

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет летательных аппаратов

“УТВЕРЖДАЮ”

Декан ФЛА

профессор, д.т.н. Матвеев
Константин Александрович

“ ” _____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Конфликтология

ООП: направление 160100.62 Авиа- и ракетостроение

Шифр по учебному плану: ГСЭ.В.1.2

Факультет: летательных аппаратов очная форма обучения

Курс: 3, семестр: 6

Лекции: 16

Практические работы: 16 Лабораторные работы: -

Курсовой проект: - Курсовая работа: - РГЗ: 6

Самостоятельная работа: 58

Экзамен: - Зачет: 6

Всего: 90

Новосибирск

2011

Рабочая программа составлена на основании Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению (специальности): 551000 Авиа- и ракетостроение.(№ 326 тех/бак от 05.04.2000)

ГСЭ.В.1.2, дисциплины по выбору студента

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры социальной работы и социальной антропологии протокол № 15 от 01.07.2011

Программу разработал

доцент, к.филос.н.

Михеева Анна Владимировна

Заведующий кафедрой

доцент, д.социол.н.

Осьмук Людмила Алексеевна

Ответственный за основную образовательную программу

, Калиновский Андрей Владимирович

профессор, д.т.н.

Саленко Сергей Дмитриевич

профессор, д.т.н.

Чичиндаев Александр Васильевич

1. Внешние требования

Таблица 1.1

Шифр дисциплины	Содержание учебной дисциплины	Часы
ГСЭ.В.1.2	Дисциплина введена на основании решения Ученого Совета факультета ФЛА №2 от 28.03.2008	90

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	Утверждено Ученым советом факультета летательных аппаратов протокол № 2 от 28.03.2008
Адресат курса	Студенты 3 курса факультета летательных аппаратов специальности 160100.62
Основная цель (цели) дисциплины	Конфликт - это не патология, конфликт есть естественная форма взаимодействия, а поэтому инженер в своей деятельности должен не избегать конфликтов, а учиться эффективно использовать их конструктивный потенциал, содействуя достижению максимального удовлетворения интересов сторон.
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.
Связи с другими учебными дисциплинами основной образовательной программы	Курс опирается на знания студентов полученные ими в курсах: философии и общей психологии
Требования к первоначальному уровню подготовки обучающихся	знакомство с основными понятиями и темами общей психологии, а также с основными философскими системами.
Особенности организации учебного процесса по дисциплине	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 развитии конфликтологического знания
2	об основных сферах применения полученных в ходе курса знаний
3	об особенностях конфликтных процессов в российском обществе
4	о видах насилия и методах работы с насилием в конфликте
знать	
5	основные типологии конфликта
6	используемый в конфликтологии понятийный аппарат
7	современные теории социального конфликта (теория человеческих потребностей Дж. Бертона, теория структурного насилия Й.Галтунка, теория принципиальных переговоров Р.Фишера, У.Юри)
8	основные модели (структурную, функциональную, динамическую) анализа социального конфликта
9	какие факторы способствуют возникновению и усилению конфликта и осложнению ситуации
10	как работать с эмоциями в конфликте, как себя вести, чтобы не ухудшить ситуацию
11	методы управления конфликтом в социальной сфере
уметь	
12	диагностировать и анализировать социальный конфликт
13	определять основные типы поведения в конфликте
14	видеть различные варианты управления конфликтной ситуацией и выбирать для конкретной ситуации наиболее подходящий
15	использовать коммуникативные и структурные методы управления конфликтом
иметь опыт (владеть)	
16	анализа реального профессионального конфликта
17	анализа реального конфликта из частной жизни
18	самостоятельного урегулирования конфликта с использованием конфликтологических знаний

4. Содержание и структура учебной дисциплины

Лекционные занятия

Таблица 4.1

(Модуль), дидактическая единица, тема	Часы	Ссылки на цели
Семестр: 6		
Модуль: Теоретико-методологические подходы к пониманию феномена конфликта		
Дидактическая единица: Теоретико-методологические подходы к пониманию феномена		

конфликта		
Формирование современных представлений о природе социального конфликта	2	1, 5, 6, 7
Модуль: Анализ конфликта		
Дидактическая единица: Анализ конфликта		
Структурный анализ конфликта: субъекты конфликта и их характеристики	2	1, 5, 6, 7, 8
Объект, предмет конфликта, потребности, позиции и интересы сторон	2	12, 2, 5, 6, 8, 9
Динамический анализ конфликта: формирование конфликтной ситуации, стадия открытого конфликта	2	12, 5, 6, 7, 8, 9
Социальная напряженность как индикатор конфликтности: понятие и способы диагностики	2	12, 3, 4, 6, 9
Стадия открытого конфликта, завершение конфликта	2	
Модуль: Управление конфликтом		
Дидактическая единица: Управление конфликтом		
Управление конфликтом: понятие и динамические характеристики	4	10, 11, 14, 2, 9

Практические занятия

Таблица 4.2

(Модуль), дидактическая единица, тема	Учебная деятельность	Часы	Ссылки на цели
Семестр: 6			
Модуль: Теоретико-методологические подходы к пониманию феномена конфликта			
Вводное занятие: конфликтология как наука	- на основе анализа предложенных текстов, знакомится с общим представлением о конфликтологии как науке	2	1, 6
Формирование современных парадигм о структуре социального конфликта	определяет сущность и особенности понимания социального конфликта в различных социологических и психологических теориях; формулирует концептуальные положения основных теорий конфликта (заполняется таблица "Основные положения теорий социального конфликта"); выделяется специфика современного подхода	2	1, 6, 7

	к понятию сущности и анализу причин социальных конфликтов.		
Модуль: Анализ конфликта			
Структурный анализ конфликта	на основе анализа реальных конфликтов и ключевых характеристик субъектов конфликтов, осваивает методы картографии конфликта, анализа силового потенциала субъектов конфликта; рассматривает понятие конфликтогенов, выделяет типы конфликтогенов; используя метод наблюдения (дополнит задание для желающих), выделяет виды конфликтогенов распространенных в социальном окружении обучаемого; опираясь на анализ реальных ситуаций, и используя метод "Древо конфликта" выделяет объекты и предметы конфликта 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 анализа конфликта практикуется в	2	12, 13, 17, 2, 5, 8, 9

	использовании структурного анализа социального конфликта;		
Динамический анализ социального конфликта	на основе анализа различных подходов, формулирует понятие социальной напряженности и выделяет ее типы; используя рекомендованную методику, проводит социологическое исследование социальной напряженности в организации; опираясь на предложенные в курсе лекций методики, практикуется в использовании их при анализе конкретных конфликтов;	4	11, 12, 14, 15, 16, 2, 8, 9
Агрессия и насилие в конфликте	рассматривает имеющиеся в литературе способы работы с агрессией в конфликте формулирует понятие насилия и выделяет основные типы насилия в социуме. знакомится с теорией структурного насилия Й.Галтунга и учится выделять структурное насилие	2	10, 4, 9
Модуль: Управление конфликтом			
Методы управления конфликтом	рассматривает институциональные аспекты управления и их особенности в системе социальной работы отрабатывает навыки использования рекомендуемых	4	10, 11, 14, 15, 18, 2, 3, 9

	коммуникативных техник управления конфликтом отрабатывают методы и техники управления конфликтом при анализе конкретных конфликтов		
--	---	--	--

5. Самостоятельная работа студентов

Семестр- 6, Подготовка к зачету

Подготовка к зачёту по курсу предполагает:

- изучение презентаций и материалов лекций - 6 часов
- изучение материалов ридера , рекомендованного по курсу - 4 часов
- анализ предлагаемых преподавателям кейсов - конфликтных ситуаций выносимых на обсуждение - 2 часа

Также, в рамках подготовки к зачёту по теоретической части курса, студенту необходимо подготовить и защитить определённый теоретически материал на коллоквиуме.

Необходимо изучить все основные положения и предлагаемые технологии переговоров авторов следующих книг: (28 часов)

1. Аллахвердова О.В. . Карпенко А.Д. Медиация Пособие для посредников-медиаторов. - СПб. 1999 55с.
2. Юри У. Преодолевая "нет" или переговоры с "трудными" людьми. - М.: Наука, 1993.
3. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию или переговоры без поражения. - М.: Наука. - 1990. - 156с.
4. Книга, описывающая технологии переговорного процесса (на выбор)

Студенту необходимо быть готовым ответить на любые теоретические вопросы, касающиеся материалов каждой из данных четырех книг.

Всего 40 часов.

Семестр- 6, РГЗ

1. Измерение социальной напряженности (алгоритм см. в Приложениях) - до 20 баллов - 8 часов
2. Анализ социального конфликта (алгоритм см. в Приложениях) - до 30 баллов - 10 часов

Семестр- 6, Подготовка к занятиям

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

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)

1. на основе анализа различных подходов, формулирует понятие социальной напряженности и выделяет ее типы;

2. используя рекомендованную методику, проводит социологическое исследование социальной напряженности в организации;

3. опираясь на предложенные в курсе лекций методики, практикуется в использовании их при анализе конкретных конфликтов;
4. опираясь на представления об агрессии, полученные в курсе "социальная психология", рассматривает имеющиеся в литературе способы работы с агрессией в конфликте
5. формулирует понятие насилия и выделяет основные типы насилия в социуме.
6. знакомится с теорией структурного насилия Й.Галтунга и учится выделять структурное насилие

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"

Модуль 3

Изучение литературы по разделу:

Скалабан И.А. Теории социального конфликта и парадигмы социальной работы.

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 объяснения стратегий и методов управления ими.

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

6. Правила аттестации студентов по учебной дисциплине

Правила аттестации

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	Ми ним балл	Макс балл	Комментарии
1. Модуль. Теоретико-методологические подходы к пониманию феномена и причин социального конфликта.				
Обсуждение работы Л. Козера «Функции социального конфликта». Положительные и отрицательные функции социальных конфликтов.	Семинарское занятие 1	0	4	Выступление на данном занятии является обязательным. Если студент не продемонстрировал своих знаний на семинарском занятии, он обязан сдать данную тему во время консультации.
Психологические теории конфликтов. Формирование адисциплинарного подхода к изучению конфликта. Общая теория предупреждения и разрешения социальных конфликтов Дж. Бертона	Семинарское занятие 2	0	4	
Таблица «Основные теории социального конфликта»		0	4	Таблица сдается на 4 семинарском занятии. В случае, если таблица сдана не во время, более 1 балла за данную работу студент получить не может.
Контрольная работа 1	Семинарское занятие 3	0	14	Работа проводится в течение 45 минут в виде теста.
2. Модуль Анализ социального конфликта				
Субъекты конфликта. Ролевое поведение в конфликте. Метод картографии конфликта. Анализ силового потенциала конфликта. Конфликтогены. Типология конфликтогенов.	Семинарское занятие 3	0	4	
Объект, предмет конфликта. «Древо конфликта», как способ	Семинарское занятие	0	4	

анализа проблем конфликта.	4			
Потребности, интересы, позиции сторон. «Луковица». Типы взаимодействия в конфликте. Сетка Томаса-Киллмана.	Семинарское занятие 5	0	4	
Структурная модель конфликта К. Митчелла «Треугольник УПК»	Семинарское занятие 6	0	4	
Социальная напряженность: понятие и место в конфликте Диагностика социальной напряженности. Обсуждение результатов исследований студентов по теме «Анализ социальной напряженности в организации»	Семинарское занятие 7	0	4	Работа готовится группой по 2-4 человек и ее результаты могут быть презентованы на сем. занятии 10. В случае, если студент не работал в группе, не присутствует на занятии, не участвует в ее презентации, работа им представляется в письменном виде, в форме отчета о социологическом исследовании.
3. Модуль Управление социальным конфликтом				
Коммуникативные техники управления конфликтом. Кейс-стади: пути управления конфликтом.	Семинарское занятие 8	0	14	
Итоговая работа «Анализ социального конфликта»		6	20	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	10	20	Оценка теста: 10 баллов (если в тесте даны правильные ответы не менее чем на 30 вопросов, 15 – баллов если даны правильные ответы на не менее чем 40 вопросов, 20 баллов, если даны правильные ответы на более чем 41 вопрос)

7. Список литературы

7.1 Основная литература

В печатном виде

1. 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.
2. Анцупов А. Я. Конфликтология : [учебник для вузов] / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - СПб. [и др.], 2008. - 490 с. : ил.
3. Шеллинг Т. Стратегия конфликта / Томас Шеллинг ; [пер. с англ. Т. Даниловой]. - М., 2007. - 373 с. : ил.. - На авантит.: Издательско-образовательный проект "Навигатор".

7.2 Дополнительная литература

В печатном виде

1. Баныкина С. В. Конфликты в современной школе. Изучение и управление / С. В. Баныкина, Е. И. Степанов ; Рос. акад. наук, Ин-т социологии ; Пед. акад. последипломного образования. - М., 2006. - 179, [1] с.
2. Ворожейкин И. Е. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник / И. Е. Ворожейкин, А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров ; Консалтинговая группа Термика. - М., 2001. - Загл. с вкладыша контейнера.
3. Муравьева Н. В. Язык конфликта [Электронный ресурс] / Муравьева Н. В.; консалтинговая группа Термика. - М., 2004. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Загл. с контейнера.
4. Хасан Б. И. Психология конфликта и переговоры : учебное пособие для вузов / Б. И. Хасан, П. А. Сергоманов. - М., 2003. - 191 с. : ил., табл. - Рекомендовано УМО.
5. Здравомыслов А. Г. Социология конфликта : Учеб. пособ. для вузов. - М., 1996. - 317с.
6. Дмитриев А. В. Конфликтология : Учеб. пособие для вузов. - М., 2000. - 318 с.
7. 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.
8. Лефевр В. А. Алгебра конфликта / В. А. Лефевр, Г. Л. Смолян ; предисл. В. Н. Цыгичко. - М., 2007. - 59, [4] с.
9. Сасскайнд Л. Менеджмент трудных решений в XXI веке: секреты построения консенсуса, или Как сделать так, чтобы довольны были все / Лоуренс Сасскайнд, Цисана Шамликашвили, Артур Демчук. - М., 2009. - 206 с.
10. Фишер Р. Путь к согласию, или Переговоры без поражения : пер. с англ. / Р. Фишер. - М., 1992. - 157 с.

8. Методическое и программное обеспечение

8.1 Методическое обеспечение

В печатном виде

1. Региональные конфликты в современном мире : методические указания для специальности 032301 "Регионоведение" / Новосиб. гос. техн. ун-т ; [сост. Е. А. Рузанкина]. - Новосибирск, 2007. - 61, [1] с.

В электронном виде

1. Региональные конфликты в современном мире : методические указания для специальности 032301 "Регионоведение" / Новосиб. гос. техн. ун-т ; [сост. Е. А. Рузанкина]. - Новосибирск, 2007. - 61, [1] с.. - Режим доступа:

http://www.library.nstu.ru/fulltext/metodics/2007/2007_3297.rar

9. Контролирующие материалы для аттестации студентов по дисциплине

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."
- ...

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.

Измерение социальной напряженности (факторно-критериальные модели)

Назначение методики:

Методика основывается на использовании факторно-критериальной модели (ФКМ) разработанной Г.А.Дмитренко.

Может быть использована для измерения уровня социальной напряженности в рамках организаций, больших и малых социальных групп.

Общие принципы:

- социальная напряженность – есть следствие неудовлетворенности основных социальных потребностей человека
 - поскольку удовлетворить, насытить человеческие потребности полностью невозможно, то естественно, существует определенная фоновая напряженность
 - должен существовать порог социальной напряженности, выше которого она приобретает взрывоопасный характер
 - степень удовлетворенности определяет сам человек это субъективная категория
 - уровень социальной напряженности может определяться в организации (на предприятии) поскольку именно здесь человек работая, удовлетворяет значительную часть своих потребностей
- средствами-индикаторами могут выступать факторно-критериальные модели (ФКМ), объединяющие все факторы в одно целое, принимая совокупность основных социальных потребностей, удовлетворяемых посредством предприятия за 1 единицу. 3
- Значимость факторов определяют и оценивают сами опрашиваемые.

Учитывая, что основные потребности под воздействием ситуации формируют главные мотивы человеческой деятельности, нельзя их сводить только к материальным потребностям. Оцениваться может удовлетворение любых значимых социальных потребностей (в зависимости от социально-демографических характеристик группы): одержание труда и заработная плата, бытовые и санитарно-гигиенические условия на работе, рабочая среда, вознаграждение, безопасность (уважение, признание, хорошие отношения, востребованность), личный рост, чувство привязанности (ощущение полезности, информированность, совместное принятие решений, учет мнения работника руководством), интерес к работе, близость места жительства, социальные льготы или система социального страхования, отношения с начальством и т.д..

Содержание методики:

Каждая потребность у каждого человека имеет свою **степень удовлетворенности (Суд)**, определяемая им субъективно от 0 до 1. Она оценивается с помощью оценочной шкалы, разбитой на равные интервалы с шагом 0,2 единицы и сопровождающаяся унифицированными формулировками-определениями:

- 1,0 – полностью удовлетворен;
- 0,8 – практически удовлетворен;
- 0,6 – скорее удовлетворен, чем неудовлетворен;
- 0,4 – скорее неудовлетворен, чем удовлетворен;
- 0,2 – практически неудовлетворен;
- 0,0 – совершенно неудовлетворен.

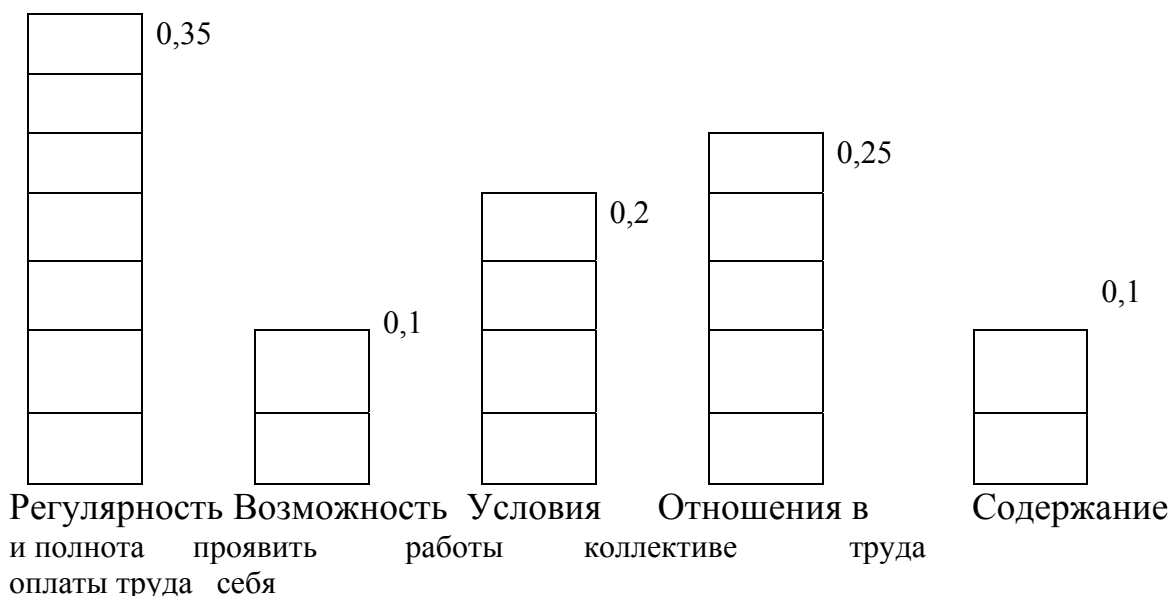
Опрашиваемый отмечает одну из оценок по каждому фактору.

Весомость факторов (Вуд) (значимость каждого из этих факторов для человека) определяется графически. Опрашиваемому предлагается 20 квадратиков, которые он должен распределить по пяти столбцам (количеству выделенных потребностей), т.е. построить соответствующую диаграмму. Вес каждого квадратика 0,05 единиц (1:20) Подсчитывая

количество квадратиков в каждой колонке, мы тем самым, получаем весомость каждого фактора в численном выражении.

По каждому фактору степень удовлетворенности умножается на вес фактора. Полученные результаты суммируются. Таким образом, определяется **Коэффициент благосостояния (Кбл)** отдельного работника. Суммируя результаты Кбл отдельных работников (деленное на их количество) получаем коэффициент благосостояния всего предприятия, организации или группы.

Например:



С точки зрения, П.Д. Чорнобая, сбалансированное, уравновешенное соотношение между удовлетворенностью и неудовлетворенностью составляет 62% (0,62) с доверительным интервалом 56-70%.

Назначение методики:

Методика основывается на использовании факторно-критериальной модели (ФКМ) разработанной Г.А.Дмитренко.

Может быть использована для измерения уровня социальной напряженности в рамках организаций, больших и малых социальных групп.

Общие принципы:

- социальная напряженность – есть следствие неудовлетворенности основных социальных потребностей человека
- поскольку удовлетворить, насытить человеческие потребности полностью невозможно, то естественно, существует определенная фоновая напряженность
- должен существовать порог социальной напряженности, выше которого она приобретает взрывоопасный характер
- степень удовлетворенности определяет сам человек это субъективная категория
- уровень социальной напряженности может определяться в организации (на предприятии) поскольку именно здесь человек работая, удовлетворяет значительную часть своих потребностей

средствами-индикаторами могут выступать факторно-критериальные модели (ФКМ), объединяющие все факторы в одно целое, принимая совокупность основных социальных потребностей, удовлетворяемых посредством предприятия за 1 единицу. 3

- Значимость факторов определяют и оценивают сами опрашиваемые.

Учитывая, что основные потребности под воздействием ситуации формируют главные мотивы человеческой деятельности, нельзя их сводить только к материальным потребностям. Оцениваться может удовлетворение любых значимых социальных потребностей (в зависимости от социально-демографических характеристик группы): одержание труда и заработная плата, бытовые и санитарно-гигиенические условия на работе, рабочая среда, вознаграждение, безопасность (уважение, признание, хорошие отношения, востребованность), личный рост, чувство привязанности (ощущение полезности, информированность, совместное принятие решений, учет мнения работника руководством), интерес к работе, близость места жительства, социальные льготы или система социального страхования, отношения с начальством и т.д..

Содержание методики:

Каждая потребность у каждого человека имеет свою **степень удовлетворенности (Суд)**, определяемая им субъективно от 0 до 1. Она оценивается с помощью оценочной шкалы, разбитой на равные интервалы с шагом 0,2 единицы и сопровождающаяся унифицированными формулировками-определениями:

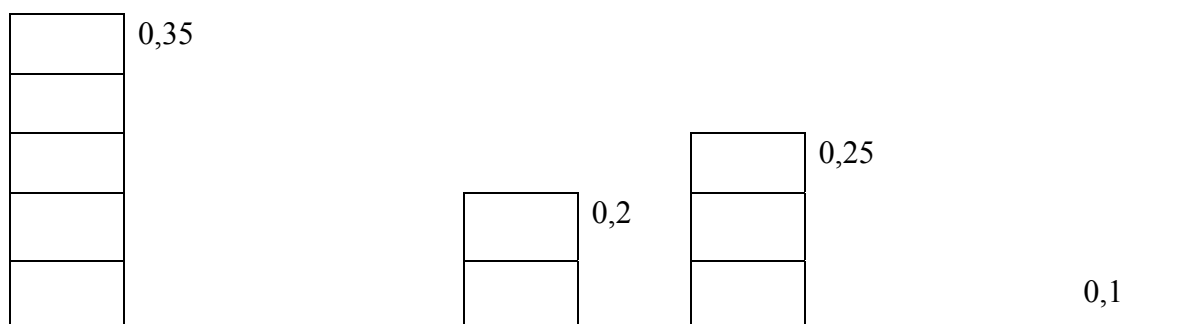
- 1,0 – полностью удовлетворен;
- 0,8 – практически удовлетворен;
- 0,6 – скорее удовлетворен, чем неудовлетворен;
- 0,4 – скорее неудовлетворен, чем удовлетворен;
- 0,2 – практически неудовлетворен;
- 0,0 – совершенно неудовлетворен.

Опрашиваемый отмечает одну из оценок по каждому фактору.

Весомость факторов (Вуд) (значимость каждого из этих факторов для человека) определяется графически. Опрашиваемому предлагается 20 квадратиков, которые он должен распределить по пяти столбцам (количеству выделенных потребностей), т.е. построить соответствующую диаграмму. Вес каждого квадратика 0,05 единиц (1:20) Подсчитывая количество квадратиков в каждой колонке, мы тем самым, получаем весомость каждого фактора в численном выражении.

По каждому фактору степень удовлетворенности умножается на вес фактора. Полученные результаты суммируются. Таким образом, определяется **Коэффициент благосостояния (Кбл)** отдельного работника. Суммируя результаты Кбл отдельных работников (деленное на их количество) получаем коэффициент благосостояния всего предприятия, организации или группы.

Например:



			0,1					

Регулярность и полнота оплаты труда
 Возможность проявить себя
 Условия работы
 Условия коллективе
 Отношения в коллективе
 Содержание труда

С точки зрения, П.Д. Чернобая, сбалансированное, уравновешенное соотношение между удовлетворенностью и неудовлетворенностью составляет 62% (0,62) с доверительным интервалом 56-70%.

Анализ социального конфликта

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 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.
- Объект конфликта, вид объекта, оценка по степени делимости.
- Предмет (предметы) конфликта. Формируются ли дополнительные предметы конфликта в процессе его развития.
- Отстаиваемые позиции участников конфликта: Выделить и типологизировать используемые конфликтогены.
- Интересы субъектов конфликта. Выделить как все группы основных, так и побочные интересы субъектов конфликта.
- Границы конфликта (если сильно меняются показать в динамике)
- Ресурсы, привлекаемые участниками данного конфликта для достижения своих целей.
- 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?

- Фаза открытого конфликта и ее основные этапы. Изменение взаимодействия сторон в конфликте. Динамика изменения ситуации, поведения (в частности, стратегий конфликтного взаимодействия) и установок в конфликте.
- 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? Какой тип организации взаимодействия по управлению конфликтом? Какие способы управления конфликта (коммуникативные и структурные)? 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? Какие стратегии завершения данного конфликта, тип организации взаимодействия и способы управления конфликтом, могут быть перспективны?)? Какие пути выхода на консенсуальные методы разрешения конфликта могли использоваться в данном случае?