2. ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>
3. Козер Л. Завершение конфликта / Л. Козер. – М. : Директ-Медиа, 2007. – 23 с. // Университетская библиотека online [Электронный ресурс] : ЭБС. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/book/26525/>. – Загл. с экрана.
4. ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>
5. ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>
6. ЭБС "Znaniy.com" : <http://znaniy.com/>
7. :

8. Методическое и программное обеспечение

8.1 Методическое обеспечение

1. Скалабан И. А. Методические материалы по курсу «Технологии посреднической деятельности» [Электронный ресурс] / И. А. Скалабан ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2011]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000163617. - Загл. с экрана.
2. Скалабан И. А. Общая конфликтология [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / И. А. Скалабан ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214856. - Загл. с экрана.
3. Скалабан И. А. Технологии переговорного процесса [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / И. А. Скалабан ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214893. - Загл. с экрана.

8.2 Специализированное программное обеспечение

- 1 Windows
- 2 Office

9. Материально-техническое обеспечение

Презентационное оборудование

№	Наименование	Назначение
1	Презентационное оборудование (мультимедиа-проектор, экран, компьютер для управления)	Используется для презентационного обеспечения лекционного материала и подготовки ответов студентов

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра социальной работы и социальной антропологии

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФГО
д.ф.н., профессор М.В. Ромм
“ ” _____ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Конфликтология

Образовательная программа: 37.03.01 Психология, профиль: Социальная психология

1. Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине Конфликтология приведена в Таблице.

Таблица

Формируемые компетенции	Показатели сформированности компетенций (знания, умения, навыки)	Темы	Этапы оценки компетенций	
			Мероприятия текущего контроля (курсовой проект, РГЗ(Р) и др.)	Промежуточная аттестация (экзамен, зачет)
ОК.6 способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	34. знать социальные основы партнерских и конфликтных отношений в социально-трудовой сфере и методы управления конфликтом в организации	Динамика конфликта Динамический анализ конфликта Конфликты в социально-трудовой сфере Переговоры, как наиболее эффективный способ разрешения конфликтной ситуации Разрешение социально-трудовых конфликтов Стратегии поведения в конфликте. Техники эффективной коммуникации Структурный анализ конфликта: субъекты, объект, предмет конфликта и их характеристики, потребности, интересы и позиции сторон Технология переговорного процесса, как способ разрешения конфликта Управления конфликтом: сущность и динамические характеристики Формирование современных парадигм о природе социального конфликта Формирование современных парадигм о природе социального конфликта	Выступления на семинарских занятиях, участие в обучающих играх, анализ кейсов. Контрольная работа (Анализ конфликта).	Зачет Вопросы 1,2,3,4,8,9,10, 11, 12,13, 14,15, 16, 18,19, 22, 28,
ОК.6	у2. уметь выстраивать межкультурную, деловую, профессиональную коммуникацию с учетом психологических, поведенческих, социальных характеристик партнеров	Переговоры, как наиболее эффективный способ разрешения конфликтной ситуации Стратегии поведения в конфликте. Техники эффективной коммуникации Технология переговорного процесса, как способ разрешения конфликта Управление социальным конфликтом	Выступления на семинарских занятиях, участие в обучающих играх, анализ кейсов, тренинговые упражнения по коммуникации. В контрольную работу входят следующие разделы: стратегии поведения в конфликте, управление конфликтом)	Зачет. Вопросы 5,6,7, 9,10,11, 16, 17,19, 20, 21, 23, 24, 25,26, 28,29, 30,31,32,33,34.
ПК.12/Пед способность к просветительской деятельности среди населения с целью повышения уровня	33. знать специфику коммуникации и психологического воздействия в просветительской работе	Динамика конфликта. Динамический анализ конфликта. Переговоры, как наиболее эффективный способ разрешения конфликтной ситуации Структурный анализ	Выступления на семинарских занятиях, участие в обучающих играх, анализ кейсов,	Зачет. Вопросы 14, 19, 20,21, 23, 25, 26

психологической культуры общества		конфликта Структурный анализ конфликта: субъекты, объект, предмет конфликта и их характеристики, потребности, интересы и позиции сторон	тренинговые упражнения по коммуникации.	
-----------------------------------	--	---	---	--

2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.

Промежуточная аттестация по **дисциплине** проводится в 4 семестре - в форме зачета, который направлен на оценку сформированности компетенций ОК.6.

Зачет проводится в устной форме. В форме беседы по вопросам. Предлагаются два вопроса: теоретический и практический.

Кроме того, сформированность компетенции проверяется при проведении мероприятий текущего контроля, указанных в таблице раздела 1.

В 4 семестре обязательным этапом текущей аттестации является контрольная работа. Требования к выполнению контрольной работы, состав и правила оценки сформулированы в паспорте контрольной работы.

Общие правила выставления оценки по дисциплине определяются балльно-рейтинговой системой, приведенной в рабочей программе учебной дисциплины. На основании приведенных далее критериев можно сделать общий вывод о сформированности компетенции ОК.6, за которые отвечает дисциплина, на разных уровнях.

В 4 семестре обязательным этапом текущей аттестации является контрольная работа. Требования к выполнению контрольной работы, состав и правила оценки сформулированы в паспорте контрольной работы.

Общая характеристика уровней освоения компетенций.

Ниже порогового. Уровень компетентности по содержанию курса, выполненная работа не отвечают большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, письменная работа «Анализ конфликта» подготовлена на уровне общей эрудиции или содержит заимствования. Пробелы в знаниях могут носить существенный характер, Необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы не достаточно, большинство текущих учебных заданий не выполнены или выполнены с существенными ошибками.

Пороговый. Уровень компетентности по содержанию курса носит фрагментарный характер. Теоретическое содержание курса освоено частично, к примеру, демонстрируется знание ряда категорий, отдельных тем, но оно только частично реализуется в практической плоскости анализа конфликта. Студент в состоянии охарактеризовать отдельные аспекты конфликта, но не может на их основании предложить и аргументировать необходимые практические шаги по его осуществлению, превышающие здравый смысл. Большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

Базовый. Уровень компетентности по содержанию курса отвечают всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, анализ конфликтов проработан неравномерно. Все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

Продвинутый. Уровень выполнения работ отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы. Студент в состоянии не только анализировать конфликт, но и аргументированно предлагать конкретные шаги по его управлению. Все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

Паспорт зачета

по дисциплине «Конфликтология», 4 семестр

1. Методика оценки

Зачет проводится в устной форме, по билетам. Билет формируется по следующему правилу: первый вопрос выбирается из диапазона теоретических вопросов, второй вопрос из диапазона вопросов практикоориентированных (список вопросов приведен ниже).

В ходе экзамена преподаватель вправе задавать студенту дополнительные вопросы из общего перечня (п. 4).

Форма билета для зачета

НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Факультет ФГО

Билет № _____

к зачету по дисциплине «Конфликтология»

1. Формирование конфликтного и консенсусного подходов в понимании социального конфликта
2. Структурный анализ конфликта: субъекты, объект, предмет конфликта и их характеристики.

Утверждаю: зав. кафедрой _____ должность, ФИО

(подпись)

(дата)

2. Шкала оценки

- Ответ на билет считается **неудовлетворительным**, если студент при ответе на вопросы не раскрывает смысл и содержание вопроса, не может охарактеризовать основные понятия, а по второму вопросу не может раскрыть тему или привести примеры того конфликтного явления: *0 баллов*;

Ответ засчитывается на **пороговом** уровне, если студент может раскрыть содержание определений или базовых характеристик темы, способен привести адекватные примеры *10 баллов*;

Ответ засчитывается на **базовом** уровне, если студент в состоянии раскрыть вопрос, даже если и присутствуют некоторые пробелы. Демонстрирует способность обосновывать излагаемую информацию по вопросу, приводить адекватные примеры и комментировать их. Оценка составляет *15 баллов*;

Ответ засчитывается на **продвинутом** уровне, если студент дает развернутую характеристику теоретического вопроса, приводит адекватные примеры, а по второму вопросу дает обоснованные характеристики конфликтных процессов и явлений, в состоянии показать их причинно-следственные связи, прогнозировать развитие конфликтной ситуации, стратегии и методы управления конфликтом. *20 баллов*.

Зачет считается сданным, если сумма баллов по всем заданиям билета оставляет не менее 10 баллов (из 20 возможных).

В общей оценке по дисциплине баллы за зачет учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

3.Вопросы к зачету по дисциплине «Конфликтология»

1. Конфликтный и консенсусный подходы к пониманию социального конфликта
2. Современные социологические теории конфликта.
3. Психологическая традиция изучения конфликтов: психоаналитический, бихевиористский и когнитивный подход к анализу конфликта (З.Фрейд, К.Хорни, А.Шариф, К.Левин, М.Дойч)
4. Теория человеческих потребностей Дж. Бертона.
5. Субъекты конфликта, роли, силовые характеристики.
6. Типы поведения сторон в конфликте. Сетка К. Томаса.
7. Конфликтогены. Типы конфликтогенов.
8. Функции конфликта.
9. Позиции, интересы и потребности в конфликте. Методы работы с ними.
10. Объект и предмет, причины конфликта.
11. Основные стадии и этапы в динамике развития конфликта.
12. Возникновение и этапы развития конфликтной ситуации.
13. Социальная напряженность как индикатор конфликтности социальной сферы: понятие и способы диагностики.
14. Динамический анализ конфликта: стадия открытого конфликта.
15. Завершение конфликта. Постконфликтный этап.
16. Управление конфликтом как стратегия.
17. Основные стратегии управленческого воздействия: Общее представление о профилактике, трансформации и стимулировании конфликта.
18. Структурные методы управления конфликтом.
19. Коммуникативные методы управления конфликтом.
20. Метод я-высказывания и его использование в конфликте.
21. Метод амортизации как профилактирование эскалации конфликта.
22. Социально-трудовые конфликты. Забастовка как форма конфликта.
23. Переговоры как форма разрешения конфликта.
24. Посредничество в конфликте как вид переговоров. Особенности его применения в группе.
25. Техники активного слушания.
26. Отзеркаливание как коммуникативная стратегия управления конфликтом.

28. Методы и техники стимулирования конфликта. Представление о структурных и коммуникативных методах управления конфликтом
29. Организация переговорного процесса как основного метода регулирования конфликтов.
30. Конструктивные и деструктивные принципы и модели организации переговорного процесса.
31. Методика "принципиальных переговоров", ее особенности, конструктивные начала и нравственно-этические принципы.
32. Методика "позиционного торга", специфика, возможности, ограничения.
33. Процедура переговоров. Роли участников переговорного процесса.
34. Посредничество как способ урегулирования конфликта. Основные принципы деятельности посредника.
35. Структура и механизмы посреднической деятельности.

Паспорт контрольной работы

по дисциплине «Конфликтология», 4 семестр

1. Методика оценки

Контрольная работа по курсу представляет собой кейс-анализ реального конфликта.

На основании опыта полученного в ходе анализа кейсов, предложенным преподавателем на учебных занятиях, студент сам опираясь на изученные методы анализа и рекомендации преподавателя составляет кейс конфликта и осуществляет его анализ.

Требования к анализу конфликта представлены ниже.

Анализ социального конфликта

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

Работа сдается на проверку преподавателю в электронном и печатном виде. Преподаватель выдает проверенную работу студенту до зачета. В случае наличия существенных недостатков студент может переработать текст работы и сдать ее повторно. Вопросы по тексту задаются студенту в процессе защиты работы.

Оценка за работу и ее защиту выставляется до зачета по курсу и является составной частью итоговой аттестации.

Без подготовки указанной работы студент не допускается до сдачи зачета. Студенты, с целью закрепления материала и развития практических навыков, должны выполнить письменную работу по следующей схеме.

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 точки зрения субъектов конфликта на 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)

3. Структурно-функциональный анализ конфликта

· Участники конфликта и их характеристики, роли.

Объект конфликта, вид объекта, оценка по степени делимости.

· Предмет (предметы) конфликта. Формируются ли дополнительные предметы конфликта в процессе его развития. Порядок формирования

· Отстаиваемые позиции участников конфликта: Выделить (конкретные примеры) и типологизировать используемые конфликтогены.

· Интересы субъектов конфликта, потребности. Выделить как все группы основных, так и побочные интересы субъектов конфликта.

Стратегии поведения участников конфликта (Сетка Томаса –Киллмана) Оценка перспективности для решения проблемы.

- 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?
- 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).

Стратегии поведения участников конфликта (Сетка Томаса –Киллмана) Оценка перспективности для решения проблемы.

- 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?
- 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).

Критерии оценки

Работа считается выполненной **неудовлетворительно**, если при анализе конфликта не использует определений основных понятий, не способен показать причинно-следственные связи явлений, при анализе конфликта допускает принципиальные ошибки, не владеет методами анализа конфликта,

Работа считается выполненной **на пороговом** уровне, если ее оформление и содержание соответствует основным требованиям. Студент в состоянии охарактеризовать отдельные аспекты конфликта, но не может на их основании предложить и аргументировать необходимые практические шаги по его осуществлению, превышающие здравый смысл. Экзаменуемый дает определение основных понятий, может показать причинно-следственные связи явлений, знаком с методами анализа конфликта и хотя бы один из них использует правильно, при анализе конфликта допускает непринципиальные ошибки, или может осуществлять анализ по более чем половине рекомендуемых для анализа позиций. Студент демонстрирует слабые навыки представления и защиты результатов работы, оценка составляет **10 баллов**

Работа считается выполненной **на базовом** уровне, если ее содержание полностью соответствует основным требованиям к содержанию и оформлению работы, но анализ конфликтов проработан неравномерно. При анализе конфликта опирается на основные понятия, закономерности, дает характеристику процессов, явлений, проводит анализ

причин, условий, может представить качественные характеристики процессов, способен опираясь на знание теоретического материала обосновать свои выводы. Студент демонстрирует удовлетворительный уровень навыков представления и защиты результатов работы, оценка составляет **15 баллов**

Работа считается выполненной **на продвинутом** уровне, если ее содержание соответствует всем требованиям по содержанию и оформлению работы. Студент в состоянии не только анализировать конфликт, но и аргументированно предлагать конкретные шаги по его управлению. При анализе конфликта проводит комплексный анализ, выявляет проблемы, предлагает механизмы их анализа. Показан высокий уровень самостоятельности и самоорганизации при выполнении работы, демонстрирует высокий уровень навыков представления и защиты результатов работы, оценка составляет **20 баллов**

2. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине баллы за контрольную работу учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.