

## Оглавление

Введение .....	4
Методические рекомендации по освоению дисциплины (для студентов) .....	7
Методические рекомендации по проведению учебных занятий (для преподавателей) .....	9
Рабочая программа дисциплины «Конфликтология» .....	12
Темы занятий и краткое содержание .....	16
Перечень тем для подготовки докладов и рефератов .....	19
Перечень вопросов к экзамену .....	22
Мини-лекция с ошибками «Деловые переговоры» .....	24
Практические задания .....	32
Игры и упражнения для практических занятий .....	43
Кейс «Конфликтные ситуации» .....	62
Тест .....	64
Ответы на тест .....	92
Используемая и рекомендуемая литература .....	94

## ВВЕДЕНИЕ

Конфликты являются неотъемлемой частью нашей повседневной жизни. Они существовали всегда, но первые попытки их осмысления относятся к глубокой древности. Анализ эволюции научных воззрений на конфликт позволяет выделить две основные позиции по отношению к конфликтам:

1) конфликты — это атрибут общественной жизни, непременное и важное условие, движущая сила общественного развития;

2) создание бесконфликтного общества — стремление доказать преимущества мира, согласия и братства, признание решающей роли согласия между людьми в развитии общества, надежда на будущий «вечный мир».

Древние философы считали, что конфликт существует повсюду независимо от мнений людей о нем. Но не всегда конфликты можно однозначно трактовать в качестве положительного или отрицательного явления. Несомненно, конфликты, наносящие непоправимый ущерб людям и природе, должны быть ограничены или, еще лучше, предупреждены. Очевидно, что предупреждение более разумно и полезно со всех точек зрения, чем прекращение или разрешение конфликта, уже имеющего место.

Известно, что конструктивное разрешение конфликта возможно лишь в процессе эффективного общения конфликтующих сторон и при использовании технологии рационального поведения в конфликте. Каждому человеку для решения возникающих проблем необходимо усвоить определенный минимум теоретических знаний и практических навыков поведения в конфликтных ситуациях.

Поэтому одной из актуальных дисциплин современного образовательного процесса является дисциплина «Конфликтология». Конфликтология — это система знаний о закономерностях и механизмах возникновения и развития конфликтов, а также о принципах и технологиях управления ими.

Цель дисциплины: формирование у студентов представления об общей теории конфликта, психологии и социологии конфликта, ознакомление студентов с современными технологиями предупреждения и урегулирования конфликтов.

Задачи дисциплины:

- познакомить студентов с историей возникновения и становления конфликтологии, дать общее представление о конфликтологии;
- сформировать знания о сущности, структуре, причинах и динамике конфликта;
- развить умения у студентов использовать различные методы и способы выявления, предупреждения и урегулирования конфликтов.

В создании благоприятного климата в коллективе, предупреждающего возникновение конфликтов, значительную роль играет личность руководителя.

Считается, что самой подходящей позицией для руководителя в ходе конфликта в коллективе является позиция посредника. При этом руководителю необходимо использовать заранее разработанную схему анализа конфликта, гибко приспособивая ее к наличным обстоятельствам, а не действовать по наитию. Умение эффективно управлять конфликтами в настоящее время рассматривается как важнейшее профессиональное требование.

Таким образом, изучение дисциплины «Конфликтология» является одним из условий профессиональной подготовки современных студентов.

Требования к уровню освоения содержания дисциплины. По итогам изучения учебной дисциплины студент должен:

- иметь представление о значении знаний основ конфликтологии для освоения выбранной профессии;
- знать основные отечественные и зарубежные научные разработки в области конфликтологии и уметь применить

приобретенные знания в сфере своей профессиональной деятельности;

- изучить методы и способы разрешения, урегулирования и предупреждения конфликтов;
- уметь создавать условия для эффективного управления конфликтами.

В процессе обучения предусматриваются лекционные и практические занятия со студентами, самостоятельная работа студентов. По итогам учебного курса проводится экзамен.

Структура учебно-методического пособия по дисциплине «Конфликтология»: методические рекомендации для студентов и преподавателей, рабочая программа курса, краткое содержание тем, перечень тем для подготовки докладов и рефератов, задания к практическим занятиям, вопросы к экзамену, итоговый тест, деловые игры и упражнения.

## МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (ДЛЯ СТУДЕНТОВ)

---

---

Дисциплина «Конфликтология» предусматривает лекции (32 часа), практические занятия (32 часа) и самостоятельное выполнение практических заданий. Успешное изучение дисциплины требует посещения лекционных занятий (освоение лекционного материала), посещения и активной работы на практических занятиях и выполнения заданий преподавателя, а также ознакомления с рекомендуемыми источниками.

### *Лекционные занятия*

При подготовке к лекционным занятиям студентам необходимо повторить материал (прочитать конспект лекции), рассматриваемый на предыдущей лекции, изучить рекомендованные преподавателем источники по пройденной на предыдущем занятии теме.

Во время лекционных занятий студентам необходимо конспектировать изучаемый материал, при этом нужно из всего получаемого материала выбирать и записывать самое главное (уметь систематизировать материал). Преподаватель обычно старается акцентировать внимание обучающихся при рассмотрении основных вопросов лекции (определение понятий, существующая классификация / типология, ключевые моменты разработанных теоретических положений и др.) и повторяет несколько раз для того, чтобы была возможность законспектировать.

### *Практические занятия*

Практические занятия предполагают закрепление пройденного на лекционном занятии теоретического материала, способствуют выработке определенных умений и навыков в со-

ответствии с требованиями к уровню освоения содержания дисциплины.

При подготовке к практическому занятию обучающиеся могут обратиться за консультацией к преподавателю.

На практических занятиях важно выполнять задания преподавателя, задавать уточняющие вопросы, активно участвовать в обсуждении результатов выполненных заданий и предлагаемых преподавателем тем в рамках изучаемой дисциплины.

### *Самостоятельная работа обучающихся*

Самостоятельная работа студентов по освоению дисциплины включает:

- подготовку к лекционным и практическим занятиям (в том числе выполнение домашних заданий и рекомендаций преподавателя);
- самостоятельную работу с рекомендуемыми источниками.

### *Итоговая аттестация*

Итоговая аттестация осуществляется в виде экзамена.

Основным условием успешной сдачи студентами итоговой аттестации является систематическая работа на лекциях, практических занятиях и самостоятельная работа.

## МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОВЕДЕНИЮ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ (ДЛЯ ПРЕПОДАВАТЕЛЕЙ)

---

---

Дисциплина «Конфликтология» предусматривает проведение лекционных занятий (32 часа), практических занятий (32 часа) и разработку (подготовку) заданий для самостоятельной работы студентов.

### *Проведение лекционных занятий*

В ходе подготовки к лекции преподаватель должен составить план лекции, в котором определить основные вопросы для изучения. Содержание лекций определяется рабочей программой дисциплины.

Теоретический материал рекомендуется периодически актуализировать, добавлять различные примеры, новые концепции, подходы, взгляды на существующие проблемы в рамках учебного курса.

В процессе изложения лекционного материала преподаватель знакомит студентов с основными вопросами изучаемой темы, существующими концепциями, теориями, объясняет сложные аспекты изучаемого материала, отвечает на вопросы студентов и дает рекомендации для подготовки к практическим занятиям и по выполнению самостоятельной работы.

Преподаватель, который проводит лекционные занятия, должен знать и уметь применять различные формы лекционных занятий (лекция-информация, проблемная лекция, лекция с ошибками и др.). При этом преподаватель имеет право самостоятельно выбирать формы и методы изложения материала, способствующие его лучшему усвоению. Также преподавателю рекомендуется продумать использование различных интерактивных средств и элементов обучения.

В учебном процессе можно применять демонстрацию учебных фильмов с изложением конкретной темы. При этом фильм необходимо сопровождать комментариями, обсуждением содержания.

В заключении лекции преподаватель должен сделать обобщения и выводы.

В конце занятия преподавателем даются указания обучающимся по самостоятельной работе над материалом лекции (примерные вопросы для самостоятельного изучения материала студентами, рекомендуемые источники).

### *Проведение практических занятий*

В процессе подготовки к практическим занятиям преподаватель может рекомендовать студентам углубленную самостоятельную работу с различными источниками. Как правило, практическому занятию предшествует лекционное занятие по той же теме.

Практические занятия можно проводить в разных формах: в виде развернутой беседы по заранее обозначенному плану, в виде конференции с подготовленными докладами по предложенным преподавателем темам с последующим обсуждением, в виде выполнения практических заданий и т.д.

На практических занятиях могут применяться такие технологии, как решение ситуационных задач, проведение упражнений, деловых игр, анализ практических ситуаций.

### *Организация самостоятельной работы обучающихся*

Освоение дисциплины «Конфликтология» предусматривает самостоятельную работу студентов. При этом задача преподавателя — осуществление контроля самостоятельной работы обучающихся.

Обычно самостоятельная работа студентов планируется между лекционным и практическим занятием и предполагает изучение конспекта лекций или других источников, выполнение домашних заданий и подготовку к практическому занятию.



Самостоятельная работа студентов может быть организована как в аудитории, так и вне аудитории.

Виды самостоятельной работы:

- подготовка и написание рефератов, докладов с презентациями, эссе и других письменных работ (конспект, глоссарий) на заданные темы;
- выполнение домашних заданий;
- выполнение командного проекта.

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

## Содержание дисциплины

Становление конфликтологии как научно-прикладной отрасли знания; современные концепции конфликта; функции конфликта, их позитивные и негативные проявления; типология конфликтов по общественно-политическим, социально-экономическим, морально-психологическим признакам; источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций в социальной сфере; мотивация конфликтности, взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний; структура, фазы и стадии развития конфликта; методы предупреждения и урегулирования конфликтов; стили конфликтного поведения и способы разрешения конфликтов; социальное партнерство как форма сотрудничества в решении проблем социально-экономического развития и профилактики конфликтов в области трудовых отношений; роль предпринимателей и менеджеров в управлении конфликтами.

## Распределение объема дисциплины по разделам (темам), семестрам, видам учебной работы и формам контроля

№ раздела (темы)	Объем (в академ. часах)					Конт- роль	Формы текущего контроля успеваемости / Формы промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа (по видам учебных занятий)			СР		
		Всего	ЛК	ПР			
1	2	3	4	5	6	7	8
1		4	2	2	5		устное собеседование
2		4	2	2	5		устное собеседование

*Окончание таблицы*

1	2	3	4	5	6	7	8
3		4	2	2	5		устное собеседование
4		4	2	2	5		устное собеседование / практическое задание
5		4	2	2	5		устное собеседование / практическое задание
6		4	2	2	5		устное собеседование / практическое задание
7		4	2	2	5		устное собеседование / практическое задание
8		4	2	2	5		устное собеседование / практическое задание
9		4	2	2	5		устное собеседование / практическое задание
10		4	2	2	5		устное собеседование / практическое задание
11		4	2	2	5		устное собеседование / практическое задание
12		4	2	2	5		устное собеседование / практическое задание
13		4	2	2	5		устное собеседование / практическое задание
14		4	2	2	5		устное собеседование / практическое задание
15		4	2	2	5		устное собеседование / практическое задание
16		4	2	2	5		устное собеседование / практическое задание
	180	64	32	32	80	36	экзамен

## Наименование разделов дисциплины

№ раздела	Наименование раздела
1	Исторический обзор становления конфликтологии как науки
2	Понятие конфликта
3	Типология конфликтов
4	Предмет и объект конфликта
5	Источники и причины конфликтов
6	Динамика конфликта
7	Психологические особенности участников конфликта
8	Фазы конфликта
9	Основные стадии развития конфликта
10	Методы предупреждения и урегулирования конфликта
11	Стили поведения в конфликте
12	Разрешение конфликтов
13	Способы разрешения конфликтов
14	Социально-трудовые конфликты
15	Конфликты в трудовом коллективе
16	Управление конфликтами

## Практические занятия (ПР)

№ п/п	Тематика практических занятий	Трудоемкость (в акад. ч)
1	2	3
1	Исторический обзор становления конфликтологии как науки	2
2	Понятие конфликта	2

*Окончание таблицы*

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
3	Типология конфликтов	2
4	Предмет и объект конфликта	2
5	Источники и причины конфликтов	2
6	Динамика конфликта	2
7	Психологические особенности участников конфликта	2
8	Фазы конфликта	2
9	Основные стадии развития конфликта	2
10	Методы предупреждения и урегулирования конфликта	2
11	Стили поведения в конфликте	2
12	Разрешение конфликтов	2
13	Способы разрешения конфликтов	2
14	Социально-трудовые конфликты	2
15	Конфликты в трудовом коллективе	2
16	Управление конфликтами	2
Всего:		32

## ТЕМЫ ЗАНЯТИЙ И КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ

---

---

***Тема 1. Исторический обзор становления конфликтологии как науки.***

Попытки осмысления природы социального конфликта в Древней Греции. Христианская философия. Эпоха Возрождения. Век Просвещения. Разработка проблематики конфликта в XIX—XX вв. Современные концепции конфликта.

***Тема 2. Понятие конфликта.***

Определение понятия «конфликт». Анализ явлений, близких к конфликту. Определение границ конфликта. Функции конфликта.

***Тема 3. Типология конфликтов.***

Подходы к решению проблемы типологии конфликтов. Основания типологии. Конфликты больших социальных групп.

***Тема 4. Предмет и объект конфликта.***

Определение понятий «предмет конфликта» и «объект конфликта». Виды объектов конфликта. Субъекты и участники конфликта.

***Тема 5. Источники и причины конфликтов.***

Мотивация конфликтности. Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов.

***Тема 6. Динамика конфликта.***

Взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний. Структура конфликта. Развитие конфликта.

Конец ознакомительного фрагмента.

Приобрести книгу можно

в интернет-магазине

«Электронный универс»

[e-Univers.ru](http://e-Univers.ru)