# МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова**

Кафедра социальных технологий

УТВЕРЖДАЮ

декан факультета социально-политических наук

 Т.С. Акопова

«21» мая 2024 г.

# Рабочая программа дисциплины

**«Методы и технологии управления конфликтами»**

Направление подготовки

39.04.02 Социальная работа

Направленность (профиль)

«Управление в социальной работе»

Форма обучения Очная

| Программа одобрена  на заседании кафедры социальных технологий  от «18» апреля 2024 года, протокол № 8 | Программа одобрена НМК  факультета социально-политических наук  протокол № 7 от «26» апреля 2024г. |
| --- | --- |

Ярославль

# Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Методы и технологии управления конфликтами» являются развитие у студентов личностных качеств, а также формирование общих компетенций в соответствии с требованиями ФГОС ВО по данному направлению подготовки, владение методологией анализа современных социальных конфликтов, методами их управления, предупреждения и разрешения

# Место дисциплины в структуре ОП магистратуры

«Методы и технологии управления конфликтами» относится к части элективных дисциплин, формируемых участниками образовательных отношений, Блока 1. Для освоения данной дисциплиной студенты должны владеть понятийным аппаратом конфликтологии и технологиями управления конфликтами. Полученные в курсе «Методы и технологии управления конфликтами» знания необходимы для изучения последующих дисциплин модуля, а также для продолжения обучения в магистратуре по направлению 39.04.02 Социальная работа

# Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих элементов компетенций в соответствии с ФГОС ВО, ООП ВО и приобретения следующих знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Формируемая** | **Индикатор достижения** | **Перечень** |
| **компетенция** | **компетенции** | **планируемых результатов** |
| **(код и** | **(код и формулировка)** | **обучения** |
| **формулировка)** |  |  |
| **Профессиональные компетенции** | | |
|  | И-ПК-4.1.Осуществляет планирование и организацию работы С персоналом организации социального  обслуживания | Знать: |
|  | - методы и технологии |
|  | предотвращения конфликтов в |
|  | организации |
| ПК-4 | Уметь |
| Осуществляется | - соблюдать профессионально- |
| управление | этические требования к |
| ресурсами | деятельности руководителя |
| организации | организации. |
| социального |  |
| обслуживания |  |

# Объем, структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 акад. часов.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **п/п** | **Темы(разделы**  **)дисциплины, их содержание** |  | **Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов, и их**  **трудоемкость**  **(в академических часах)** | | | | | | **Формы текущего контроля успеваемости** |
|  |  | **Форма промежуточно й аттестации *(по семестрам)*** |
|  |  |  | **Контактная работа** | | | | |  |  |
|  |  | семестр | лекции | практические | лабораторные | консультации | аттестационн ыеиспытания | Самостоятель на работа |  |
| 1. | Тема 1. Особенности возникновения конфликтов в организациях | 3 | 2 | 2 |  | 2 |  | 21 | Задания для  семинарского занятия по теме № 1. |
| 2. | Тема 2. Предупреждение конфликтов | 3 | 2 | 2 |  | 2 |  | 21 | Задания для  семинарского занятия по теме № 2. |
| 3. | Тема 3. Управление конфликтами | 3 | 2 | 2 |  | 2 |  | 21 | Задания для  семинарского занятия по теме № 3.  Реферативный доклад |
| 4. | Тема 4. Переговоры как способы разрешения конфликтов. | 3 | 2 | 2 |  | 2 |  | 17 | Задания для  семинарского занятия по теме № 4.  Игра «Процедура переговоров» |
|  | Промежуточная | 3 |  |  |  |  | 0, | 3,7 | Зачет |
| аттестация |  | 3 |  |  |
|  | Всего |  | ***8*** | ***8*** |  | ***8*** | ***0,***  ***3*** | ***83,7*** | ***144*** |

# Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Особенности возникновения конфликтов в организациях

Понятийный аппарат курса. Понятия конфликта, группы, коллектива, Формальные и неформальные коллективы. Зрелые и незрелые коллективы Управление и уровни управления. Конфликты при формировании коллектива.

Тема 2. Предупреждение конфликтов

Причины конфликтов. Требования к регулированию конфликтов. Трудности в профилактике конфликтов. Социально-психологические методы профилактики конфликтов.

Профессионализм управленцев как условие успешного разрешения конфликтов в организации. Нормы деловой этики как средство предупреждения конфликтов.

Тема 3. Управление конфликтами

Критерии, формы, факторы завершения конфликтов. Этапы разрешения конфликтов. Методы управления: соперничество, принуждение, избегание. Тактика скрытых действий. Компромисс.

Тема 4. Переговоры как способы разрешения конфликтов.

Стратегия и тактика переговоров. Посредничество в переговорах. Подготовка, ведение и анализ переговоров. Тактические приемы, применяемые на этапе согласования позиций. Правила бесконфликтного поведения.

# Образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения и дистанционные образовательные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

**Вводная лекция** – дает первое целостное представление о дисциплине и ориентирует студента в системе изучения данной дисциплины. Студенты знакомятся с назначением и задачами курса, его ролью и местом в системе учебных дисциплин и в системе подготовки в целом. Дается краткий обзор курса, история развития науки и практики, достижения в этой сфере, имена известных ученых, излагаются перспективные направления исследований. На этой лекции высказываются методические и организационные особенности работы в рамках данной дисциплины, а также дается анализ рекомендуемой учебно-методической литературы.

**Академическая лекция** (или лекция общего курса) – последовательное изложение материала, осуществляемое преимущественно в виде монолога преподавателя. Требования к академической лекции: современный научный уровень и насыщенная информативность, убедительная аргументация, доступная и понятная речь, четкая структура и логика, наличие ярких примеров, научных доказательств, обоснований, фактов. В рамках изучения дисциплины используется прецедентно-ориентированный метод преподавания, направленный на формирование у студентов высокого уровня социологической культуры.

**Интерактивная лекция** (лекция в диалоговой форме, в формате проблемных вопросов и поиска ответов на них на основе изученного и изучаемого в настоящий момент материала);

**Практическое занятие** – занятие, посвященное освоению конкретных умений и навыков и закреплению полученных на лекции знаний, получение информации о практической реализации отдельных положений руководящих документов.

В ходе проведения *практических занятий* по данной дисциплине возможны:

**традиционный семинар** как форма основательной проработки изложенных в лекции вопросов;

**реферативное выступлени**е - позволяет оценить умение обучающегося излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

В процессе обучения используются следующие технологии электронного обучения и дистанционные образовательные технологии:

**Электронный университет MoodleЯрГУ**, в котором:

* представлены задания для самостоятельной работы обучающихся по темам дисциплины;
* осуществляется проведение отдельных мероприятий текущего контроля успеваемости студентов;
* представлены тексты лекций по отдельным темам дисциплины;
* представлены правила прохождения промежуточной аттестации по дисциплине;
* представлен список учебной литературы, рекомендуемой для освоения дисциплины;
* представлена информация о форме и времени проведения консультаций по дисциплине в режиме онлайн;
* посредством форума осуществляется синхронное и (или) асинхронное взаимодействие между обучающимися и преподавателем в рамках изучения дисциплины.

# Перечень лицензионного и (или) свободно распространяемого программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

В процессе осуществления образовательного процесса по дисциплине используются: для формирования материалов для текущего контроля успеваемости и проведения промежуточной аттестации, для формирования методических материалов по дисциплине:

* + программы MicrosoftOffice;
  + AdobeAcrobatReader.

# Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (при необходимости)

В процессе осуществления образовательного процесса по дисциплине используются:

* + Автоматизированная библиотечно-информационная система «БУКИ- NEXT»<http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_cat_find.php>

# Перечень основной и дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при необходимости), рекомендуемых для освоения дисциплины

**а) основная литература**

1. Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для вузов / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 203 с. — (Высшее образование). Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494414>
2. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022.

* 219 с. — (Высшее образование). Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492357>

# б) дополнительная литература

* 1. Черкасская, Г. В. Управление конфликтами : учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 236 с. — (Высшее образование). Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492887>

# Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине включает в свой состав специальные помещения:

* + учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа;
  + учебные аудитории для проведения практических занятий (семинаров);
  + учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций;
  + учебные аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации;
  + помещения для самостоятельной работы;
  + помещения для хранения и профилактического обслуживания технических средств обучения.

Специальные помещения укомплектованы средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде ЯрГУ.

Автор:

|  |  |
| --- | --- |
| Профессор кафедры  социально-политических теорий, д-р полит. наук. | Л.Г. Титова |

**Приложение № 1 к рабочей программе дисциплины**

**«Методы и технологии управления конфликтами»»**

**Фонд оценочных средств**

**для проведения текущего контроля успеваемости**

**и промежуточной аттестации студентов по дисциплине**

**1. Типовые контрольные задания и иные материалы, используемые в процессе текущего контроля успеваемости**

**Задания для практических (семинарских) занятий**

**Вопросы для семинарского занятия по теме № 1.**

*проверка сформированности ПК-4, индикатор И-ПК-4.1. (в части умений анализировать понятийный аппарат проблемы)*

1. Что может дать коллектив личности в случае развития конфликтов
2. В чем сила и слабость неформальных коллективов при управлении?
3. Как желательно вести себя руководителя, чтобы при переходе из одной стадии развития конфликта в следующую, избежать конфликтных ситуации.
4. Каковы основные характеристики каждой стадии рззвития конфликтов.
5. Чем отличается влияние неформального лидера на коллектив от формального руководит
6. Какие факторы влияют на возникновение конфликтов в организациях?

## Критерии оценки работы студентов во время семинарских занятий

*− оценка «зачтено» выставляется студенту, если он принимает активное участие в обсуждении вопросов, вынесенных на семинарское занятие, при обсуждении опирается на литературу по теме семинара, делает отсылки к авторам, приводит примеры,*

*высказывает собственную позицию, аргументируя ее, хорошо владеет теоретическим и практическим материалом по обсуждаемой теме;*

*− оценка «не зачтено» выставляется студенту, если он не принимает активного участия в обсуждении вопросов, вынесенных на семинар, при обсуждении опирается только на собственные суждения, не используя литературу по теме семинара, затрудняется с отсылками к авторам, с трудом приводит примеры (или не может их привести), высказывает собственную позицию, не аргументируя ее, плохо владеет теоретическим и практическим материалом по обсуждаемой теме.*

# Вопросы для семинарского занятия по теме № 2.

*проверка сформированности ПК-4, индикатор И-ПК-4.1.*

*(в части умений выявлять основные методы профилактики конфликта )*

1. Назовите предпосылки успешного предупреждения конфликтов.
2. Назовите основные трудности предупреждения
3. конфликтов
4. Каковы пределы и возможности этой деятельности?
5. Что понимается под стилем поведения в группе?
6. Охарактеризуйте нормы деловой этики и их значения для предупреждения конфликтов.

## Критерии оценки работы студентов во время семинарских занятий

*− оценка «зачтено» выставляется студенту, если он принимает активное участие в обсуждении вопросов, вынесенных на семинарское занятие, при обсуждении опирается на литературу по теме семинара, делает отсылки к авторам, приводит примеры, высказывает собственную позицию, аргументируя ее, хорошо владеет теоретическим и практическим материалом по обсуждаемой теме;*

*− оценка «не зачтено» выставляется студенту, если он не принимает активного участия в обсуждении вопросов, вынесенных на семинар, при обсуждении опирается только на собственные суждения, не используя литературу по теме семинара, затрудняется с отсылками к авторам, с трудом приводит примеры (или не может их привести), высказывает собственную позицию, не аргументируя ее, плохо владеет теоретическим и практическим материалом по обсуждаемой теме.*

# Вопросы для семинарского занятия по теме № 3.

*проверка сформированности ПК-4, индикатор И-ПК-4.1. (в части умений владеть технологиями разрешения конфликтов)*

1. Каковы задачи управленческой деятельности и причины ограниченности ее возможностей? С чем связаны трудности управления конфликтами?
2. Перечислите основные тактики регулированиями конфликтов.
3. Каковы особенности тактики ухода от конфликтов, ее предпосылки, формы проявления, достоинства и недостатки?
4. Покажите характерные черты силового метода разрешения конфликта, формы его проявления и степень эффек4тивности.
5. В чем причины широкого применения тактик ухода и применения силы, несмотря на их явные слабости?
6. Каковы предпосылки применения метода скрытых действий?

## Критерии оценки работы студентов во время семинарских занятий

*− оценка «зачтено» выставляется студенту, если он принимает активное участие в обсуждении вопросов, вынесенных на семинарское занятие, при обсуждении опирается на литературу по теме семинара, делает отсылки к авторам, приводит примеры, высказывает собственную позицию, аргументируя ее, хорошо владеет теоретическим и практическим материалом по обсуждаемой теме;*

*− оценка «не зачтено» выставляется студенту, если он не принимает активного участия в обсуждении вопросов, вынесенных на семинар, при обсуждении опирается только на собственные суждения, не используя литературу по теме семинара, затрудняется с отсылками к авторам, с трудом приводит примеры (или не может их привести), высказывает собственную позицию, не аргументируя ее, плохо владеет теоретическим и практическим материалом по обсуждаемой теме.*

# Примерная тематика реферативных докладов по теме № 3

*проверка сформированности ПК-4, индикатор И-ПК-4.1.*

*(в части умений выявлять основные методы профилактики конфликта )*

1. Специфика конфликтов в организации
2. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов.
3. Трудовые конфликты в организации.
4. Социальное партнерство как фактор развития и разрешения конфликтов.
5. Современный менеджмент о профилактике конфликтов.

## Критерии оценки реферативных докладов

1. полнота изложения материала;
2. наглядность материала;
3. умение выступать перед аудиторией;
4. своевременность выполнения задания.

− Оценка «зачтено» выставляется за доклады, соответствующие 4 вышеперечисленным критериям.

− Оценка «незачтено» выставляется за презентации, соответствующие только 1 из вышеперечисленных критериев.

# Вопросы для семинарского занятия по теме № 4.

* 1. Каким образом необходимо готовиться к переговорам?
  2. В сем достоинства и недостатки группового принятия решений в ходе подготовки к переговорам?
  3. Выделите этапы ведения переговоров.
  4. Какие функции переговоров реализуются на этапе уточнения интересов и пзиций?
  5. Что является показателем успешности переговоров?

## Критерии оценки работы студентов во время семинарских занятий

*− оценка «зачтено» выставляется студенту, если он принимает активное участие в обсуждении вопросов, вынесенных на семинарское занятие, при обсуждении опирается на литературу по теме семинара, делает отсылки к авторам, приводит примеры, высказывает собственную позицию, аргументируя ее, хорошо владеет теоретическим и практическим материалом по обсуждаемой теме;*

*− оценка «не зачтено» выставляется студенту, если он не принимает активного участия в обсуждении вопросов, вынесенных на семинар, при обсуждении опирается только на собственные суждения, не используя литературу по теме семинара, затрудняется с отсылками к авторам, с трудом приводит примеры (или не может их привести), высказывает собственную позицию, не аргументируя ее, плохо владеет теоретическим и практическим материалом по обсуждаемой теме.*

# Задание для практического занятия по теме № 4 - игра «Процедура переговоров»

*проверка сформированности ПК-4, индикатор И-ПК-4.1.*

*(в части умений проводить переговоры и владеть механизмом переговоров)*

Подготовиться к игре «Процедура переговоров», используя один из механизмов ведения переговоров: «Согласование целей и интересов», «Стремление к взаимному доверию сторон», «Рефлексия», «Эмпатия», «Обеспечение баланса власти и взаимного контроля сторон». Игра «Переговоры» («Лиса и заяц»)

Инструкция: игра поставлена по русской народной сказке «Лиса и Заяц». Ведущий зачитывает следующий вводный текст. «Жили в лесу Заяц и Лиса. У Лисы была избушка ледяная, а у Зайца - лубяная. Пришла весна, у Лисы избушка растаяла, а у Зайца стоит по- старому. Стала Лиса к Зайцу на постой проситься: «Я-то тебе, косой, по хозяйству помогать буду, песнями развлекать». Пустил ее Заяц, составили они договор аренды (договор прилагается). Все бы хорошо, но наступила зима, и Лиса стала Зайца притеснять: заняла лучшую комнату и плату за аренду не увеличила. Обиделся Заяц на Лису, позвал своих друзей и отправился с ними свои права на избушку отстаивать. Лиса, прознав про это, кликнула на защиту своих сородичей». Задача игры - решить эту проблему так, чтобы интересы героев не пострадали. По окончании игры проводится обсуждение ее результатов. ***Договор Аренды.***

1. Договор заключен между Зайцем и Лисой.
2. Заяц обязуется сдать часть избы Лисе в аренду до лучших времен.
3. Лиса обязуется оплачивать проживание в капустном эквиваленте, в размере - 1 кочан в неделю.

Заяц Лиса

После представления вводного текста группа разбивается на две команды: команда Лисы и команда Зайца. Каждая из команд получает дополнительную ин- формацию (только о своем герое):

## Дополнительная информация для Лисы.

1. Лиса ждет потомство, и ей мало комнаты, в которую поселил ее Заяц.
2. Конечно, Лиса могла бы платить больше, тем более что ее знакомый Козел имеет непосредственный доступ к капусте.
3. Лесной прокурор Медведь не раз уличал Лису в неблаговидных поступках, в конце концов, пригрозив при первой же жалобе выселить ее из леса.

## Дополнительная информация дня Зайца.

1. Заяц старый, он не прочь лежать на печи, есть капусту и ни о чем не беспокоиться.
2. В последнее время Лиса приносит очень маленькие кочаны капусты. На такой кормежке Заяц зиму не протянет.
3. Заяц не хочет портить отношения с Лисой, но если не добьется своего, то пойдет к лесному прокурору Медведю, которого, по слухам, Лиса боится.

## Критерии оценки работы студентов во время игры «Процедура переговоров»

* + *Содержание соответствует заданному вопросу*
  + *Полнота и развернутость ответа*
  + *Четкость и точность формулировок при ответе на вопрос*
  + *Речевая грамотность*

*Содержание ответов оценивается шкале «зачтено-незачтено»:*

* + *оценка «зачтено» выставляется студенту, если он принимает активное участие в обсуждении вопросов, вынесенных на семинарское занятие, при обсуждении опирается на литературу по теме семинара, делает отсылки к авторам, приводит примеры, высказывает собственную позицию, аргументируя ее, хорошо владеет теоретическим и практическим материалом по обсуждаемой теме;*
  + *оценка «не зачтено» выставляется студенту, если он не принимает активного участия в обсуждении вопросов, вынесенных на семинар, при обсуждении опирается только на собственные суждения, не используя литературу по теме семинара, затрудняется с отсылками к авторам, с трудом приводит примеры (или не может их привести), высказывает собственную позицию, не аргументируя ее, плохо владеет теоретическим и практическим материалом по обсуждаемой теме*

# Задания для самостоятельной работы

*(данные задания выполняются студентом самостоятельно и преподавателем в обязательном порядке не проверяются)*

*Задания для самостоятельной работы по теме 1:*

Приведите пример конфликтной ситуации в организации. Ответьте на вопросы:

1. Что послужило истинной причиной конфликта в организации?
2. Какие нормы, принятые в коллективе были нарушены?
3. Кто и как может разрешить конфликтную ситуацию?

*Задания для самостоятельной работы по теме 2:*

1. Тест «Что значит для вас деловой этикет?» (См.: Ягер Дж. Деловой этикет. М.:Джон Уэйли энд Сэнз, 1994.. С.15-17.
2. Как предупредить конфликт?

Текст «Конфликт в клинике» (См. Конфликтология. Под ред. В.П.Ратникова. М.: ЮНИТИ ДаНа. 2008. С.485-486.

*Задания для самостоятельной работы по теме 3:*

Приведите примеры конструктивного и деструктивного результатов конфликта.

# Список вопросов и (или) заданий для проведения промежуточной аттестации Список вопросов к зачету

*проверка сформированности ПК-4, индикатор И-ПК-4.1.*

1. Внутренние и внешние факторы социальной напряженности в организации
2. Обстоятельства, способствующие возникновению трудовых конфликтов
3. Содержание понятий конфликт, коллектив, группа,.
4. Формальная, неформальная, зрелая и незрелая группа.
5. Основные виды межгрупповых конфликтов.
6. Трудности профилактики конфликтов
7. Нормы деловой этики как средство разрешения конфликтов
8. Тактика избегания конфликтов и метод насилия
9. Тактики «выигрыш-выигрыш» и «выигрыш-проигрыш»
10. Тактика скрытых действий
11. Механизмы тактики взаимного выигрыша
12. Универсальные методы разрешения конфликтов
13. Переговоры как способы разрешения конфликтов
14. Стратегия и тактика ведения переговоров
15. Посредничество в переговорах
16. Подготовка, ведение переговоров и анализ результатов.

## Практическая ситуация

*проверка сформированности ПК-4, индикатор И-ПК-4.1. (в части умений проводить переговоры и владеть механизмом переговоров)*

Проанализируйте ситуацию: В вашем учреждении есть работа, которую вы хотели бы выполнять. Но вам поручают другую, менее интересную работу. Какой вариант вы выберете:

* продолжите работу над тем, что вам поручили, надеясь, что ваша преданность делу будет вознаграждена
* пожалуйтесь сотрудникам, что зря теряете время
* напишете письмо вышестоящему руководству
* скажете руководителю, что хотите делать другую, интересующую вас работу
* станете говорить, что получили приглашение на работу в другую фирму
* начнете подыскивать работу в другой организации. Объясните вашу позицию.

## Правила выставления оценки по результатам контрольной работы:

Оценка по результатам контрольной работы определяется в баллах по следующему принципу: правильно выполненное задание оценивается в максимальное количество баллов, указанное по данному заданию в варианте.

Каждое из заданий может быть оценено половиной заявленных по нему баллов, в случае, когда при его выполнении правильно применены определения, правильно использованы основные показатели тем. Полностью неправильно выполненное задание - 0 баллов.

## Правила выставления оценки на зачете.

По итогам зачета экзамена выставляется оценка «зачтено» при условии

полного владения содержанием материала и понятийным аппаратом тем, осуществляет межпредметные связи; умеет связывать теорию с практикой. Студент дает развернутые, полные и четкие ответы на вопросы, соблюдает логическую

последовательность при изложении материала. Грамотно использует терминологию теории коммуникации..

# Приложение № 2 к рабочей программе дисциплины

**«Методы и технологии управления конфликтами» Методические указания для студентов по освоению дисциплины**

Основной формой изложения учебного материала по дисциплине «Методы и технологии управления конфликтами» являются лекции. По большинству тем предусмотрены практические занятия, на которых происходит закрепление лекционного материала путем применения его к конкретным политическим ситуациям и отработка навыков работы с понятийным аппаратом курса.

Для успешного освоения дисциплины очень важно разработка достаточно большого количества кейсов, как в аудитории, так и самостоятельно в качестве домашних заданий. Примеры работы с кейсами разбираются на лекциях и практических занятиях, при необходимости по наиболее трудным темам проводятся дополнительные консультации. Основная цель аналитической работы– помочь усвоить методику управления конфликтами. Задания для самостоятельного решения формулируются на лекциях и практических занятиях. В качестве заданий для самостоятельной работы дома студентам предлагаются подготовка к реферативному выступлению, вопросы и задания, аналогичные разобранным на лекциях и практических занятиях или немного более сложные, которые являются результатом объединения нескольких базовых задач. Полный список заданий для самостоятельной работы по темам (разделам) дисциплины приведен в ЭУК в LMS Moodle

«Методы и технологии управления конфликтами». Вопросы, возникающие в процессе или по итогам решения этих задач, можно задать на консультациях или в форуме (чате) в ЭУК в LMS Moodle. Для самостоятельной работы, в том числе и повтора разобранного лекции и практических занятиях материала первого семестра изучения дисциплины рекомендуется использовать А.Я. Анцупов, С.В.Баклановский Конфликтология. Учебное пособие. Схемы и комментарии. 3-е изд. СПб.: Питер, 2013. 304 с. На зачете проверяются умения и навыки студентов в работе с основными понятиями теории конфликта и теории организации, являющиеся основанием для анализа современных конфликтов.