

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ИВАНОВСКАЯ ПОЖАРНО-
СПАСАТЕЛЬНАЯ АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ
СЛУЖБЫ МИНИСТЕРСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ПО ДЕЛАМ
ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЫ, ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ СИТУАЦИЯМ И
ЛИКВИДАЦИИ ПОСЛЕДСТВИЙ СТИХИЙНЫХ БЕДСТВИЙ»**



**Методические рекомендации
для самостоятельной работы
обучающихся по дисциплине
«Управление конфликтами
и организация переговорного процесса»**

Направление подготовки
38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Профиль
«Организация управления в РСЧС»

Иваново 2024

Чумаков М.В.

Методические рекомендации для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Управление конфликтами и организация переговорного процесса» (далее – методические рекомендации) по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, профиль «Организация управления в РСЧС» – Иваново: ИПСА ГПС МЧС России, 2024. – 24 с.

Методические рекомендации содержат краткое изложение дисциплины «Управление конфликтами и организация переговорного процесса» в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – магистратура по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление и основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, советы по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины, пожелания по изучению отдельных тем курса, рекомендации по использованию материалов учебно-методического комплекса, рекомендации по работе с литературой; советы по подготовке к промежуточной аттестации.

Методические рекомендации рассмотрены на заседании кафедры основ экономики функционирования РСЧС.

Протокол №__ от «__»_____ 2024 г.

Методические рекомендации обсуждены и одобрены на заседании методико-педагогического совета Ивановской пожарно-спасательной академии ГПС МЧС России.

Протокол № «__» от «__» _____ 2024 г.

СОДЕРЖАНИЕ

№ п/п	Наименование раздела	Стр.
1.	Введение	4
2.	Методические рекомендации по изучению тем дисциплины	6
2.1	Тема 1. Конфликт как социальный феномен.	6
2.2	Тема 2. Структура, динамика и стратегии разрешения конфликтов.	7
2.3	Тема 3. Организационно-управленческие конфликты.	8
2.4	Тема 4. Технологии управления конфликтами.	9
2.5	Тема 5. Роль руководителя в управлении конфликтами в организации.	10
2.6	Тема 6. Переговоры как способ делового взаимодействия.	10
2.7	Тема 7. Типологии переговоров.	11
2.8	Тема 8. Переговоры как современное средство решения проблем.	12
2.9	Тема 9. Технологии конструктивных переговоров. Деловые переговоры.	13
2.10	Тема 10 Психологические приемы повышения эффективности переговоров.	14
3.	Методические рекомендации для подготовки к промежуточной аттестации	15
4.	Словарь терминов по дисциплине «Управление конфликтами и организация переговорного процесса»	20

ВВЕДЕНИЕ

Целями освоения дисциплины «Управление конфликтами и организация переговорного процесса» являются:

- освоение обучающимися сущности конфликтов, изучение методов анализа и конструктивного преодоления конфликтов в современных организациях и обществе; понимание сущности переговоров, овладение технологией анализа их структуры, содержания; знание критериев выделения различных типов и оценки результатов переговорного процесса в различных ситуациях, овладение техникой подготовки к переговорам;

- формирование готовности к саморазвитию и самообразованию.

Дисциплина «Управление конфликтами и организация переговорного процесса» относится к блоку Б1 части дисциплин, формируемых участниками образовательных отношений основной образовательной программы по направлению подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление», профиль «Организация управления в РСЧС».

При изучении дисциплины планируется проведение лекций, семинарских занятий, контроля самостоятельной работы. Основное учебное время отводится на проведение лекционных и семинарских занятий.

Кроме основной и дополнительной литературы, приведенной ниже, при изучении дисциплины рекомендуется использовать справочную литературу, научные издания, сборники публикаций научных конференций и др.

Литература

а) основная литература:

1. Мигунова Ю.С. Психологические аспекты принятия управленческих решений в экстремальных ситуациях: учебное пособие/ Ю.С. Мигунова, С.В. Королева. – Иваново: Ивановская пожарно-спасательная академия ГПС МЧС России, 2017.

2. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / ред.: В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова. - 7-е изд., перераб. и доп. - М.: Юрайт, 2015. - 408 с.

3. Пушина Л. Ю. Межкультурные коммуникации в РСЧС: Учебное пособие / Л. Ю. Пушина. – Иваново: ООНИ ФГБОУ ВО «Ивановская пожарно-спасательная академия ГПС МЧС России», 2018. –72 с.

б) дополнительная литература:

4. Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации: учебник и практикум для академического бакалавриата / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. – М.: Юрайт, 2015. – 324 с.

5. Борщевский Г. А. Связи с общественностью в органах власти: учеб. и практикум для бакалавриата и магистратуры / Г. А. Борщевский. - М.: Юрайт, 2018. - 267 с.

д) базы данных, поисковые системы, электронно-библиотечные системы (электронные библиотеки) и электронные образовательные ресурсы

6. Цифровая среда Ивановской пожарно-спасательной академии ГПС МЧС России. – Режим доступа: <http://192.168.32.105/eduserver/>
7. Электронная библиотека академии <http://Bibliomchs37.ru>.
8. Национальная электронная библиотека.
9. Единая ведомственная электронная библиотека МЧС России сеть Интранет по адресу: 10.46.0.45.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Конфликт как социальный феномен.

Цель: изучить современные представления о месте и роли конфликтов в жизнедеятельности человека.

Методические рекомендации по изучению темы

В данной теме изложены материалы, связанные с социокультурными, общественно-политическими, экономическими, психологическими факторами конфликтов.

Изучите данную тему с использованием материала семинарских занятий и учебной литературы.

Вопросы для самоконтроля

1. В чем сущность межличностных конфликтов?
2. Что означает групповые конфликты?
3. Какие виды политического конфликта существуют?
4. Что такое межэтнические конфликты?
5. В чем сущность правового конфликта?

Вопрос для самостоятельного изучения:

Используя материал, изложенный [1, 2, 3] изучить вопрос:

1. Значение изучения видов конфликтов для научной и практической деятельности.
2. Примеры подходов к построению классификации и типологии конфликтов.
3. Межличностные конфликты.

Темы докладов и рефератов

1. Изучение конфликтов в разных дисциплинах.
2. Роль психологии в понимании конфликта.
3. Причины возникновения групповых конфликтов.

Перечень литературы и учебно-методических материалов для самостоятельной подготовки по теме

а) основная литература:

1. Мигунова Ю.С. Психологические аспекты принятия управленческих решений в экстремальных ситуациях: учебное пособие/ Ю.С. Мигунова, С.В. Королева. – Иваново: Ивановская пожарно-спасательная академия ГПС МЧС России, 2017.
2. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / ред.: В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова. - 7-е изд., перераб. и доп. - М.: Юрайт, 2015. - 408 с.

3. Пушина Л. Ю. Межкультурные коммуникации в РСЧС: Учебное пособие / Л. Ю. Пушина. – Иваново: ООНИ ФГБОУ ВО «Ивановская пожарно-спасательная академия ГПС МЧС России», 2018. –72 с.

Тема 2. Структура, динамика и стратегии разрешения конфликтов

Цель: изучить причины возникновения конфликтных ситуаций.

Методические рекомендации по изучению темы

В данной теме рассмотрены психологические факторы восприятия конфликтной ситуации, понимания причин и поведения в конфликте. Факторы и типы эскалации конфликта: индивидуальные, групповые.

Изучите данную тему с использованием материала семинарских занятий и учебной литературы.

Вопросы для самоконтроля

1. Какие стратегии разрешения конфликтов знаете?
2. Какие существуют типы конфликтных личностей?
3. Индивидуальная предрасположенность к конфликтам, что это?

Вопрос для самостоятельного изучения:

Используя материал, изложенный [1, 2, 3] изучить вопрос:

1. Групповые конфликты.
2. Политический конфликт и его виды.
3. Межэтнические конфликты.

Темы докладов и рефератов

1. Межэтнические конфликты: сущность, источники возникновения, проблемы и способы урегулирования.
2. Методы диагностики конфликтных ситуаций.
3. Виды конфликтов в организации.

Перечень литературы и учебно-методических материалов для самостоятельной подготовки по теме

а) основная литература:

1. Мигунова Ю.С. Психологические аспекты принятия управленческих решений в экстремальных ситуациях: учебное пособие/ Ю.С. Мигунова, С.В. Королева. – Иваново: Ивановская пожарно-спасательная академия ГПС МЧС России, 2017.
2. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / ред.: В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова. - 7-е изд., перераб. и доп. - М.: Юрайт, 2015. - 408 с.
3. Пушина Л. Ю. Межкультурные коммуникации в РСЧС: Учебное пособие / Л. Ю. Пушина. – Иваново: ООНИ ФГБОУ ВО «Ивановская пожарно-спасательная

академия ГПС МЧС России», 2018. –72 с.

Тема 3. Организационно-управленческие конфликты

Цель: изучить возможные методы оценки последствий, расчета «стоимости» конфликтов в организации.

Методические рекомендации по изучению темы

В данной теме изучено понятие и разновидности организационно-управленческих конфликтов. Причины конфликтов в управленческой группе.

Изучите данную тему с использованием материала практических занятий и учебной литературы.

Вопросы для самоконтроля

1. В чем заключаются причины конфликтов в управленческой группе?
2. Что означает формализация отношений?
3. Каким образом предупреждаются конфликты в организации?
4. Какие существуют конфликты на разных этапах управленческой деятельности?

Вопрос для самостоятельного изучения:

Используя материал, изложенный [1, 2, 3] изучить вопрос:

1. Правовой конфликт.
2. Региональные, общенациональные, международные, глобальные конфликты.
3. Методы анализа конфликтов.

Темы докладов и рефератов

1. Поведение руководителя в конфликте. Роль руководителя на различных стадиях конфликта.
2. Стратегии поведения в конфликте.
3. Индивидуальная предрасположенность к конфликтам. «Конфликтные личности».

Перечень литературы и учебно-методических материалов для самостоятельной подготовки по теме

а) основная литература:

1. Мигунова Ю.С. Психологические аспекты принятия управленческих решений в экстремальных ситуациях: учебное пособие/ Ю.С. Мигунова, С.В. Королева. – Иваново: Ивановская пожарно-спасательная академия ГПС МЧС России, 2017.
2. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / ред.: В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова. - 7-е изд., перераб. и доп. - М.: Юрайт, 2015. - 408 с.
3. Пушина Л. Ю. Межкультурные коммуникации в РСЧС: Учебное пособие / Л. Ю.

Пушина. – Иваново: ООНИ ФГБОУ ВО «Ивановская пожарно-спасательная академия ГПС МЧС России», 2018. –72 с.

Тема 4. Технологии управления конфликтами.

Цель: изучить технологии и алгоритмы решения сложных проблем и преодоления конфликтов.

Методические рекомендации по изучению темы

В данной теме изучены технологии и алгоритмы решения сложных проблем и преодоления конфликтов.

Изучите данную тему с использованием материала семинарских занятий и учебной литературы.

Вопросы для самоконтроля

1. Что означает манипулятивное влияние?
2. Как противостоять манипуляции?
3. В чем заключается деструктивная тактика оппонента?

Вопрос для самостоятельного изучения:

Используя материал, изложенный [1, 2, 3] изучить вопрос:

1. Определение основной проблемы и основных участников конфликта.
2. Проблема определения типа конфликта.
3. Примеры разработки моделей реальных конфликтов, составление «карты конфликта».

Темы докладов и рефератов

1. Основные способы и стратегии разрешения конфликтов.
2. Переговоры как способ разрешения конфликтов.
3. Место переговоров в современном мире.

Перечень литературы и учебно-методических материалов для самостоятельной подготовки по теме

а) основная литература:

1. Мигунова Ю.С. Психологические аспекты принятия управленческих решений в экстремальных ситуациях: учебное пособие/ Ю.С. Мигунова, С.В. Королева. – Иваново: Ивановская пожарно-спасательная академия ГПС МЧС России, 2017.
2. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / ред.: В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова. - 7-е изд., перераб. и доп. - М.: Юрайт, 2015. - 408 с.
3. Пушина Л. Ю. Межкультурные коммуникации в РСЧС: Учебное пособие / Л. Ю. Пушина. – Иваново: ООНИ ФГБОУ ВО «Ивановская пожарно-спасательная академия ГПС МЧС России», 2018. –72 с.

Тема 5. Роль руководителя в управлении конфликтами в организации

Цель: изучить роль руководителя в управлении конфликтами в организации.

Методические рекомендации по изучению темы

В данной теме изучены поведение руководителя в конфликте.

Изучите данную тему с использованием материала семинарских занятий и учебной литературы.

Вопросы для самоконтроля

1. В чем заключается специфика поведения в конфликтной ситуации?
2. Какие решения проблем лидеров различных типов существуют?
3. Где происходит обучение руководителей и коллектива организации управлению конфликтами?

Вопрос для самостоятельного изучения:

Используя материал, изложенный [1, 2, 3, 4] изучить вопрос:

1. В чем заключается специфика поведения в конфликтной ситуации?
2. Какие решения проблем лидеров различных типов существуют?
3. Где происходит обучение руководителей и коллектива организации управлению конфликтами?

Темы докладов и рефератов

1. Примеры моделей переговоров в демократическом обществе.
2. Переговоры как предмет психологического исследования.
3. Основные составляющие переговорного процесса.

Перечень литературы и учебно-методических материалов для самостоятельной подготовки по теме

а) основная литература:

1. Мигунова Ю.С. Психологические аспекты принятия управленческих решений в экстремальных ситуациях: учебное пособие/ Ю.С. Мигунова, С.В. Королева. – Иваново: Ивановская пожарно-спасательная академия ГПС МЧС России, 2017.
2. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / ред.: В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова. - 7-е изд., перераб. и доп. - М.: Юрайт, 2015. - 408 с.
3. Пушина Л. Ю. Межкультурные коммуникации в РСЧС: Учебное пособие / Л. Ю. Пушина. – Иваново: ООНИ ФГБОУ ВО «Ивановская пожарно-спасательная академия ГПС МЧС России», 2018. –72 с.

Тема 6. Переговоры как способ делового взаимодействия

Цель: изучить экономические и социально-политические предпосылки роли переговоров как способа разрешения конфликтов в современной жизни.

Методические рекомендации по изучению темы

В данной теме изучены принципы общественной жизни, которые лежат в основе практики переговоров. Функции переговоров в общественно-политической жизни, сфере управления и бизнеса, обыденной жизни.

Изучите данную тему с использованием материала семинарских занятий и учебной литературы.

Вопросы для самоконтроля

1. Какие функции переговоров в общественно-политической жизни, сфере управления и бизнеса, обыденной жизни существуют?
2. В чем суть основных элементов стратегии: проблема, цель, метод, результат?
3. В чем заключается проблема поиска оптимального способа взаимодействия при организации переговоров?
4. Какие современные представления о переговорах, нормах и этике их ведения в общественно-политической и деловой жизни в настоящий момент времени наиболее актуальны?

Вопрос для самостоятельного изучения:

Используя материал, изложенный [1] изучить вопрос:

1. Современные представления о переговорах, нормах и этике их ведения в общественно-политической и деловой жизни.
2. Междисциплинарный характер проблематики переговоров.
3. Специфика ведения переговоров в зависимости от стадии развития конфликтов.

Темы докладов и рефератов

1. Переговоры как способ разрешения конфликтов.
2. Место переговоров в современном мире.
3. Примеры моделей переговоров в демократическом обществе.

Перечень литературы и учебно-методических материалов для самостоятельной подготовки по теме

а) основная литература:

1. Пушина Л. Ю. Межкультурные коммуникации в РСЧС: Учебное пособие / Л. Ю. Пушина. – Иваново: ООНИ ФГБОУ ВО «Ивановская пожарно-спасательная академия ГПС МЧС России», 2018. –72 с.

Тема 7. Типологии переговоров

Цель: изучить критерии выделения различных типов переговоров.

Методические рекомендации по изучению темы

В данной теме изучены значения разработки типологий для оптимизации переговорного процесса.

Изучите данную тему с использованием материала семинарских занятий и учебной литературы.

Вопросы для самоконтроля

1. Какие теоретические подходы к интерпретации сущности культуры существуют?
2. Что такое генезис культуры?
3. Какие существуют функции культуры?

Вопрос для самостоятельного изучения:

Используя материал, изложенный [1] изучить вопрос:

1. В чем заключается проблема идентификации переговоров?
2. Приведите примеры критериев выделения типов переговоров в зависимости от поведения сторон, способа разрешения конфликтной ситуации, распределения выигрыша, материальных и психологических последствий конфликта (Р. Фишер, У. Юри).
3. Какие критерии выделения различных типов переговоров существуют?

Темы докладов и рефератов

1. Какие ценности определяют элемент культуры?
2. В чем заключается сущность, признаки и функции социокультурных норм?

Перечень литературы и учебно-методических материалов для самостоятельной подготовки по теме

а) основная литература:

1. Пушина Л. Ю. Межкультурные коммуникации в РСЧС: Учебное пособие / Л. Ю. Пушина. – Иваново: ООНИ ФГБОУ ВО «Ивановская пожарно-спасательная академия ГПС МЧС России», 2018. –72 с.

Тема 8. Переговоры как современное средство решения проблем

Цель: изучить сущность коммуникации.

Методические рекомендации по изучению темы

В данной теме изучены особенности ведения переговоров в зависимости от количества участников.

Изучите данную тему с использованием материала семинарских занятий и учебной литературы.

Вопросы для самоконтроля

1. Какие проблемы переговоров в отношении смысловых решений существуют?
2. Какие психологические факторы влияют на повышение эффективности групповых решений в ходе переговоров?
3. Какие систематические ошибки возникают в прогнозе решений и возможности их учета в ходе переговоров?

Вопрос для самостоятельного изучения:

Используя материал, изложенный [1] изучить вопрос:

1. Особенности ведения переговоров в зависимости от количества участников.
2. Способы анализа особенностей группы и эффективности ее работы, условия применения групповых решений, роль организации переговорного процесса для повышения эффективности решений.
3. Возможности учета в прогнозах и принятии решений основных типов эвристик в условиях неопределенности (Д. Канеман, А. Тверски).

Темы докладов и рефератов

1. Переговоры как предмет психологического исследования.
2. Основные составляющие переговорного процесса.
3. Основные типы переговоров. Конфликтные переговоры.

Перечень литературы и учебно-методических материалов для самостоятельной подготовки по теме

а) основная литература:

1. Пушина Л. Ю. Межкультурные коммуникации в РСЧС: Учебное пособие / Л. Ю. Пушина. – Иваново: ООНИ ФГБОУ ВО «Ивановская пожарно-спасательная академия ГПС МЧС России», 2018. –72 с.

Тема 9. Технологии конструктивных переговоров. Деловые переговоры

Цель: изучить различия конструктивных и неконструктивных переговоров.

Методические рекомендации по изучению темы

В данной теме рассмотрены технологии конструктивных переговоров.

Изучите данную тему с использованием материала семинарских занятий и учебной литературы.

Вопросы для самоконтроля

1. Модель переговоров Р. Фишера, У. Юрии.
2. Как происходит преодоление конфликтов в межкультурном общении?
3. Что означает толерантность в межкультурной коммуникации?

Вопрос для самостоятельного изучения:

Используя материал, изложенный [1] изучить вопрос:

1. Что означает перцепция в межкультурном общении?
2. Возможности применения технологии конструктивных переговоров для анализа результативности переговоров.
3. Основные положения психометодологической модели конструктивных переговоров Л. Белланже.

Темы докладов и рефератов

1. Основные типы переговоров. Конфликтные переговоры.
2. Переговоры в духе сотрудничества.
3. Характеристики переговоров «с позиции силы».

Перечень литературы и учебно-методических материалов для самостоятельной подготовки по теме

а) основная литература:

1. Пушина Л. Ю. Межкультурные коммуникации в РСЧС: Учебное пособие / Л. Ю. Пушина. – Иваново: ООНИ ФГБОУ ВО «Ивановская пожарно-спасательная академия ГПС МЧС России», 2018. –72 с.

Тема 10. Психологические приемы повышения эффективности переговоров

Цель: изучить правила подготовки и ведения переговоров.

Методические рекомендации по изучению темы

В данной теме рассмотрена подготовка к переговорам: работа с информацией, взвешивание сил, настройка на результат.

Изучите данную тему с использованием материала семинарских занятий и учебной литературы.

Вопросы для самоконтроля

1. В чем заключается особенность деловой коммуникации в различных типах культур?
2. В чем суть культурной специфике работы с Интернет-коммуникациями?

Вопрос для самостоятельного изучения:

Используя материал, изложенный [1] изучить вопрос:

1. Особенности вербальной и невербальной коммуникации в ходе переговоров.
2. Способы самоконтроля в ситуации переговоров.
3. Факторы, способствующие улучшению переговорного процесса.

Темы докладов и рефератов

1. Характеристики переговоров «с позиции силы».
2. Рациональные переговоры.
3. Деловые переговоры: понятие и функции, основные этапы, приемы повышения эффективности, рекомендации по завершению.

Перечень литературы и учебно-методических материалов для самостоятельной подготовки по теме

а) основная литература:

1. Пушина Л. Ю. Межкультурные коммуникации в РСЧС: Учебное пособие / Л. Ю. Пушина. – Иваново: ООНИ ФГБОУ ВО «Ивановская пожарно-спасательная академия ГПС МЧС России», 2018. –72 с.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Критерии оценки устного опроса

Отметка «5» ставится, если обучающийся глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, приводит примеры, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, не допускает ошибок.

Отметка «4» ставится, если обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных ошибок в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, допускает неточности в ответе.

Отметка «3» ставится, если обучающийся усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, не совсем правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.

Отметка «2» ставится, если обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений понятий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Критерии оценки тестовых работ

Отметка «5» ставится, если обучающийся выполнил все задания верно.

Отметка «4» ставится, если обучающийся выполнил правильно не менее 3/4 заданий.

Отметка «3» ставится, если обучающийся выполнил не менее половины заданий.

Отметка «2» ставится, если обучающийся выполнил менее половины заданий.

Критерии оценки решения задач

Ситуационные и практические задачи представляют собой ситуации из реальных событий, которые обучающийся должен решить правильно и грамотно. Решение задачи оценивается максимально в 5 баллов.

Отметка «5» ставится, если обучающийся дал полное и правильное решение задачи.

Отметка «4» ставится, если обучающийся при выполнении задачи допустил неточности в расчетах, формулировках.

Отметка «3» ставится, если обучающийся представил неполное решение, допустил грубые ошибки, или не полностью решил задачу.

Отметка «2» ставится, если обучающийся представил последовательность

решения, но решение оказалось неправильным.

Критерии оценки доклада

Под докладом подразумевается итог самостоятельной исследовательской работы обучающегося. Чтобы его подготовить, необходимо не только познакомиться с определенной научной литературой, но и выдвинуть свою гипотезу, провести сбор эмпирического материала, используя самостоятельные наблюдения, применяя устные опросы, анкеты, тесты, изучить необходимые документы и т.д., проверить гипотезу, прийти к обоснованным выводам, доказать правильность собственного решения проблемы и оформить полученные результаты в виде письменной работы. Максимальное количество баллов – 5. При выставлении оценки за доклад должны учитываться следующие критерии:

- полное раскрытие темы и соблюдение логичности изложения – 2 балла;
- наличие собственных выводов и предложений, обобщений, критического анализа - 1 балл;
- использование широкой информационной базы, правильность оформления, соблюдение правил цитирования - 1 балл;
- качество устного выступления: умение говорить публично, заинтересовать слушателей, владение речью, ясность, образность, живость речи - 1 балл.

По сумме баллов и степени реализации каждого из критериев выставляется отметка за доклад.

Критерии оценки реферата

Одним из видов текущего контроля по окончании изучения темы является выполнение обучающимися рефератов.

Рефераты изначально направлены на сбор информации о каком-то объекте, явлении, на ознакомление участников проекта с этой информацией, ее анализ и обобщение фактов, предназначенных для широкой аудитории.

Критерии оценки рефератов (примерные):

- четкость поставленных цели и задач;
- тематическая актуальность и объем использованной литературы;
- полнота раскрытия выбранной темы;
- обоснованность выводов и их соответствие поставленным задачам;
- анализ полученных данных;
- наличие в работе вывода или практических рекомендаций;
- качество оформления работы (наличие таблиц, схем, графиков, фотоматериалов, зарисовок, списка используемой литературы и т.д.).

Максимальное количество баллов – 5. При выставлении оценки за реферат должны учитываться следующие критерии:

- полное раскрытие темы и соблюдение логичности изложения – 2 балла;
- наличие собственных выводов и предложений, обобщений, критического анализа – 1 балл;
- использование широкой информационной базы - 1 балл;
- правильность оформления, соблюдение правил цитирования - 1 балл.

По сумме баллов и степени реализации каждого из критериев выставляется отметка за реферат.

**Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации
(в форме дифференцированного зачета) по итогам освоения дисциплины
«Управление конфликтами и организация переговорного процесса»**

1. Понятие конфликта.
2. Структура и функции конфликта.
3. Изучение конфликтов в разных дисциплинах.
4. Роль психологии в понимании конфликта.
5. Виды конфликтов. Типологии конфликта.
6. Понятие социального конфликта.
7. Причины возникновения групповых конфликтов.
8. Классификация групповых конфликтов.
9. Последствия и функции групповых конфликтов.
10. Межэтнические и политические конфликты.
11. Источники возникновения межэтнических конфликтов.
12. Проблемы и способы урегулирования межэтнических конфликтов.
13. Участники конфликта, их социальные роли. Конфликтная ситуация.
14. Методы диагностики конфликтных ситуаций.
15. Решение конкретных ситуаций «Конфликты в организации».
16. Стадии конфликта.
17. Поведение человека на разных стадиях.
18. Виды конфликтов в организации.
19. Поведение руководителя в конфликте. Роль руководителя на различных стадиях конфликта.
20. Стратегии поведения в конфликте.
21. Индивидуальная предрасположенность к конфликтам. «Конфликтные личности».
22. Влияние в конфликте. Виды и средства психологического влияния.
23. Способы психологического противостояния влиянию.
24. Основные способы и стратегии разрешения конфликтов.
25. Деструктивная тактика оппонента и способы ее нейтрализации.
26. Методы анализа конфликтов.
27. Картография конфликта.
28. Способы разрешения конфликта.
29. Предупреждение конфликтов.
30. Переговоры как способ разрешения конфликтов.
31. Типология переговоров.
32. Конструктивные переговоры.
33. Переговоры как способ человеческого поведения тип отношений.
34. История развития представлений о сущности и значении переговоров.
35. Место переговоров в современном мире.

36. Примеры моделей переговоров в демократическом обществе.
37. Переговоры как предмет психологического исследования.
38. Основные составляющие переговорного процесса.
39. Консультации, дискуссии и договоренности в структуре переговорного процесса.
40. Основные типы переговоров.
41. Конфликтные переговоры.
42. Переговоры в духе сотрудничества.
43. Признаки конструктивных переговоров.
44. Вопросы и консультации в структуре конструктивных переговоров.
45. Признаки неконструктивных переговоров.
46. Способы интерактивного взаимодействия в ходе переговоров.
47. Характеристика переговоров полемического типа.
48. Характеристики переговоров «с позиции силы».
49. Формы и приемы манипуляций во время переговоров.
50. «Обманный консенсус» как способ манипуляции во время переговоров.
51. Рациональные переговоры (В. Юри, Р. Фишер).
52. Понятие и функции деловых переговоров.
53. Основные этапы деловых переговоров.

Перечень практических заданий для проведения промежуточной аттестации (в форме дифференцированного зачета) по итогам освоения дисциплины «Управление конфликтами и организация переговорного процесса»

1. Умение проводить анализ ситуационных конфликтов.
2. Умение проводить анализ конфликтов в организации.

Примерная тематика рефератов

1. Изучение конфликтов в разных дисциплинах.
2. Роль психологии в понимании конфликта.
3. Причины возникновения групповых конфликтов.
4. Межэтнические конфликты: сущность, источники возникновения, проблемы и способы урегулирования.
5. Методы диагностики конфликтных ситуаций.
6. Виды конфликтов в организации.
7. Поведение руководителя в конфликте. Роль руководителя на различных стадиях конфликта.
8. Стратегии поведения в конфликте.
9. Индивидуальная предрасположенность к конфликтам. «Конфликтные личности».
10. Основные способы и стратегии разрешения конфликтов.
11. Переговоры как способ разрешения конфликтов.
12. Место переговоров в современном мире.
13. Примеры моделей переговоров в демократическом обществе.

14. Переговоры как предмет психологического исследования.
15. Основные составляющие переговорного процесса.
16. Основные типы переговоров. Конфликтные переговоры.
17. Переговоры в духе сотрудничества.
18. Характеристики переговоров «с позиции силы».
19. Рациональные переговоры.
20. Деловые переговоры: понятие и функции, основные этапы, приемы повышения эффективности, рекомендации по завершению.

**СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ И ОРГАНИЗАЦИЯ
ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА»**

Абсолютные конфликты — конфликты, в которых борьба ведется до полного уничтожения одного или обоих соперников.

Агрессия — индивидуальное или коллективное поведение, направленное на причинение физического или психологического вреда, ущерба либо на уничтожение другого человека, группы людей и больших социальных общностей.

Вертикальный политический конфликт — конфликт, в котором конфронтация проходит по линии «власть—общество».

Власть — способность и возможность оказывать определяющее воздействие на людей с помощью авторитета, силы или угрозы применения силы и др.

Внеформальная организация — спонтанно возникаемая система связей, отношений, деятельности, направленная на решение организационных задач способами, отличными от предписанных.

Враждебность — психологическая установка, готовность к конфликтному поведению.

Генезис конфликта — момент зарождения, возникновения и последующий процесс развития конфликта.

Горизонтальный политический конфликт — конфликт, в котором борьба за власть и властные полномочия происходит в рамках существующего режима.

Десоциализация — «вытеснение» индивида или социальной группы из собственной культуры.

Децентрация — механизм преодоления эгоцентризма личности, в основе которого лежит способность субъекта к принятию роли другого человека.

Доминирование — иерархия социальных отношений, предполагающая борьбу за приоритетные позиции.

Забастовка — коллективное прекращение работы или отказ от участия в регламентированной трудовой деятельности, организованные работниками с целью защиты своих экономических, социально-политических и иных интересов.

Идентификация — процесс эмоционального и иного самоотождествления личности с другим человеком, группой, образцом.

Индивидуальный порог толерантности — определенный предел роста психологического напряжения, после которого индивид вступает в конфликт или впадает в фрустрацию.

Институционализированный конфликт — конфликт, в котором оговорены нормы и правила ведения борьбы и существуют четкие механизмы его завершения.

Катарсис — освобождение от агрессивных импульсов путем направления их на различные рода эрзац-объекты.

Компромисс — метод урегулирования социальных конфликтов, основанный на взаимных уступках сторон.

Конгруэнтность — адекватная эмоциональная реакция личности на конфликтную ситуацию.

Конкуренция — один из видов социального конфликта (особый вид борьбы), целью которого является получение прибыли, доступа к дефицитным благам и другой выгоды.

Консенсус — метод урегулирования социальных конфликтов, ориентированный на совместное решение проблемы.

Конфликт внутриличностный — острое переживание, отражающее противоречивые отношения индивида с внешней средой и неопределенностью выбора.

Конфликт межличностный — столкновение личностей в процессе их взаимоотношений, причиной которого являются несовместимые (взаимоисключающие) потребности, интересы, ценности, цели или личные антипатии.

Конфликт межролевой — ситуация противоречия между требованиями разных социальных ролей, исполняемых личностью.

Конфликт политический — противостояние политических субъектов по поводу власти и властных отношений.

Конфликт политических культур — столкновение различных политических ценностей, норм, обычаев, традиций, целей политического развития.

Конфликт потенциальный — ситуация, когда существуют реальные основания для возникновения конфликта, но пока одна или обе стороны в силу тех или иных причин еще не осознали ее как конфликтную.

Конфликт случайный — конфликт, возникший по недоразумению или случайному стечению обстоятельств.

Конфликт смещенный — конфликт, возникший на ложном основании, когда истинная причина конфликта скрыта.

Конфликт социально-политический — конфликт между большими социальными группами, затрагивающий политические отношения и (или) для решения которого необходимы политические методы урегулирования.

Конфликт социально-трудовой — столкновение субъектов, действующих в среде трудовых отношений, вызванное несовпадением их интересов.

Конфликт социальный — открытое противоборство двух и более субъектов (сторон) социального взаимодействия, причинами которого являются несовместимые потребности, интересы и ценности.

Конфликтная ситуация — состояние конфронтации двух и более социальных субъектов по поводу существующих между ними реальных и мнимых противоречий.

Конфликтология — наука о закономерностях возникновения конфликтных противоречий и конфликтов, о динамике и формах развития конфликтных ситуаций, о способах предупреждения, разрешения и управления конфликтами.

Конфронтация — противостояние (военное, политическое, социально-психологическое и др.) между социальными субъектами (индивидами, группами, партиями, идейными течениями, институтами, этносами, странами).

Кризис социально-политический — резкое обострение социально-политических противоречий, в результате которого нарушаются стабильность и нормальное развитие общества.

Лидер — член группы, оказывающий существенное влияние на сознание и поведение остальных участников в силу своего личного авторитета (неформальный лидер) или занимаемой должности (формальный лидер).

Ложный конфликт — ситуация, при которой субъект (субъекты) воспринимает ситуацию как конфликтную, хотя реальных причин для конфронтации нет.

Малая группа — группа людей, объединенных совместной деятельностью, общими интересами и целями, находящихся в непосредственных взаимоотношениях друг с другом.

Мотивация — потребность, побуждающая действовать с определенной целью.

Насилие — любые формы принуждения в отношении индивидов и социальных групп.

Неверно приписанный конфликт — конфликт, в котором его истинный «виновник» (субъект) находится «за кулисами» противоборства, а в конфликте задействованы участники, не имеющие непосредственного отношения к нему.

Ненависть — стойкое отрицательное чувство, направленное на явление, противоречащее его потребностям, интересам, ценностям.

Неосознанный внутриличностный конфликт — конфликт, в основе которого лежат не полностью разрешенные в прошлом конфликтогенные ситуации, память о которых сохраняется на бессознательном уровне и которые воспроизводятся непроизвольно в обстоятельствах, аналогичных прошлым.

Несовместимость межличностная — взаимное неприятие (антипатия) партнеров по общению и совместной деятельности, основанное на несовпадении (противостоянии) ценностных ориентаций, темпераментов, психофизических реакций, индивидуально-психологических характеристик индивидов.

Неформальная организация — спонтанно возникаемая общность людей.

Нормы групповые — выработанные в результате совместной групповой деятельности и общения правила регуляции поведения членов группы.

Поведение конфликтное — действия, направленные на противостоящую сторону с целью захвата, удержания спорного объекта или принуждения оппонента к отказу от своих целей или к их изменению.

Политическая культура — ценностно-нормативная система навыков, представлений, знаний о законах и правилах функционирования политической системы.

Потребности — нужда в чем-либо объективно необходимом для поддержания жизнедеятельности и развития человека, группы, общества; внутренний побудитель активности.

Предконфликтная ситуация — рост социальной напряженности в отношениях между потенциальными субъектами конфликта, вызванный теми или иными противоречиями.

Представление — образ ранее воспринятого предмета или явления, или созданный продуктивным воображением.

Проекция — осознанный или бессознательный перенос индивидом собственных мыслей и побуждений на других.

Прямое насилие — непосредственное воздействие субъекта на объект с целью нанесения ему ущерба и (или) ограничения действий последнего.

Разрешение конфликта — снятие противоречий, вызвавших конфликт, и установление нормальных отношений между его сторонами.

Регрессия (в психике человека) — защитный механизм (бегство от ситуации).

Режимный (радикальный) политический конфликт — борьба за смену (сохранение) политической системы.

Религиозный фундаментализм — консервативное течение, согласно которому однажды утвержденные религиозные догмы считаются незыблемыми.

Религиозный экстремизм — крайняя нетерпимость и непримиримость в отношении любых иных взглядов, мнений, суждений.

Ресоциализация — вынужденная (насильственная) интеграция индивида или социальной группы в другую культуру.

Ригидность (в психологии) — трудности в перестройке восприятия и представлений в изменившейся ситуации, отсутствие гибкости в поведении.

Риск — ситуативная характеристика деятельности, состоящая в неопределенности ее исхода и возможных неблагоприятных последствиях в случае неуспеха.

Сила (в социальном конфликте) — возможность и способность сторон конфликта реализовать свои цели вопреки противодействию противника (оппонента).

Социализация — процесс усвоения индивидом (группой) образцов поведения, социальных норм и ценностей в данном обществе.

Социальная напряженность — психологическое состояние, причинами которого является неудовлетворенность существующим положением дел или ходом развития событий.

Социальное партнерство — один из методов регулирования трудовых отношений и конфликтов путем достижения взаимоприемлемых соглашений между работниками (профсоюзами) и предпринимателями (союзом предпринимателей).

Стагнация — потеря способности к развитию.

Статус социальный — положение личности или социальной группы в обществе, обусловленное определенной совокупностью прав и обязанностей.

Статусно-ролевая политика — борьба за повышение личного и группового статуса и роли в политической структуре общества.

Стереотип — относительно устойчивый образ социального объекта (человека, группы, явления и т. д.).

Стереотипизация — восприятие и оценка другого путем распространения на него характеристик какой-либо социальной группы.

Стресс — состояние психического (эмоционального) напряжения, возникающее в сложных (экстремальных) ситуациях.

Структура конфликта — совокупность устойчивых элементов конфликта, образующих целостную систему.

Структурное насилие — создание определенных условий, ущемляющих потребности и интересы людей.

Толерантность — терпимость к чужому образу жизни, мнению, поведению, ценностям и т. д.

Урегулирование конфликта — снятие остроты противоборства сторон, которое не устраняет причин конфликта.

Установка — предрасположенность (готовность) субъекта к определенной ситуации; определенная направленность проявлений психики и поведения субъекта; готовность к восприятию будущих событий.

Установка конфликтная — предрасположенность (готовность) действовать в предполагаемом конфликте определенным образом.

Фрустрация — психическое состояние, вызываемое непреодолимыми трудностями, возникшими на пути к достижению цели; переживание неудачи.

Эволюция конфликта — процесс постепенного развития конфликта от простых к более сложным формам.

Экстериал — человек, склонный объяснять все происходящее в его жизни внешними причинами.

Эмпатия — постижение эмоционального состояния, проникновение в переживания другого человека (сопереживание).