


Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Щербакова Елена Сергеевна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 23.05.2023 18:36:09  
Уникальный программный ключ:  
28049405e27773754b421c0f7cbfa26b49543c95674999bee5f5fb252f9



**Частное образовательное учреждение высшего образования  
Тульский институт управления и бизнеса имени Никиты Демидовича Демидова**

**Кафедра**  
**«Педагогики, психологии, гуманитарных и естественнонаучных дисциплин»**

**УТВЕРЖДАЮ:**  
Заведующий кафедрой ППГиЕНД  
 \_\_\_\_\_ Кадисон Ю.Б.  
«18» мая 2023

**ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Укрупненная группа направлений и специальностей	40.00.00 Образование и педагогические науки
Направление	44.04.02 Психолого-педагогическое образование
Профиль	Мастерство психологического консультирования
Форма обучения	очно-заочная

Тула, 2023

При разработке рабочей программы учебной дисциплины в основу положены:

- 1.ФГОС ВО по направлению подготовки 44.04.02 Психолого-педагогическое образование, утвержденный Министерством образования и науки РФ от 22 февраля 2018 № 123
- 2.Учебный план по направлению подготовки 44.04.02 Психолого-педагогическое образование

Разработчики:

Кадисон Инна Валерьевна

(Ф.И.О., ученая степень, ученое звание, должность)

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ППГиЕНД, протокол № 9 от «18» мая 2023 г.

Заведующий кафедрой ППГиЕНД \_\_\_\_\_



/Кадисон Ю.Б./

Согласовано от Библиотеки \_\_\_\_\_



/Минайчева Г.В./

(подпись)

## 1. ХАРАКТЕРИСТИКА ДИСЦИПЛИНЫ ПО ФГОС ВО

Дисциплина «Технологии управления конфликтами в организации» отвечает требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее – ФГОС ВО) по направлению подготовки 44.04.02 Психолого-педагогическое образование (уровень магистратуры), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 22 февраля 2018 г. N 127 и профессионального стандарта «Педагог-психолог (психолог в сфере образования)», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «24» июля 2015 г. № 514н.

Дисциплина «Технологии управления конфликтами в организации» Б1.В.ДВ08.01 включена в список дисциплин формируемой участниками образовательных отношений учебного плана, входит в состав модуля 8 и является дисциплиной по выбору.

## 2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цели дисциплины:** является теоретическое изучение конфликта как социального феномена, овладение навыками практического применения знаний в управлении конфликтами: их регулировании и поиске эффективных путей разрешения, а так же организации и проведении переговорного процесса.

### **Задачи:**

- ознакомление с различными подходами к исследованию явлений и конфликтов в организации;
- изучение соответствующего диагностического и коррекционного инструментария и технологий, необходимых для исследования и предупреждения конфликтов в организации;

## 3. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (планируемые результаты обучения, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций)

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Формируемые компетенции	Декомпозиция компетенции/индикатора	Индикаторы достижения компетенций
ОПК-2. Способен проектировать основные и дополнительные образовательные программы и разрабатывать научно-методическое обеспечение их реализации	<b>Знать:</b> основные социально-общественные запросы к образовательным результатам; основные принципы, требования и подходы к проектированию основных и дополнительных программ; методы и подходы к проектированию образовательных программ и достижения образовательных результатов; структуру программ; способы оценки результатов обучения; основные задачи, направления и принципы разработки научно-методического обеспечения реализации	Разработка основных и дополнительных образовательных программ: ИОПК 2.1., ИОПК 2.2., ИОПК 2.3.

	<p>программ</p> <p><b>Уметь:</b> определять образовательные результаты как целевые ориентиры образовательной программы; в соответствии с принципами преемственности, вариативности разрабатывать целевой, содержательный, организационный разделы основных и дополнительных образовательных программ; осуществлять отбор содержания, способов, технологий для обеспечения планируемых результатов с учетом имеющихся ресурсов; определять направления, содержание научно-методического обеспечения реализации программ</p> <p><b>Владеть:</b> методологией проектирования образовательных программ; методами оценки качества и основных характеристик программ, жизнеспособности программ, способами представления научно-методических рекомендаций, трансляции научного знания для обеспечения реализации программ для определенной адресной группы</p>	
ОПК-7. Способен планировать и организовывать взаимодействия участников образовательных отношений	<p><b>Знать:</b> механизмы взаимодействия участников образовательных отношений; основные закономерности возрастного развития, стадии и кризисы развития, социализация личности; технологии и методы организации взаимодействия участников образовательных отношений; методики и эффективные практики обучения взрослых, повышения эффективности командного взаимодействия, профилактики профессионального выгорания и т.д.; закономерностей поведения в социальных сетях</p> <p><b>Уметь:</b> использовать технологии и методы организации взаимодействия участников образовательных отношений; применять на практике методы обучения взрослых, повышения эффективности командного взаимодействия, профилактики профессионального выгорания и т.д.; развивать и поддерживать обмен профессиональными знаниями; использовать социальные сети для организации взаимодействия с различными участниками образовательной деятельности</p>	Взаимодействие с участниками образовательных отношений: ИОПК 7.1. , ИОПК 7.2.
ПК-4 - Способен консультировать субъектов образовательного процесса по психологическим проблемам обучения и развития различных контингентов обучающихся, вопросам самопознания, профессионального самоопределения, личностным	<p><b>знать:</b> теорию, методологию психологического консультирования, классификацию методов, их возможности и ограничения, предъявляемые к ним требования; психологические проблемы различных категорий обучающихся, проблемы и риски современной социальной среды;</p>	Психолого-педагогическое консультирование обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогических работников: ИПК-4.1, ИПК-4.2 , ИПК-4.3

<p>проблемам, в том числе, кризисным состояниям, вопросам взаимоотношений в коллективе и другим вопросам</p>	<p>проблемы детско-родительских отношений, проблемы профессионального самоопределения и развития, закономерности психологической помощи в кризисных ситуациях, основы разработки и реализации индивидуальных программ обучения для обучающихся с особыми образовательными потребностями</p> <p><b>уметь:</b> применять современные методы психологического консультирования в соответствии с задачами консультирования и особенностями клиентов, проводить индивидуальные и групповые консультации, в том числе, с использованием ИКТ-технологий; осуществлять консультирование педагогов и преподавателей образовательных организаций при выборе психолого-педагогических технологий с учетом индивидуально-психологических особенностей и образовательных потребностей обучающихся; консультировать родителей (законных представителей) обучающихся по вопросам их обучения, воспитания и развития</p> <p><b>владеть:</b> современными подходами в консультативной практике, приемами и техниками психологического консультирования в различных консультативных областях, приемами повышения психолого-педагогической компетентности родителей (законных представителей) и педагогов, преподавателей и администрации образовательных организаций; приемами организации супервизии</p>	
--	---	--

#### 4. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Модуль «Научно-мировоззренческие основы деятельности психолого-педагогического направления» относится «Дисциплины (модули)» образовательной программы магистратуры. Дисциплина «Корпоративная культура: диагностика, планирование, развитие» изучается во 5 семестре.

#### 5. ОБЪЁМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего зачетных единиц (академических часов – ак. ч.)	Семестр 5 семестр
Общая трудоемкость дисциплины	2 (72)	2 (72)
Контактная работа:		
- лекции (Л)	4	4
- семинарские занятия (СЗ)		

- практические занятия (ПЗ)	4	4
- лабораторные занятия (ЛЗ)		
Самостоятельная работа студента (СРС), в том числе:	60	60
- курсовая работа (проект)		
- контрольная работа		
- доклад (реферат)	Реферат	Реферат
- расчетно-графическая работа		
Вид промежуточной аттестации	4 (зачет)	4 (зачет)

## 6. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1 ТЕМАТИЧЕСКАЯ СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

№ ДЕ	Наименование модуля (дидактические единицы)	№ п.п.	Тема	Перечень планируемых результатов обучения (ПРО)
1.	<b>Раздел 1. Научно – теоретические основы изучения организационных конфликтов</b>	1.	<i>Тема 1. Философско-социологическая, психологическая традиции изучения конфликтов</i>	ОПК-2,7, ПК-4
		2.	<i>Тема 2. Руководитель как субъект управления конфликтами в организации</i>	
		3.	<i>Тема 3. Конфликт как объект управления.</i>	
		4.	<i>Тема 4. Управление конфликтом как организационно-технологический процесс.</i>	
	<b>Раздел 2. Методологические основы управления конфликтами в организации.</b>	5.	<i>Тема 5. Типы конфликта в организации. Социально-психологические основы управления конфликтами в организации.</i>	ОПК-2,7, ПК 4
		6.	<i>Тема 6. Методы анализа конфликтов в деятельности руководителя организации.</i>	
		7.	<i>Тема 7. Стратегии и методы управления конфликтами в организации.</i>	
		8.	<i>Тема 8. Коммуникативные технологии управления конфликтами в организации</i>	

### 6.2. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ УЧЕБНОГО ВРЕМЕНИ ПО СЕМЕСТРАМ, РАЗДЕЛАМ И (ИЛИ) ТЕМАМ, ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ (КОНТАКТНАЯ РАБОТА), ВИДАМ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ФОРМАМ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

№ пп	Темы дисциплины	Трудоемкость (ак. ч.)	Контактная работа		СРС
			Л	ПЗ	
1.	<i>Тема 1. Философско-</i>	8,5	0,5		8

	социологическая, психологическая традиции изучения конфликтов				
2.	Тема 2. Руководитель как субъект управления конфликтами в организации.	8,5	0,5		8
3.	Тема 3. Конфликт как объект управления.	8,5	0,5	1	7,5
4.	Тема 4. Управление конфликтом как организационно-технологический процесс.	8,5	0,5		8
5.	Тема 5. Типы конфликта в организации. Социально-психологические основы управления конфликтами в организации.	8,5	0,5		8
6.	Тема 6. Методы анализа конфликтов в деятельности руководителя организации.	8,5	0,5	1	7,5
7.	Тема 7. Стратегии и методы управления конфликтами в организации.	8,5	0,5	1	7,5
8.	Тема 8. Коммуникативные технологии управления конфликтами в организации	8,5	0,5	1	7,5
	<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>4 (зачет)</b>			
	<b>Итого (ак. ч.):</b>	<b>72</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>60</b>

### 6.3. СОДЕРЖАНИЕ ТЕМ (РАЗДЕЛОВ) ДИСЦИПЛИН

#### Раздел 1. Научно – теоретические основы изучения организационных конфликтов

*Тема 1.* Философско-социологическая, психологическая традиции изучения конфликтов

Борьба в человеческом обществе: социальный дарвинизм, функциональная (равновесная) модель, «конфликтная» модель, Г. Зиммель: социология конфликта, Р. Дарендорф и Л. Козер: начало конфликтологии. Изучение конфликтов в отечественной науке, как сегодня понимаются конфликты. Конфликты человеческой души: интрапсихическая интерпретация, ситуационные подходы к исследованию конфликта, когнитивные подходы к исследованию конфликта, признанное и спорное в понимании конфликта сегодня.

*Тема 2.* Руководитель как субъект управления конфликтами в организации.

Конфликтологическая компетентность руководителя, содержание работы субъектов системы управления организации с конфликтами: топ-менеджер, менеджер среднего уровня управления, линейный менеджер, юрист, психолог, HR-менеджер.

*Тема 3.* Конфликт как объект управления.

Сущность конфликта, его структура, причины конфликта, типы конфликтных ситуаций, динамика конфликта, механизмы возникновения конфликта, классификация конфликтов.

*Тема 4.* Управление конфликтом как организационно-технологический процесс.

Понятие управление конфликтом, содержание управление конфликтом, технология регулирования конфликта, алгоритм деятельности руководителя по управлению конфликтом, соотношение этапов динамики и управления конфликтами.

## **Раздел 2. Методологические основы управления конфликтами в организации.**

*Тема 5.* Типы конфликта в организации. Социально-психологические основы управления конфликтами в организации.

Понятие конфликтов в организации и их классификация, типы конфликтов в организации, внутриличностные конфликты, межличностные конфликты, групповые конфликты, инновационные конфликты, управленческие конфликты. Модели и стратегии поведения личности в конфликте. Типы конфликтных личностей. Стили управления и конфликты в организации.

*Тема 6.* Методы анализа конфликтов в деятельности руководителя в организации.

Методы изучения и оценки личности, методы изучения и оценки социально-психологических явлений в группе, методы диагностики конфликта.

*Тема 7.* Стратегии и методы управления конфликтами в организации.

Стратегии подхода руководителя к конфликту. Методы управления конфликтами.

*Тема 8.* Коммуникативные технологии управления конфликтами в организации.

Технологии эффективного общения и рациональное поведение в конфликте, технологии критики в конфликте, типы реакции на критику, медиация как коммуникативный процесс, технологии переговорного процесса. Типологические характеристики личности, навыки эффективного общения и стили поведения в конфликте, стили управления и руководства, оценка социально-психологических явлений в организации.

## **7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Самостоятельная работа представляет собой обязательную часть основной образовательной программы и выполняемую обучающимся вне аудиторных занятий в соответствии с заданиями преподавателями.

Выполнение этой работы требует инициативного подхода, внимательности, усидчивости, активной мыслительной деятельности. Основу самостоятельной работы составляет деятельностный подход, когда цели обучения ориентированы на формирование умений решать типовые и нетиповые задачи, которые могут возникнуть в будущей профессиональной деятельности, где студентам предстоит проявить творческую и социальную активность,



профессиональную компетентность и знание конкретной дисциплины. Результат самостоятельной работы контролируется преподавателем по дисциплине.

Рекомендуются следующие виды самостоятельной работы:

**Доклад** – вид самостоятельной работы, используется в учебной и внеучебной деятельности, способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает к научному мышлению. При подготовке доклада по заданной теме следует составить план, подобрать основные источники. Работая с источниками, важно систематизировать полученные сведения, сделать выводы и обобщения. К докладу по крупной теме могут привлекаться несколько студентов, между которыми распределяются вопросы выступления. Структура любого доклада может быть представлена следующим образом: постановка проблемы; систематизированное изложение основных результатов ее изучения (направления исследований, основные положения теорий, основные научные результаты (достижения) в изучении феноменов, процессов, явлений в рамках излагаемой проблемы, спорные или неизученные аспекты); выводы и обобщение (резюме).

Устные выступления – это то, чему надо обязательно учиться. Лишь очень немногие из нас являются ораторами от природы и, предоставленные сами себе, мы вносим в наши выступления путаницу, ненужные подробности, и, в конце концов, скуку. Этого можно избежать, если следовать нескольким простым правилам и приемам.

Не надо жалеть времени на подготовку устных выступлений: ваша будущая карьера может зависеть от того, как вы умеете выступать и представлять свои результаты. Хорошая работа достойна того, чтобы ее хорошо доложить.

Главная цель любого доклада – донести до слушателей то, что вы хотите им сказать. (Возможны, конечно, и другие цели, но мы будем исходить только из этой.) Это означает, что вы должны завладеть вниманием аудитории и не отпугнуть слушателей ни избытком скучных подробностей, ни особенностями технического представления доклада.

По возможности, не пишите на доске, так как это затягивает время. Кроме того, ваш красивый почерк обязательно покажется кому-нибудь мелким или неразборчивым. Используйте для иллюстрации сообщения компьютерный проектор.

О чем важно помнить во время доклада:

Нельзя недооценивать аудиторию. Слушатели, как правило, достаточно умны. Поэтому не пытайтесь показать аудитории, насколько умны Вы. Если это действительно так, то слушатели заметят.

Старайтесь говорить не монотонно, иначе вы вскоре увидите борющихся со сном слушателей. Подчеркивайте голосом и жестами (умеренными) наиболее важные положения доклада.

Отдайте должное вашим предшественникам. Это покажет, что вы знакомы с литературой по обсуждаемой проблеме. Кроме того, аудитория оценит, что вы не считаете, что разрешили «ударом гения» важный вопрос, который в течение многих лет не давался лучшим умам человечества. (Это случается очень редко, и поэтому смело можете полагать, что Вас это не касается.)

Если вы собираетесь кого-либо опровергнуть, не выпячивайте это (кто знает, быть может, потом в этой роли окажется и ваш доклад). Будьте вежливы.

Не надоедайте слушателям всем известными деталями. Это раздражает и приводит к потере внимания. Иногда бывает полезно сообщить основной вывод в начале доклада. В противном случае слушатели могут начать проявлять нетерпение и торопить вас, чтобы вы скорее добрались до результата.

Не пытайтесь рассказывать обо всем, но только о теме выступления и в пределах отведенного времени.

Для того, чтобы показать что-либо на экране, пользуйтесь указкой. Помните, что не стоит поворачиваться спиной к слушателям. Если нет достаточно большой (или лазерной) указки, используйте маленькую указку, ручку или карандаш, но не ваши пальцы. Старайтесь не загораживать экран от аудитории.

Следите за аудиторией. Желательно не обращаться с докладом только к одному слушателю – это будет выглядеть странно. Лучше заранее выбрать несколько человек в аудитории, за реакцией которых вы будете следить во время выступления.

Заранее решите, что вы можете выкинуть из доклада, если не будете укладываться в отведенное время. Начните с короткого вступления и избегайте говорить о не относящихся к делу вещах. Спланируйте выступление так, чтобы его длительность была по крайней мере на 10% меньше отведенного вам времени. Если вы выступаете на конференции, узнайте заранее, включает ли отпущенное на доклад время также и его обсуждение.

Не волнуйтесь, если доклад прерывается вопросами. Как правило, это вызвано интересом слушателей к сообщению. Если ответ на вопрос будет ясен из последующей части доклада, просто скажите это. Если же вы чувствуете, что из-за вопросов остается мало времени и придется комкать выступление, обратитесь к руководителю семинара или конференции с предложением: «Я думаю, что более подробно мы обсудим это во время дискуссии или после доклада».

В конце доклада необходимо сделать основные выводы по излагаемой теме (проблеме).

Если вас спросили о том, что вы не знаете или о чем вы не думали, признайте это. Иногда бывает полезно сказать, что заданные вопросы или сделанные замечания очень интересны и что вы обязательно учтете их в последующей работе (если, конечно, они заслуживают это).

Если кто-либо из слушателей решительно не согласен с вами и агрессивно атакует детали

доклада, постарайтесь объяснить вашу точку зрения. Помните, что вам нужно убедить слушателей, а не оппонента (его, как правило, все равно не убедить), и поэтому обращайтесь к аудитории. Вы можете предложить оппоненту детально объяснить и развить его возражения, но делайте это лишь в том случае, если вы абсолютно уверены в своей правоте. Следует также помнить две важные вещи. Во-первых, дискуссии способствуют лучшему пониманию проблемы (а научные – прогрессу науки) и ваш личный статус зависит, в частности, и от того, насколько компетентным вы показываете себя в дискуссиях, и кто оказывается правым в результате. Во-вторых, вы ни в коем случае не должны публично оскорблять оппонента, и не должны допускать этого в отношении самого себя.

Если вы ожидаете, что какие-то конкретные вопросы будут обязательно заданы (вы можете даже специально спровоцировать их), хорошо подготовьтесь к ним.

Компьютерные иллюстрации играют во время доклада очень важную роль. Докладчику они позволяют сохранять связанность и последовательность изложения и избавляют от необходимости заглядывать в текст сообщения. Слушателям же они помогают еще в большей степени. Они помогают им делать заметки, подумать о том, то вы только что сказали или еще собираетесь сообщить, позволяют следить за докладом даже после частичной потери внимания.

Пишите текст большими буквами. Рекомендуется заранее убедиться, что ваш текст будет различим в дальнем конце аудитории. Вы можете использовать разный цвет шрифта, но излишняя пестрота отвлекает внимание.

Помещайте не более 8-10 строчек на одном слайде и используйте короткие фразы.

Не стоит показывать длинные таблицы, содержащие, как правило, лишнюю информацию. В некоторых случаях (конечно, не всегда) гораздо нагляднее использовать гистограммы.

Избегайте большого числа малоинформативных и дублирующих друг друга рисунков. Когда показываете рисунок, дайте время разглядеть и осознать его. Рисунки не должны быть слишком сложными и запутанными. Лучше сделать новый рисунок, оставив на нем только то, что нужно для доклада, чем использовать иллюстрацию с излишней и отвлекающей информацией. Не забудьте объяснить, что у вас отложено по осям и какие единицы измерения используются.

Если вы выбились из времени, не пытайтесь показать все оставшиеся слайды презентации, пролистывая их с большой скоростью на проекторе. Просто пропустите их. Если же они содержат очень важную информацию, суммируйте ее коротко вслух.

Для доклада на конференции вам отводится очень ограниченное время для выступления (как правило, 10-15 мин.) и структура доклада должна это учитывать. У вас не будет времени для детального обсуждения, но, если вы хорошо сделаете доклад, заинтересованные слушатели подойдут к вам за подробностями после выступления.

Типичные разделы доклада: актуальность проблемы; основные теоретические положения,

на которых вы основываетесь; цель, задачи и гипотеза исследования; методы, результаты; сравнение с литературными данными; обсуждение результатов, планы на будущее и т.п.

Начните с названия, авторов и краткого описания проблемы. Затем можно сразу привести ваш основной результат. Лучше сообщить его в начале, чем произнести скороговоркой, уже выбившись из времени, в конце доклада. Оставшееся время посвятите наиболее важным подробностям работы. В конце выступления снова изложите основной результат.

### **САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА С ЛИТЕРАТУРОЙ**

Необходимую для научных исследований информацию вы черпаете из книг, публикаций, периодической печати, специальных информационных изданий и других источников. Успешному поиску и получению необходимой информации содействуют знания основ информатики, источников информации, составов фондов библиотек и их размещения.

Чтобы быстро и умело ориентироваться в этом потоке информации, учитесь работать с предметными каталогами библиотеки, уметь пользоваться информационными изданиями типа «Экспресс-информация», «Реферативные журналы», «Книжная летопись», а также автоматизированной поисковой системой и Интернетом, чтобы быстро найти нужную информацию.

Умение работать с информацией складывается из умения быстро найти требуемый источник (книгу, журнал, справочник), а в нем – нужные материалы; из умения разобраться в нем, используя при этом различные способы чтения.

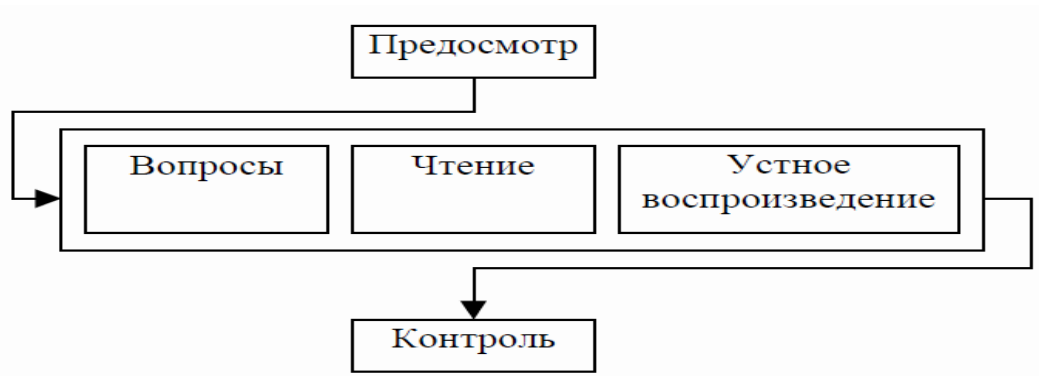
Хочется познакомить с двумя способами работы с текстом: первый – интеллект карты, или их еще называют карты ума (mind-maps). Интеллект-карты — это инструмент, позволяющий:

эффективно структурировать и обрабатывать информацию;

мыслить, используя весь свой творческий и интеллектуальный потенциал.

Интеллект-карты – очень красивый инструмент для решения таких задач, как проведение презентаций, принятие решений, планирование своего времени, запоминание больших объемов информации, проведение мозговых штурмов, самоанализ, разработка сложных проектов, собственное обучение, развитие, и многих других. Подробную информацию вы найдете на сайте - <http://www.mind-map.ru/>.

Второй: метод чтения называется ПВЧУК (PQRST), и он является весьма эффективным средством улучшить понимание ключевых идей и сведений, а также их запоминание. Название метода состоит из аббревиатуры названий пяти его этапов: предосмотр, вопросы, чтение, устное воспроизведение и контроль.



Первый и последний этапы (предосмотр и контроль) применяются к главе в целом; три этапа в середине (вопросы, чтение и устное воспроизведение) применяются по мере перехода к каждому крупному разделу главы.

Этап II (Предосмотр). На первом этапе вы бегло просматриваете всю главу, стремясь получить общее представление об основных темах. Это достигается прочтением резюме и затем беглым прочитыванием самой главы; при этом особое внимание стоит обратить на заголовки основных разделов и подразделов, а также пробежать глазами рисунки и иллюстрации.

Наиболее важное в этапе предосмотра — тщательно прочитать резюме в конце главы после того, как вы бегло ее просмотрели. Не поленитесь обратить внимание на каждый пункт этого резюме; при этом у вас возникнут вопросы, на которые надо будет ответить позднее, когда вы будете читать текст полностью. На этапе предосмотра вы получаете общее представление о темах, обсуждающихся в главе, и об их организации.

Этап III (Вопросы). Как отмечалось ранее, этапы В, Ч и У следует применять к каждому крупному разделу главы по мере перехода к нему. Как правило, главы этой книги содержат от 5 до 8 крупных разделов и каждый раздел начинается с заголовка крупными буквами. Проработайте главу по одному разделу за один раз, применяя к каждому из них этапы В, Ч и У, прежде чем перейти к следующему. Прежде чем прочитать раздел, прочитайте его заголовок, а также заголовки его подразделов. Затем преобразуйте тематические заголовки в один или более вопросов, на которые вы ожидаете найти ответ при чтении этого раздела. Спросите себя: «Какова была основная идея автора при написании этого раздела?» Это этап вопросов.

Этап IV (Чтение). Далее прочтите раздел внимательно, со смыслом. По мере чтения постарайтесь ответить на вопросы, поставленные вами на этапе В. Вдумывайтесь в то, что читаете, и попытайтесь связать это с тем, что уже знаете. Возможно, вы захотите пометить или подчеркнуть ключевые слова или фразы текста. Не стоит, однако, пометить более 10-15% текста. Слишком много выделений мешают поставленной задаче, суть которой в том, чтобы ключевые

слова и идеи выделялись при последующем просмотре. Возможно, лучше всего отложить внесение пометок, пока вы не прочитали весь раздел и не познакомились со всеми ключевыми идеями, так чтобы судить об их относительной важности.

Этап У (Устное воспроизведение). Окончив читать раздел, попытайтесь воспроизвести основные идеи и повторить информацию. Устное воспроизведение — мощное средство фиксации материала в памяти.

Выразите идеи своими словами и повторите информацию (желательно вслух, а если вы не одни, то про себя). Сверьтесь с текстом, чтобы быть уверенным, что вы воспроизвели материал верно и полно. Устное воспроизведение вскроет пробелы в вашем знании и поможет вам организовать информацию в памяти. Завершив таким образом один раздел текущей главы, переходите к следующему и снова примените этапы В, Ч и У. Продолжайте таким же образом, пока не закончите все разделы главы.

Этап К (Контроль). Когда вы закончили чтение всей главы, вам надо проверить себя и просмотреть весь материал. Проглядите свои пометки и проверьте воспроизведение основных идей. Попробуйте понять связь разных фактов друг с другом и их организацию внутри главы. На этапе контроля может потребоваться просмотреть снова всю главу и проверить ключевые факты и идеи. На этом этапе вам также следует перечитать резюме главы; при этом вы должны уметь добавлять подробности ко всем его пунктам. Не откладывайте этап контроля до предэкзаменационной ночи. Лучше всего в первый раз пересмотреть главу сразу после ее прочтения.

Исследования показывают, что метод ПВЧУК очень полезен и определенно предпочтительнее, чем простое прочтение всей главы напрямую. Устное воспроизведение особенно важно; лучше потратить значительное время учебы на активную попытку повторить материал, чем отдать все время его чтению и перечитыванию. Исследования показывают также, что тщательное прочтение резюме главы перед прочтением ее самой особенно продуктивно. Чтение резюме дает общее представление о главе, которое позволяет организовывать материал по мере ее прочтения. Даже если вы решите не проходить по всем этапам метода ПВЧУК, обратите особое внимание на устное воспроизведение и прочтение резюме главы как на хороший способ первого знакомства с материалом.

Как уже отмечалось, самостоятельная работа с учебниками и книгами (а для психологов — это также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) — это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания. Основные советы здесь можно свести к следующим:

Составить перечень книг, с которыми Вам следует познакомиться;

«не старайтесь запомнить все, что вам в ближайшее время не понадобится, — советует

молодому ученому Г. Селье, – запомните только, где это можно отыскать»

Сам такой перечень должен быть систематизированным (что необходимо для семинаров, что для экзаменов, что пригодится для написания курсовых и дипломных работ, а что Вас интересует за рамками официальной учебной деятельности, то есть что может расширить Вашу общую культуру...).

Обязательно выписывать все выходные данные по каждой книге (при написании курсовых и дипломных работ это позволит очень сэкономить время).

Разобраться для себя, какие книги (или какие главы книг) следует прочитать более внимательно, а какие – просто просмотреть.

При составлении перечней литературы следует посоветоваться с преподавателями и научными руководителями (или даже с более подготовленными и эрудированными сокурсниками), которые помогут Вам лучше сориентироваться, на что стоит обратить большее внимание, а на что вообще не стоит тратить время...

Безусловно, все прочитанные книги, учебники и статьи следует конспектировать, но это не означает, что надо конспектировать «все подряд»: можно выписывать кратко основные идеи автора и иногда приводить наиболее яркие и показательные цитаты (с указанием страниц).

Если книга – Ваша собственная, то допускается делать на полях книги краткие пометки или же в конце книги, на пустых страницах просто сделать свой «предметный указатель», где отмечаются наиболее интересные для Вас мысли и обязательно указываются страницы в тексте автора (это очень хороший совет, позволяющий экономить время и быстро находить «избранные» места в самых разных книгах).

Если Вы раньше мало работали с научной психологической литературой, то следует выработать в себе способность «воспринимать» сложные тексты; для этого лучший прием – научиться «читать медленно», когда Вам понятно каждое прочитанное слово (а если слово незнакомое, то либо с помощью словаря, либо с помощью преподавателя обязательно его узнать), и это может занять немалое время (у кого-то – до нескольких недель и даже месяцев); опыт показывает, что после этого студент каким-то «чудом» начинает буквально заглатывать книги и чуть ли не видеть «сквозь обложку», стоящая это работа или нет...

«Либо читайте, либо перелистывайте материал, но не пытайтесь читать быстро... Если текст меня интересует, то чтение, размышление и даже фантазирование по этому поводу сливаются в единый процесс, в то время как вынужденное скорочтение не только не способствует качеству чтения, но и не приносит чувства удовлетворения, которое мы получаем, размышляя о прочитанном», – советует Г. Селье.

Есть еще один эффективный способ оптимизировать знакомство с научной литературой – следует увлечься какой-то идеей и все книги просматривать с точки зрения данной идеи. В этом

случае студент (или молодой ученый) будет как бы искать аргументы «за» или «против» интересующей его идеи, и одновременно он будет как бы общаться с авторами этих книг по поводу своих идей и размышлений... Проблема лишь в том, как найти «свою» идею...

### **ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО НАПИСАНИЮ НАУЧНЫХ СТАТЕЙ**

Научная публикация – основной результат деятельности исследователя. Главная цель научной публикации – сделать работу автора достоянием других исследователей и обозначить его приоритет в избранной области исследований. Можно выделить несколько видов научных публикаций: монографии, статьи и тезисы докладов. Монография – это научный труд, в котором с наибольшей полнотой исследуется определённая тема, поэтому монографии пишутся редко. Тезисы докладов – это краткие публикации, как правило, содержащие 1-2 страницы, вследствие чего они не позволяют в должной мере ни отразить результаты, ни обсудить их и не представляют большого интереса для научного мира. Во многих случаях, например, при написании заявки на поддержку исследований тезисы докладов вообще не учитываются как публикации. Наибольший интерес представляют научные статьи, которые включают в себя как рецензируемые статьи (перед опубликованием статья проходит рецензирование) и нерецензируемые статьи, так и труды (или материалы) конференций.

Всякая научная статья должна содержать краткий, но достаточный для понимания отчет о проведенном исследовании и объективное обсуждение его значения. Отчет должен содержать достаточное количество данных и ссылок на опубликованные источники информации, чтобы коллегам можно было оценить и самим проверить работу. Написать хорошую статью – значит достичь этих целей.

Чтобы написать хорошую статью необходимо соблюдать стандарты построения общего плана научной публикации и требования научного стиля речи. Это обеспечивает однозначное восприятие и оценку данных читателями. Основные черты научного стиля: логичность, однозначность, объективность.

Основная задача этих рекомендаций – практическая помощь в написании и оформлении Ваших научных трудов (статей, тезисов).

### **ОСНОВНАЯ СТРУКТУРА СОДЕРЖАНИЯ СТАТЬИ**

В статье следует сжато и четко изложить современное состояние вопроса, цель работы, методику исследования, результаты и обсуждение полученных данных. Это могут быть результаты собственных экспериментальных исследований, обобщения производственного опыта, а также аналитический обзор информации в рассматриваемой области.

Статья, как правило, включает в себя:

аннотацию;

введение;



методы исследований;  
основные результаты и их обсуждение;  
заключение (выводы);  
список цитированных источников.

Обычно статья включает также «Реферат» и «Ключевые слова», а в конце статьи также могут приводиться слова благодарности.

Название (заглавие) – очень важный элемент статьи. По названию судят обо всей работе. Поэтому заглавие статьи должно полностью отражать ее содержание. Правильнее будет, если Вы начнете работу над названием после написания статьи, когда поймали саму суть статьи, ее основную идею. Некоторые авторы предпочитают поработать над названием статьи в начале своей работы, но такое подвластно только опытным исследователям. В любом случае помните, что удачное название работы – это уже полдела.

Аннотация. Она выполняет функцию расширенного названия статьи и повествует о содержании работы. Аннотация показывает, что, по мнению автора, наиболее ценно и применимо в выполненной им работе. Плохо написанная аннотация может испортить впечатление от хорошей статьи.

Во Введении должна быть обоснована актуальность рассматриваемого вопроса (что Вы рассматриваете и зачем?) и новизна работы, если позволяет объем статьи можно конкретизировать цель и задачи исследований, а также следует привести известные способы решения вопроса и их недостатки.

Актуальность темы – степень ее важности в данный момент и в данной ситуации для решения данной проблемы (задачи, вопроса). Это способность ее результатов быть применимыми для решения достаточно значимых научно-практических задач.

Новизна – это то, что отличает результат данной работы от результатов других авторов.

Цели и задачи исследований. Важно, чтобы при выборе темы четко осознавать те цели и задачи, которые автор ставит перед своей работой. Работа должна содержать определенную идею, ключевую мысль, которой, собственно говоря, и посвящается само исследование. Формулировка цели исследования – следующий элемент разработки программы. Дабы успешно и с минимальными затратами времени справиться с формулировкой цели, нужно ответить себе на вопрос: —что ты хочешь создать в итоге организуемого исследования?! Этим итогом могут быть: новая методика, классификация, новая программа или учебный план, алгоритм, структура, новый вариант известной технологии, методическая разработка и т.д. Очевидно, что цель любой работы, как правило, начинается с глаголов:

выяснить...

выявить...

сформировать...

обосновать...

проверить...

определить...

создать...

построить...

Задачи – это, как правило, конкретизированные или более частные цели. Цель, подобно вееру, развертывается в комплексе взаимосвязанных задач. Например, если цель исследования – разработать методику оптимальной организации учебно-воспитательного процесса в условиях пятидневной недели, то эта цель может предполагать следующие задачи:

- определить и обосновать оптимальную для каждой студенческой группы продолжительность занятий;

- осуществить корректировку учебных программ в связи с общим сокращением учебного времени;

- освоить с преподавателями методику интенсификации обучения в условиях 90, 85- и 80-минутного занятия;

- выявить динамику перегрузов студентов, занимающихся в режиме пятидневной учебной недели, а также динамику характеристик здоровья и др. Основная часть включает само - исследование, его результаты,

- практические рекомендации. От самостоятельного исследователя требуется умение:

- пользоваться имеющимися средствами для проведения исследования или создавать свои, новые средства.

- разобраться в полученных результатах и понять, что нового и полезного дало исследование.

В работе, посвященной экспериментальным (практическим) исследованиям, автор обязан описать методику экспериментов, оценить точность и воспроизводимость полученных результатов. Если это не сделано, то достоверность представленных результатов сомнительна. Чтение такой статьи становится бессмысленной тратой времени.

Важнейшим элементом работы над статьей является представление результатов работы и их физическое объяснение. Необходимо представить результаты в наглядной форме: в виде таблиц, графиков, диаграмм.

Большинство авторов избегают упоминать об экспериментах с отрицательным результатом. Между тем, такие эксперименты, особенно в области технологии, иногда поучительнее экспериментов с положительным исходом. Технология – это наука, в которой, в отличие от математики, бывает так, что минус плюс минус дают плюс. Например,

технологический процесс имеет два существенных недостатка, но, тем не менее, обеспечивает необходимое качество продукции. Если устранить только один недостаток, то, как правило, процесс даст сбой и возникнет брак в производстве. [5]

В статье о каком-либо технологическом процессе автору следует рассмотреть виды брака и методы его устранения. Технолог вырастает в специалиста высокой квалификации, если он исследует причины возникновения брака в производстве и разрабатывает методы его устранения. Заключение содержит краткую формулировку результатов, полученных в ходе работы.

В заключении, как правило, автор исследования суммирует результаты осмысления темы, выводы, обобщения и рекомендации, которые вытекают из его работы, подчеркивает их практическую значимость, а также определяет основные направления для дальнейшего исследования в этой области знаний.

Выводы (вместо заключения) обычно пишутся, если статья основана на экспериментальных данных и является результатом многолетнего труда. Выводы не могут быть слишком многочисленными. Достаточно трех-пяти ценных для науки и производства выводов, полученных в итоге нескольких лет работы над темой. Выводы должны иметь характер тезисов. Их нельзя отождествлять с аннотацией, у них разные функции. Выводы должны показывать, что получено, а аннотация – что сделано. [2]

Список литературы – это перечень книг, журналов, статей с указанием основных данных (место и год выхода, издательство и др.).

Ссылки в статье на литературные источники можно оформить тремя способами: 1) выразить в круглых скобках внутри самого текста (это может быть газетный или журнальный материал); 2) опустить в нижнюю часть страницы с полными выходными данными; 3) указать в квадратных скобках номер источника и страницу из алфавитного списка литературы. В целом, литературное оформление материалов исследования следует рассматривать весьма ответственным делом.

Библиографическое описание документов, включенных в список использованной литературы, составляется в соответствии с требованиями ГОСТ «Библиографическое описание документа. Общие требования и правила составления».

Важно помнить: при отправлении статьи на серьезный академический журнал необходимо соблюдать общую структуру составления статьи с подписыванием подзаголовков структуры статьи. Некоторые издатели, обычно это в сборниках материалов конференций, если не позволяют объем страниц статьи, не акцентируют на подписывание разделов, т.е. текст идет целиком отдельными абзацами.

Правила цитирования. Цитата является точной, дословной выдержкой из какого-либо

текста, включенного в собственный текст. Цитаты, как правило, приводятся только для подтверждения аргументов или описаний автора. При цитировании наибольшего внимания заслуживает современная литература и первоисточники. Вторичную литературу следует цитировать как можно экономнее, например, для того, чтобы оспорить некоторые выводы авторов.

Изложение материала статьи. Необходимо представлять своего читателя и заранее знать, кому адресована статья. Автор должен так написать о том, что неизвестно другим, чтобы это неизвестное стало ясным читателю в такой же степени, как и ему самому. Автору оригинальной работы следует разъяснить читателю ее наиболее трудные места. Если же она является развитием уже известных работ (и не только самого автора), то нет смысла затруднять читателя их пересказом, а лучше адресовать его к первоисточникам. Важно показать авторское отношение к публикуемому материалу, особенно сейчас, в связи широким использованием Интернета. Необходимы анализ и обобщение, а также критическое отношение автора к имеющимся в его распоряжении материалам.

Главным в изложении, как отмечал еще А. С. Пушкин, являются точность и краткость. «Словам должно быть тесно, а мыслям просторно» (Н. А. Некрасов). Важны стройность изложения и отсутствие логических разрывов. Красной линией статьи должен стать общий ход мыслей автора. Текст полезно разбить на отдельные рубрики. Это облегчит читателю нахождение требуемого материала. Однако рубрики не должны быть излишне мелкими. [8]

Терминология Автор должен стремиться быть однозначно понятым.

Для этого ему необходимо следовать определенным правилам:

- употреблять только самые ясные и недвусмысленные термины;
- не употреблять слово, имеющее два значения, не определив, в каком из них оно будет применено;
- не применять одного слова в двух значениях и разных слов в одном значении [1].

Не следует злоупотреблять иноязычными терминами. Как правило, они не являются синонимами родных слов, между ними обычно имеются смысловые оттенки.

Язык изложения. Научная статья должна быть написана живым, образным языком, что всегда отличает научные работы от не относящихся к таковым. Многие серьезные научные труды написаны так интересно, что читаются, как хороший детективный роман.

Необходимо безжалостно истреблять в тексте лишние слова: «в целях» вместо «для», «редакция просит читателей присылать свои замечания» (слово «свои» — лишнее), «весь технологический процесс в целом» и т. д. Следует также устранять всякие «загадочные» термины. Следует также избегать ненужной возвратной формы глаголов. Ее нужно применять, только когда речь идет о самопроизвольно протекающих процессах. Например, нужно сказать: «применяют метод вакуумного напыления», а не «применяется метод вакуумного напыления». Это позволяет

различать «деталь нагревается» от «деталь нагревают», что устраняет неясности.

Как писать? Начинающему автору необходимо свыкнуться с мыслью, что подлинная работа над статьей начинается сразу после написания первого варианта. Надо безжалостно вычеркивать все лишнее, подбирать правильные выражения мыслей, убирать все непонятное и имеющее двойной смысл. Но и трех-четырёх переделок текста может оказаться мало.

Многие авторы придерживаются следующего способа написания научной статьи. Сначала нужно записать все, что приходит в голову в данный момент. Пусть это будет написано плохо, здесь важнее свежесть впечатления. После этого черновик кладут в стол и на некоторое время забывают о нем. И только затем начинается авторское редактирование: переделывание, вычеркивание, вставление нового материала. И так несколько раз. Эта работа заканчивается не тогда, когда в статью уже нечего добавить, а когда из нее уже нельзя ничего выбросить. «С маху» не пишет ни один серьезный исследователь. Все испытывают трудности при изложении.

Для того чтобы подчеркнуть направление вашей мысли при написании статьи и сделать более наглядной его логическую структуру, вы можете использовать различные вводные слова и фразы:

Во-первых,... Во-вторых,... В-третьих...

Кроме того

Наконец

Затем

Вновь

Далее

Более того

Вместе с тем

В добавление к вышесказанному

В уточнение к вышесказанному

Также

В то же время

Вместе с тем

Соответственно

Подобным образом

Следовательно

В сходной манере

Отсюда следует

Таким образом

Между тем

Тем не менее

Однако

С другой стороны

В целом

Подводя итоги

В заключение

Итак

Поэтому

Однако не следует злоупотреблять вводными фразами начинать с них каждое предложение.

## **8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

### *ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ*

Типовые задания по дисциплине «Технологии управления конфликтами в организации».

Задание 1. Ситуация: На совещании торговых агентов А сообщает, что постоянно теряет заказы из-за того, что конкуренты стали производить новую продукцию и продавать её по заниженным ценам. Коллеги делятся с ним своим опытом успешного конкурентирования каждый в своей области и дают советы, но все предположения А отвергает, находя в них изъяны и твердя, что в его области эти приёмы не срабатывают. Чем больше возражает А, тем больше ему стараются помочь. Через некоторое время руководитель Б замечает: «Я вижу, да, Вы не хотите ничего изменить, и у меня совершенно пропало желание продолжать это обсуждение!». Наступила тишина и общая неловкость.

1. Какую позицию в данной ситуации занимают руководитель А, его коллеги и руководитель Б? 2. Определите стратегию выхода из конфликтной ситуации.

Задание 2. Ситуация: Руководитель дает задание подчиненному приобрести оборудование определенной марки. Подчиненный пытается объяснить ему, что этот тип оборудования не стоит покупать и по какой причине. Но руководитель, за которым последнее слово, подбирает внешне весомые аргументы в пользу своего решения и убеждает подчиненного в его неправильности. Подчиненный соглашается: «Ну хорошо, если Вы так думаете, то я приобрету это оборудование», одновременно тоном речи и набором слов и интонацией в фразе давая понять руководителю на скрытом уровне, что он не согласен с решением и не будет нести никакой ответственности за его последствия. Через некоторое время мнение Б. подтверждается, и оборудование демонтируется. Когда руководитель вызывает к себе подчиненного, чтобы проанализировать причину неудачи, тот отвечает: «Вы же сами хотели приобрести именно это. А я с самого начала предупреждал Вас, что оборудование никуда не годиться». Таким образом скрытая коммуникация становится явной и

порождает смену ролей и напряженность в общении. Назревает конфликтная ситуация.<sup>1</sup> Каковы ошибки в поведении руководителя и подчиненного в данной ситуации?

Задание 3. Проблемная ситуация: На участке быта радиозавода уволили двух рабочих. В протоколах собраний заводского коллектива значилось, что они «пошли не в ногу» с остальными, поставив себя «выше всех». Увольнение суд признал законным. Что же произошло? На участок быта пришел квалифицированный слесарь Б. С тех пор в коллективе начались всякие неурядицы. Вначале они были неуловимыми. Как-то выяснилось, что каждый работник стал прятать свой инструмент и запирает его в тумбочку верстака. Стали делить работу на «свою» и «чужую». Потом пошел слух, что сдружившийся с Б. бригадир, завел «амбарную книгу», куда стал записывать «факты нарушений». Эти факты бригадир берег "на случай". Мастером на участке тогда временно был опытный специалист, ушедший на пенсию, но по просьбе администрации и вернувшийся вновь на завод.»Пойдешь перетаскивать кондиционер». - как-то сказал он слесарю Б. Тот окинул мастера презрительным взглядом. «Я, между прочим, тебе не такелажник». И тут мастер не выдержал: «Я тебе покажу, как демагогию разводить», - закричал он. «Ах, ты.... - задохнулся от ярости Б. - Да я ... тебя ..». Такие сцены стали на участке привычными. В дальнейшем позиции определились четко: на одном полюсе Б, с бригадиром, на другом – администрация, профсоюзная организация, большинство коллектива.

1. Дайте психологическую характеристику слесарю Б. и его бригадиру..
2. В чем состоит причина описанной ситуации?
3. Как нормализовать ситуацию?

Задание 4. Ситуация: Заводу было дано задание освоить новое изделие. Сложностей для этого руководство завода не видело. Быстро создали бригаду в 16 человек. Бригадиром был назначен опытный кадровый рабочий А., имеющий большой бригадирский опыт работы на других участках. Было установлено ненапряженное плановое задание, и рабочие приступили к изготовлению изделий. Однако вскоре выяснилось, что бригада не справляется с заданием. Никакие меры, предпринимаемые администрацией, в том числе и аккордная оплата, не помогали. Производительность труда оставалась низкой. Кроме того, в бригаде одна за другой возникали конфликтные ситуации, шли жалобы по разным поводам, были случаи отказа от работы. После откровенных бесед с рабочими администрация завода выявила феномены несовместимости в бригаде. Оказалось, что там кроме назначенного бригадира работают два активных рабочих «Б» и «В», вокруг которых группировалось по несколько человек. Как правило, мнения этих рабочих шли вразрез с мнением бригадира. В сущности, вся бригада была «поделена» между тремя лидерами. Администрация завода учла психологическую ситуацию в бригаде и приняла соответствующее решение, после того план стал выполняться и перевыполняться.

1. Выберите из предложенных ниже альтернатив одну, которая была реализована на заводе:  
а) бригадира А. перевели на другой участок; е) бригаду разделили на две, бригадирами назначили А. и Б., который взял к себе в бригаду В.

2. Почему вы выбрали именно такую альтернативу?

3. Спрогнозируйте поведение коллектива бригады после нормализации отношений.

Задание 5. Ситуация: В доменном цехе металлургического завода произошла авария. «Но авария не техническая, хотя и не обошлось без таковой, — как сказал директор, — это была авария в человеческих взаимоотношениях». Доменный цех считался на заводе благополучным. Но после назначения нового начальника начались неприятности за неприятностью. Начальником цеха выдвинули ветерана, проработавшего на заводе более четверти века. Он вырос в цехе, все его знали как активного и способного работника. Когда его назначили начальником цеха, никто не удивился, но никто и предположить не мог, что он так резко изменит свое поведение. Начальник цеха так возомнил о себе, что перестал считаться с мнением специалистов. Даже с коллегами, которые пытались дать совет, входил в конфликт и месяцами не разговаривал. Перессорился со всеми, кто был с ним на равных, подчиненных заставил трепетать перед ним. Все затаились, появилось ощущение беды. И она пришла. «Был крупный перебой с рудой. Наконец, она поступила. Но оказалась не та, что надо. А он сам не глянул, с других не спросил. От предостережений, как всегда, отмахнулся. «Без вас знаю, что делаю!» Чугун из печи выпустить не смогли. «Козел» выбивали более двадцати суток... Авария стряслась летом, но до конца года из прорыва выйти так и не удалось, с последствиями помогали справляться специалисты из разных городов страны.

1. Почему эту аварию назвали аварией в человеческих отношениях?

2. Какой стиль руководства был присущ начальнику цеха?

3. Как, по Вашему мнению, можно было предотвратить аварию?

Задание 6. Ситуация: Работник А. в целом знает свое дело хорошо и выполняет его достаточно качественно. Но при этом постоянно совершает мелкие ошибки, которых вполне можно избежать. Начальник Б. каждый раз вызывает его к себе для объяснений и А получает "пинок", который на время делает его внимательнее. Затем ситуация повторяется. В итоге работа не была выполнена достаточно качественно.

1. Посоветуйте, какие действия должен был предпринять руководитель, чтобы предотвратить сложившуюся ситуацию.

2. Что необходимо было делать работнику при возникновении конфликта с руководством из-за ошибок в его работе?



## ЗАНЯТИЕ № 1

1. Определение понятия «социальный конфликт».
2. Структура социального конфликта.
3. Источники и причины возникновения социальных конфликтов.

Темы докладов и рефератов:

1. Природа конфликта.
2. Социальные конфликты в разных общественных структурах.
3. Социальные конфликты в меняющемся российском обществе.
4. Конфликты среди разных социальных слоев.
5. Неравенство в обществе как причина социальных конфликтов.

### РЕШЕНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ СИТУАЦИИ «ЖАЛОБА»

Цель: Развитие у студентов умения анализировать конфликт на основе уяснения ими основных конфликтологических понятий; формирования навыков применения простейших методов изучения и оценки конфликтных ситуаций. Практическая ситуация. Руководство фирмы получило жалобу от одного из сотрудников. Генеральный директор фирмы назначает рабочую группу для изучения жалобы и выработки предложений для принятия решения. Состав рабочей группы: менеджер по кадрам – руководитель; специалист по связям с общественностью; юрист фирмы.

Порядок решения ситуации: За одну-две недели студенты получают установку на проведение деловой игры. Им сообщают тему и цель занятия, а также тему деловой игры, ее цель и игровую ситуацию.

Студенты получают указания по самостоятельному изучению литературы и уяснению основных понятий: «конфликт», «структура конфликта», «субъекты конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиция в конфликте».

Кроме того, студентам напоминают, что они должны продемонстрировать в ходе деловой игры умение использовать различные методы изучения и анализа конфликтов: наблюдение, анализ результатов деятельности, беседа, экспертный опрос и др.

В ходе решения ситуации:

Учебная группа разбивается на три команды.

Первая команда – руководство фирмы: генеральный директор, заместитель генерального директора по связям с общественностью, финансовый директор. Вторая команда – рабочая группа по изучению жалобы (состав смотри в пункте «Игровая ситуация»).

Третья команда – эксперты (3–5 человек). Время на распределение ролей – 5 минут.

Примечание. Состав команд может быть определен по желанию студентов.

2. Всем командам выдается жалоба в письменном виде и задание на игру.

Первая команда готовится к заслушиванию предложений для принятия решения, выработанных рабочей группой (вторая команда). Вторая команда готовит предложения для принятия решения по жалобе. Третья команда готовится к оценке содержания работы первой и второй команд. Время на подготовку – 15 минут.

3. Заслушивание предложений для выработки решения по жалобе, принятие решения и оценка содержания работы. «Генеральный директор» открывает служебное совещание, объявляя его тему, и предоставляет слово для доклада «старшему рабочей группы» по изучению жалобы и выработке предложений для принятия решения (регламент доклада может быть ограничен 10 минутами). После доклада руководящий состав задает вопросы членам рабочей группы (время на вопросы и ответы может быть установлено в пределах 15–20 минут). После ответов на вопросы выслушиваются мнения «заместителя генерального директора по связям с общественностью» и «финансового директора» (на выслушивание мнений может быть выделено 5 минут). Решение на основе обсуждения принимает «генеральный директор».

Оценка содержания работы. После принятия решения члены экспертной группы выступают с оценкой работы первой и второй команд, а также исполнителей всех ролей. В ходе оценки возможны дискуссии (на оценку экспертов может быть отведено 15–20 минут). Подведение преподавателем итогов решения ситуации.

#### ЗАНЯТИЕ 2 №

Тема: Анализ и диагностика конфликта

1. Зарождение конфликта. Инцидент.
2. Конфликт в развитии.
3. Типология социального конфликта.
4. Завершение конфликта. Функции конфликта.

Темы докладов и рефератов

1. Позитивные и негативные функции социального конфликта.
2. Модель конфликта как процесса.
3. Конструктивные и деструктивные последствия конфликта.
4. Латентная и предконфликтная стадии конфликта.

#### ЗАНЯТИЕ №3

1. Диагностика конфликта.
2. Способы разрешения конфликта.
3. Управление социальным конфликтом.
4. Стратегия и тактика поведения в конфликте.

Темы докладов и рефератов

1. Модели решения конфликта.

2. Арбитраж как форма регулирования конфликта.

3. Стили разрешения социальных конфликтов.

4. Переговоры как основной способ реализации интегративной стратегии решения социальных конфликтов.

5. Проблемы управления современными социальными конфликтами.

Практические задачи (решение ситуационных задач)

Цель: Развитие навыков идентификации конфликтов. За одну-две недели студенты получают установку на проведение занятия в форме решения ситуационных задач. Им сообщают тему и цель занятия. Дают указания по самостоятельному изучению литературы и освоению основных понятий:

«конфликт», «причина конфликта», «предмет конфликта». Особое внимание формулировку необходимых и достаточных условий конфликта. Студентам предлагают решить задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

Варианты решения задач обсуждаются в учебной группе.

Задача 1. Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию.

Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

Задача 2. В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы. Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте.

Задача 3. Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

#### ЗАНЯТИЕ № 4

1. Структура и функции современной организации.

2. Классификация организационных конфликтов.

3. Предупреждение, разрешение и управление конфликтами в организации.

Темы докладов и рефератов

1. Групповые особенности возникновения конфликтов в организации.

2. Конфликты при формировании коллективов.
3. Природа конфликта в организации.
4. Структурные методы разрешения конфликта.
5. Факторы, влияющие на возникновение конфликтов в группах.
2. Правовое обеспечение конфликтного взаимодействия в обществе.
3. Способы урегулирования социально-трудовых конфликтов.

Темы докладов и рефератов

1. Организационно-управленческие причины конфликтов в трудовых коллективах.
2. Формы проявления трудовых конфликтов.
3. Социально-трудовые конфликты в современной России: способы управления.
4. Социальное партнёрство как система мер по предотвращению и разрешению трудовых конфликтов.
5. Правовое обеспечение социально-трудовых конфликтов.

### *ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ*

#### **Вопросы к зачету**

1. Особенности протекания политического конфликта в России.
2. Искусство управления организационными конфликтами в Японии.
3. Причины возникновения конфликтов в организации.
4. Психологический анализ конфликта между руководителем и сотрудниками.
5. Влияние стиля руководства на конфликтность организации.
6. Организационная культура как фактор предупреждения конфликтов в коллективе

Межнациональный конфликт и его особенности

7. Влияние задач руководителя на выбор стратегии поведения в конфликтной ситуации
8. Социальные предрассудки как источник конфликтов
9. Возможности руководителя в предупреждении и разрешении конфликтов в

организации

10. Психологические аспекты переговорного процесса
11. Предпринимательская культура, как фактор преодоления конфликтов между

бизнесом и обществом

12. Гендерные различия в поведении во время конфликта.
13. Влияние средств массовой информации на рост конфликтности в обществе.
14. Социально-психологические причины роста конфликтности человека.
15. Психологический анализ способов разрешения конфликтов.
16. Психология социальных конфликтов.

17. Возможности социально-психологического тренинга в решении организационного конфликта
18. Психологическая диагностика конфликтности в организации
19. Служба психологической помощи сотрудникам в организации
20. Переговорный процесс : специфика, организация.

**При проведении промежуточной аттестации в форме тестирования, оценивание результата проводится следующим образом:**

№ пп	Оценка	Шкала
1	Зачтено	Количество верных ответов в интервале: 41-100%
2	Незачет	Количество верных ответов в интервале: 0-40%
1	Отлично	Количество верных ответов в интервале: 71-100%
2	Хорошо	Количество верных ответов в интервале: 56-70%
3	Удовлетворительно	Количество верных ответов в интервале: 41-55%
4	Неудовлетворительно	Количество верных ответов в интервале: 0-40%
5	Зачтено	Количество верных ответов в интервале: 41-100%
6	Не зачтено	Количество верных ответов в интервале: 0-40%

#### **Тестовые задания**

1. Опросник предназначенный для определения индивидуального уровня агрессивности личности – это:
  - а) опросник А.Басса – А.Дарки;
  - б) личностный опросник Г.Айзенка;
  - в) опросник К.Томаса.
2. Накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта это:
  - а) инцидент;
  - б) конфликтная ситуация;
  - в) конфликтоген.
3. Конфликт между желанием и долгом, между моральными принципами и личными привязанностями – это:
  - а) мотивационный конфликт;
  - б) нравственный конфликт;
  - в) ролевой конфликт;
  - г) конфликт неадекватной самооценки.
4. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях, подразумевающая принятие точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени:

- а) приспособление;
- б) компромисс;
- в) сотрудничество.

5 Пассивное противостояние социальных групп с противоборствующими политическими, экономическими, социальными интересами – это:

- а) соперничество;
- б) конфронтация;
- в) конкуренция.

6. Конфликт, возникающий на основе реально существующих между субъектами противоречий

– это:

- а) случайный конфликт;
- б) условный конфликт;
- в) конструктивный конфликт;
- г) смещенный конфликт.

7. Конфликтостойчивость зависит от группы факторов, проявляющихся в эмоционально-волевой устойчивости – это:

- а) психофизиологический фактор;
- б) когнитивный фактор;
- в) мотивационный фактор;
- г) социально-психологический фактор.

8. Своим присутствием в зоне конфликта сдерживает стороны от нарушения ранее достигнутых договоренностей или от взаимной агрессии - это:

- а) посредник;
- б) арбитраж;
- в) помощник;
- г) наблюдатель.

9. Профиль личности с повышенной тенденцией к свободе, характеризующийся нетерпимостью по отношению к коллегам – это:

- а) гипердоминантный;
- б) гипернезависимый.

10. Стечение обстоятельств, являющееся поводом для конфликта – это:

- а) инцидент;
- б) конфликтная ситуация;
- в) конфликтоген.

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

### **9.1. ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА**

1. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. М. Емельянов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 261 с. — (Бакалавр. Академический курс).
2. Зеленков, М.Ю. Конфликтология. Учебник для бакалавров [Электронный ресурс] / Зеленков М. Ю. - Электрон. текстовые дан. - М. : Дашков и Ко, 2012 - 324 с. - (Учебные издания для бакалавров). - Режим доступа :<http://www.biblioclub.ru/book/114168>
3. Кильмашкина, Т.Н. Конфликтология. Социальные конфликты [Электронный ресурс] / Кильмашкина Т. Н. - Электрон. текстовые дан. - М. : Юнити-Дана, 2012 - 288 с. - Режим доступа : <http://www.biblioclub.ru/book/115392/>.

### **9.2. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА**

1. Гришина Н.В. Я и другие. Общение в трудовом коллективе.- Л., 1990
2. Гришина, Н. В. Психология конфликта: [монография] / Н. В. Гришина. - 2-е изд., перераб. и доп. - СПб. Питер, 2008 - 538 с.
3. Громова О.Н. Конфликтология. Курс лекций.-М.: Ассоциация авторов и издателей«Тандем». Изд-во «ЭКМОС». 2001.- 320 с.

## **10. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»**

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине необходимы следующие программное обеспечение и информационные справочные системы:

1. Научная электронная библиотека <https://elibrary.ru>
2. Электронно-библиотечная система - <http://www.iprbookshop.ru/>
3. Система дистанционного обучения Прометей 5.0 - <http://94.247.210.21:8001/auth/default.asp>
4. Справочная правовая система Консультант Плюс <http://www.consultant.ru/>

На рабочих местах используется операционная система Microsoft Windows, пакет Microsoft Office, а также другое специализированное программное обеспечение.

## **11. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ ОВЗ**

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие формы организации педагогического процесса и контроля знаний:

- для слабовидящих – обеспеченно равномерное освещение не менее 300 люкс, для

выполнения контрольных заданий при необходимости предоставляется увеличивающее устройства, задание для выполнения, а также инструкции о порядке выполнения заданий оформляется увеличенным шрифтом (16-20)

- для слабослышащих, для лиц с тяжелым нарушением речи - все занятия по желанию студентов могут проводиться в письменной форме

Основной формой организации педагогического процесса является интегрированное обучение, т.е. включение лиц с ОВЗ и инвалидов в смешенные группы, где они могут постоянно общаться со сверстниками и легче адаптироваться в социуме.

## **12. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

### **12.1. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ**

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине необходимы следующие программное обеспечение и информационные справочные системы:

1. Информационно-правовая система Гарант;
2. Справочная правовая система Консультант-Плюс и др.
3. Электронная библиотека «IPRbooks».

На рабочих местах используется операционная система Microsoft Windows, пакет Microsoft Office, а также другое специализированное программное обеспечение. В вузе есть два современных конференц-зала, оборудованных системами Video Port, Skype для проведения видеоконференций, три компьютерных класса, оснащенных лицензионным программным обеспечением – MS office, Консультант + агент, 1С 8, Adobe Finereader. Большинство аудиторий оборудовано современной мультимедийной техникой.

### **12.2. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

1. Microsoft office
2. Microsoft Windows 7
3. Kaspersky Endpoint Security

### **12.3 ЭЛЕКТРОННАЯ ИНФОРМАЦИОННО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ СРЕДА ОРГАНИЗАЦИИ**

1. Официальный сайт: [www.tiub.pf](http://www.tiub.pf)



2. ИАС «Прометей» 5.0 <http://94.247.210.21:8001/auth/default.asp>
3. Электронная библиотека «IPRbooks».

### **13. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

1. Аудитория, соответствующая санитарно-эпидемиологическим требованиям, оснащённая

столами, стульями, доской, проектором и др.

2. Учебные пособия.
3. Аудио-видеотехника для воспроизведения записей.
4. Кабинет с ТСО и его фонды (в т.ч. CD и DVD диски).
5. Библиотека ЧОУ ВО ТИУБ им. Н.Д.Демидова, включая ЭБС.