

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Алейник Станислав Иванович

Должность: Ректор

Дата подписания: 10.05.2023 15:23:54

Уникальный программный ключ:

5258223550ea9fbeb23726a1609b644b33d8986ab6255891f288f913a1751f5c

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ В.Я. ГОРИНА»

Рассмотрено и одобрено
на заседании Ученого совета ИПКА
ФГБОУ ВО Белгородский ГАУ
«09» 03 2023 г.
протокол № 3

Утверждаю:
Директор ИПКА
ФГБОУ ВО Белгородский ГАУ
А.В. Косов
«09» 03 2023 г.



ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
профессиональной переподготовки
«Управление конфликтами»

Объем часов: 252 час.

Форма обучения: очная, с применением дистанционных технологий

Майский 2023

1.ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Нормативно-правовые основания разработки программы:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273 – ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 «О Правилах разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов»;
- Приказ Минтруда России от 12 апреля 2013 г. № 148н «Об утверждении уровней квалификаций в целях разработки проектов профессиональных стандартов»;
- Приказ Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- Положение о порядке разработки и утверждения образовательных программ в институте переподготовки и повышения квалификации кадров агробизнеса, утверждено приказом ректора ФГБОУ ВО Белгородский ГАУ от 30.12.2016;
- Положение об организации итоговой аттестации при реализации дополнительных профессиональных программ, утверждено приказом ректора ФГБОУ ВО Белгородский ГАУ от 30.12.2016;
- Положение об организации учебного процесса в институте переподготовки и повышения квалификации кадров агробизнеса, утверждено приказом ректора ФГБОУ ВО Белгородский ГАУ от 30.12.2016.

1.2. Программа разработана с учетом:

- Профессионального стандарта «Психолог-консультант», утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14.09.2022 № 537н
- ФГОС бакалавриат по направлению подготовки 37.03.01 «Психология», утвержден Приказом Министерства науки и высшего образования РФ от 29 июля 2020 г. № 839.

1.3. Требования к слушателям – студенты (получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование), работники предприятий и организаций любых форм собственности, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

1.4. Форма обучения – очная, с применением дистанционных технологий.

1.5. Цель - получение компетенций, необходимых для приобретения новой квалификации на основе формирования и развития у слушателей знаний, навыков и умений для качественного осуществления профессиональной деятельности в сфере психологии.

1.6. Характеристика новой квалификации и связанных с ней видов профессиональной деятельности, трудовых функций и уровней квалификации.

Дополнительная профессиональная программа – программа профессиональной переподготовки «Управление конфликтами» предусматривает получение компетенций, необходимых для приобретения новой квалификации психолог-консультант и направлена на подготовку слушателей к выполнению трудовых функций предусмотренных 6 уровнем квалификации профессионального стандарта «Психолог-консультант» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14.09.2022 № 537н)

Характеристика уровней квалификации утверждена приказом Минтруда России от 12.04.2013 № 148н «Об утверждении уровней квалификации в целях разработки проектов профессиональных стандартов» и представлена в таблице:

Уровень	Показатели уровней квалификации		
	Полномочия и ответственность	Характер умений	Характер знаний
6	Самостоятельная деятельность, предполагающая определение задач собственной работы и/или подчиненных по достижению цели Обеспечение взаимодействия сотрудников и смежных подразделений Ответственность за результат выполнения работ на уровне подразделения или организации	Разработка, внедрение, контроль, оценка и корректировка направлений профессиональной деятельности, технологических или методических решений	Применение профессиональных знаний технологического или методического характера, в том числе, инновационных Самостоятельный поиск, анализ и оценка профессиональной информации

Область профессиональной деятельности слушателей после освоения дополнительной профессиональной программы – программы профессиональной переподготовки «Управление конфликтами»:

- 01 Образование и наука (в сферах: психолого-педагогической, консультативной и социальной помощи участникам образовательных отношений);
- 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности (в сферах: консультирования, управления коммуникацией, администрирования бизнес-процессов и обеспечения работы с персоналом).

Объекты профессиональной деятельности:

- Объектом психологического консультирования могут являться клиент, семья, группа, коллектив.

Виды профессиональной деятельности и трудовые функции:

Вид профессиональной деятельности	Обобщенная трудовая функция	Трудовые функции (профессиональные компетенции)	Уровень квалификации	Основание
03.018 Психологическое консультирование населения и трудовых коллективов	Оказание консультационной психологической помощи населению и трудовым коллективам	Психологическое обследование населения и трудовых коллективов в соответствии с заявленными проблемами Подготовка к проведению мероприятий психологического консультирования населения и трудовых коллективов	6	Профессиональный стандарт «Психолог-консультант», утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14.09.2022 № 537н

Планируемые результаты обучения:

Получаемая профессиональная компетенция (трудовая функция)	Трудовые действия	Умения	Знания
<p>ПК 1. Психологическое обследование населения и трудовых коллективов в соответствии с заявленными проблемами</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Выявление первичных запросов граждан и трудовых коллективов, обратившихся за консультационной психологической помощью, и ранжирование тем консультирования; -Определение целей психологического консультирования; -Подбор диагностических инструментов для проведения психологического обследования; -Проведение психологической диагностики граждан, обработка полученной информации и подбор форм, методов консультирования и способа организации консультаций; -Проведение комплекса мероприятий по психологическому обследованию трудового коллектива и обобщение полученной информации. -Проведение комплекса мероприятий по психологическому обследованию команд 	<ul style="list-style-type: none"> -Выявлять потребности, запросы граждан и степень их значимости -Подбирать и применять комплекс диагностических методик для проведения психологического обследования граждан и трудовых коллективов в соответствии с содержанием их психологических проблем и целями психологического консультирования -Выявлять основные факторы, влияющие на мотивацию граждан, обратившихся за консультационной психологической помощью, в соответствии с целями психологического консультирования -Выявлять психологические факторы, влияющие на трудовую деятельность работников трудового коллектива -Использовать методы наблюдения, собеседования, письменного опроса, анкетирования, изучения документов, дискуссии по проблематике для экспресс-анализа ситуации и определения направлений работы психолога-консультанта 	<ul style="list-style-type: none"> -Конституция Российской Федерации -Гражданское, семейное, трудовое, административное право в объеме, необходимом для профессиональной деятельности -Нормативно-правовые документы, регламентирующие профессиональную деятельность в сфере психологического консультирования -Требования по защите персональных данных при обработке информации -Основные понятия и положения общей психологии и психологии личности, возрастной психологии и психологии развития -Основные понятия и положения социальной психологии -Основные понятия и положения психодиагностики -Основные понятия и положения психологии труда, организационной психологии и психологии управления -Основные понятия и положения психологии управления конфликтами -Требования, предъявляемые к условиям и особенностям проведения консультирования

		-Применять методы выявления психологических проблем граждан, обратившихся за консультационной психологической помощью, обусловленных психотравмирующими воздействиями	тивной беседы -Методы исследования социально-психологического климата в трудовых коллективах
ПК 2 Подготовка к проведению мероприятий психологического консультирования населения и трудовых коллективов	-Выбор эффективных методов психологического консультирования для решения заявленных проблем граждан, обратившихся за консультационной психологической помощью, и трудовых коллективов; -Разработка графика мероприятий психологического консультирования граждан и трудовых коллективов, его согласование -Предоставление информации об избранном методе психологического консультирования и графике проведения мероприятий гражданам, обратившимся за консультационной психологической помощью	-Подбирать эффективные методы психологического консультирования для решения заявленных проблем граждан и трудовых коллективов; -Разрабатывать программы и графики мероприятий психологического консультирования граждан и трудовых коллективов; -Адаптировать новые методы и процедуры психологического консультирования к существующим условиям -Применять методы проектирования деятельности профессионала и методы ее оценки на основе критериев оптимальности; -Применять в работе компьютерные программы, информационно-коммуникационные технологии, системы онлайн-консультирования.	-Конституция Российской Федерации Гражданское, семейное, трудовое, административное право в объеме, необходимом для профессиональной деятельности -Нормативно-правовые документы, регламентирующие профессиональную деятельность в сфере психологического консультирования -Требования по защите персональных данных при обработке информации -Основные понятия и положения общей психологии и психологии личности, возрастной психологии и психологии развития -Основные понятия и положения социальной психологии Основные понятия и положения психодиагностики -Основные понятия и положения психологии труда, организационной психологии и психологии управления

1.7. Срок освоения дополнительной профессиональной программы «Управление конфликтами» – 252 часа.

1.4 Учебный план

№ п/п	Наименование модуля, раздела, темы	Всего часов	Контактная работа, час., в том числе:						Электронное обучение (ЭО), час.	СР, час.	Стажировка, час.	Форма контроля				
			аудиторная работа, час.		с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ), час.							Лк	ПЗ	Всего	3	Э
			Лк	ПЗ	Всего	Лк	ПЗ	Всего								
1	Модуль 1. «Основы конфликтологии»															
1.1.	Введение в конфликтологию	24			4	6	10			14						
1.2.	Предмет, методы, задачи, и место психологии конфликта	24			4	6	10			14						
1.3.	Организация процесса диагностики конфликтов: методология, методы, интерпретация	24			4	6	10			14						
1.6.	<i>Промежуточная аттестация</i>	2										2				
1.7.	Итого по Модулю 1.	74								42						
2.	Модуль 2. «Конфликты в организации»															
2.1.	Специфика конфликта в организации	20			4	6	10			10						
2.2.	Виды конфликтов в организации	20			4	6	10			10						
2.3.	Организация управления социально-трудовыми конфликтами	20			4	6	10			10						
2.4.	Методические аспекты исследования управления трудовым конфликтом	22			4	6	10			12						
2.6.	<i>Промежуточная аттестация</i>	2										2				
2.7.	Итого по Модулю 2.	84								42						
3.	Модуль 3. «Управление конфликтами»															
3.1.	Особенности управления конфликтами. Разрешение конфликтов.	20			4	6	10			10						
3.2.	Управление конфликтами. Алгоритмы управления конфликтами.	20			4	6	10			10						
3.3.	Разрешение конфликтов. Особенности ведения переговоров.	20			4	6	10			10						

3.4	Конструктивное социально - психологическое поведение в конфликте. Построение эффективной коммуникации	20					4	6	10								
3.5	Кейс «Практические ситуации для анализа»	10						4	4								
3.6.	<i>Промежуточная аттестация</i>	2														2	
3.7.	Итого по Модулю 3.	92															
4.	Итоговая аттестация	2															2
	Всего	252						44	70	114					130		2

Условные обозначения:

ЛК - лекции

ПЗ- практические занятия

СР - самостоятельная работа

З- зачет

Э- экзамен

4. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

4.1. Лекционные занятия, их содержание и объем в часах

№ п/п	Тема	Содержание	Кол-во часов
Модуль 1 «Основы конфликтологии»			
1.1	Введение в конфликтологию	Структура и основные темы курса «Введение в конфликтологию» Адаптация студента-первокурсника в университете. Основы конфликтологического знания. Ориентация студентов в их будущей профессиональной деятельности. Основные проблемы современной конфликтологии, история становления отечественной конфликтологии, связь конфликтологии с другими дисциплинами (политологией, историей, правом, экономикой, психологией, социологией и др.)	4
1.2	Предмет, методы, задачи, и место психологии конфликта	Конфликтология - отрасль общественная и человековедения; область научного знания о природе, причинах, видах и динамике конфликтов, методах их предупреждения и способах разрешения. Задачи изучения учебной дисциплины «Конфликтология» заключаются в следующем: -представить обзор основных теоретических научных направлений отечественной и зарубежной конфликтологии; - содействовать формированию навыков анализа конфликтных ситуаций; - способствовать развитию коммуникативной компетентности и конструктивного поведения в конфликтной ситуации.	4
1.3	Организация процесса диагностики конфликтов: методология, методы, интерпретация	Диагностика конфликта — знание основных параметров конфликтного взаимодействия (состава участников, объекта разногласий, характера и степени остроты противоречий, «сценария» развития взаимодействия) с целью управленческого влияния на противостоящие стороны. Конечная цель диагностики конфликтов — получение новых и достоверных знаний о конфликтном взаимодействии, выработка на их основе практических рекомендаций, которые реально улучшили бы конструктивное регулирование конфликтов.	4
Модуль 2. «Конфликты в организации»			
2.1	Специфика конфликта в организации	Существуют две группы факторов, способствующих возникновению социальной	4

		напряженности в организации: внутренние и внешние.	
2.2	Виды конфликтов в организации	<p>Нарастание социальной напряженности в организации, перерастающее в конфликт, может быть преодолено при адекватном разрешении конфликтной ситуации. Конфликты в организации развиваются, как правило, через конфронтацию частных и общих интересов. Соотношение интересов может быть выражено как:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. полное тождество, т.е. однонаправленность интересов; 2. различие в направленности интересов, т.е. то, что выгодно одним, другим выгодно не в той же мере; 3. противоположная направленность интересов — когда субъекты для удовлетворения своих потребностей должны двигаться в противоположных направлениях. 	4
2.3	Организация управления социально-трудовыми конфликтами	<p>Организация выступает в трех аспектах:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. как целостное образование (социальное, техническое, природное), характеризующееся организационным единством структурных компонентов и направленное на достижение определенной цели; 2. как процесс по формированию и поддержанию такого единства взаимосвязи структурных элементов целого; 3. как функция управления, если процесс по упорядочиванию состоит из целенаправленных действий людей. 	4
2.4	Методические аспекты исследования управления трудовым конфликтом	<p>Цель настоящего исследования состоит в том, чтобы выявить и систематизировать основные методы управления конфликтами в организациях и определить наиболее эффективные из них.</p> <p>Для достижения поставленной цели автор предполагает решение следующих задач:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Изучение теоретических основ механизма организационного конфликта и управления им с рассмотрением конфликтов в их современном понимании; • Методологическое исследование управления конфликтами в современной организации, классификация основных существующих методов; • Раскрытие действия изученных методов на примере конкретных конфликтных ситуаций. <p>Объектом данного исследования являются</p>	4

		конфликты в организациях. Предмет исследования – методы управления конфликтами в современных организациях.	
Модуль 3. «Управление конфликтами»			
3.1	Особенности управления конфликтами. Разрешение конфликтов.	Управление <i>конфликтом</i> — это способность руководителя увидеть конфликтную ситуацию, осмыслить ее и осуществить направляющие действия по ее разрешению. Управление конфликтом как сфера управленческой деятельности имеет следующие различные стадии: 1) восприятие конфликта и первичная оценка ситуации; 2) исследование конфликта и поиск его причин; 3) поиск путей разрешения конфликта; 4) осуществление организационных мер.	4
3.2	Управление конфликтами. Алгоритмы управления конфликтами.	Обеспечение эффективного разрешения конфликтной <u>ситуации</u> заключается в <u>прогнозировании</u> и предупреждении конфликта или в стимулировании и регулировании конфликта с целью его <u>решения</u> . Процесс конфликтного менеджмента можно условно разделить на четыре этапа, каждый из которых преследует определенные цели и использует определенные методы достижения данных целей: 1. Анализ причин возникновения конфликтной ситуации; 2. Ограничение числа <u>участников конфликта</u> ; 3. Дополнительная оценка конфликтной ситуации; 4. <u>Принятие решения</u> .	4
3.3	Разрешение конфликтов. Особенности ведения переговоров.	Прогнозирование конфликта — это один из важнейших видов деятельности субъекта управления, оно направлено на выявление причин данного конфликта в потенциальном развитии. Основными источниками прогнозирования конфликтов является изучение объективных и субъективных условий и факторов взаимодействия между людьми, а также их индивидуально-психологических особенностей. В коллективе, например, такими условиями и факторами могут быть: стиль управления; уровень социальной напряженности; социально-психологический климат, лидерство и микро группы и другие социально-	4

		психологические явления	
3.4	Конструктивное социально-психологическое поведение в конфликте. Построение эффективной коммуникации	Конструктивное преодоление конфликтов и кризисов предполагает принятие реальности, готовность к честному анализу сложившейся ситуации, способность различать главное и второстепенное, выделять составные части в возникшей проблеме и решать ее поэтапно.	4
	Всего		44

2. Практические занятия, их содержание и объем в часах

№ п/п	Тема	Содержание	Кол-во часов
Модуль 1 «Основы конфликтологии»			
1.1.	Введение в конфликтологию	Практическая работа с изучением материала и ответом на вопросы: 1. Исторические особенности отношения общества к конфликту. Предмет и задачи конфликтологии? 2. Теоретические предпосылки возникновения конфликтологии? 3. Этапы развития конфликтологии? 4. Связь конфликтологии с другими науками? 5. Развитие конфликтологии в России?	6
1.2	Предмет, методы, задачи, и место психологии конфликта	Практическая работа с изучением материала и ответом на вопросы: 1. Предмет, объект, задачи дисциплины «Конфликтология»? 2. Современные концепции конфликта? 3. Функции и динамика конфликтов, их характеристика?	6
1.3	Организация процесса диагностики конфликтов: методология, методы, интерпретация	Практическая работа с изучением материала и ответом на вопросы: 1. Понятие конфликтогена, типология конфликтогенов. 2. Понятие управления конфликтом, факторы неуправляемости? 3. Прогнозирование конфликта как форма стратегического управления?	6
1.4	Промежуточная аттестация	Тестирование по модулю 1	2
Модуль 2. «Конфликты в организации»			
2.1	Специфика конфликта в организации	Практическая работа с изучением материала и ответом на вопросы: 1. Основные психоэмоциональные состояния как факторы протекания конфликта? 2. Технологии рационального поведения личности в конфликтах, их характеристика? 3. Управление внутриличностными конфлик-	6

		тами? 4. Управление межличностными конфликтами? 5. Управление групповыми конфликтами? 6. Особенности предупредительной работы и профилактики конфликтов? 7. Характеристика приёмов и средств, используемых руководителем для профилактики негативных конфликтов?	
2.2	Виды конфликтов в организации	Практическая работа с изучением материала и ответом на вопросы: 1. Посредничество как способ урегулирования конфликта. Основные принципы деятельности посредника. Структура и механизмы посреднической деятельности? 2. Специфика применения невербальных средств для разрешения конфликта во взаимоотношениях? 3. Особенности соперничества как стратегии поведения в конфликтной ситуации?	6
2.3	Организация управления социально-трудовыми конфликтами	Практическая работа с изучением материала и ответом на вопросы: 1. Использование стратегии сотрудничества в предотвращении негативного противоборства в коллективе? 2. Специфика стратегии компромисса, применяемой в конфликте? 3. Характеристика методов противоборства, манипуляции и переговоров, используемых конфликтующими сторонами? 4. Медиаторство как возможная форма урегулирования конфликтов? 5. Сущность понятия «конфликтологическая культура личности» и возможности ее формирования у сотрудников?	6
2.4	Методические аспекты исследования управления трудовым конфликтом	Практическая работа с изучением материала и ответом на вопросы: 1. Основные направления психологического обеспечения эффективной деятельности предприятия (фирмы) при минимизации неконструктивных конфликтов? 2. Основные подходы к причинам и формам проявления внутриличностного конфликта? 3. Этапы управления межличностными конфликтами и их содержания?	6
2.5	Промежуточная аттестация	Тестирование по модулю 2	2
Модуль 3. «Управление конфликтами»			
3.1	Особенности управления конфликтами. Разрешение конфликтов.	Практическая работа с изучением материала и ответом на вопросы: 1. Технология предупреждения конфликтов? 2. Основные периоды и этапы динамики кон-	6

		<p>фликта?</p> <p>3. Особенности этапа эскалации конфликта?</p> <p>4. Способы и формы завершения конфликта?</p> <p>5. Основные стили разрешения конфликта?</p> <p>6. Рефлексивное управление конфликтом?</p>	
3.2	Управление конфликтами. Алгоритмы управления конфликтами.	<p>Практическая работа с изучением материала и ответом на вопросы:</p> <p>1. Методы управления конфликтами.?</p> <p>2. Сущность метода ухода от конфликта?</p> <p>3. Содержание метода подавления конфликта?</p> <p>4. Особенности метода управления конфликтом?</p> <p>5. Способы разрешения межличностных конфликтов?</p>	6
3.3	Разрешение конфликтов. Особенности ведения переговоров.	<p>Практическая работа с изучением материала и ответом на вопросы:</p> <p>1. Переговорный процесс при урегулировании конфликта.</p> <p>2. Инновационные конфликты и их влияние на качество деятельности коллектива.</p> <p>3. Роль руководителя в управлении конфликтами.</p> <p>4. Конфликты между руководителем и подчинённым</p> <p>5. Определение конфликтных личностей в коллективе. Каналы получения информации.</p> <p>6. Правила разрешения конфликтов в коллективе. Использование властных полномочий.</p>	6
3.4.	Конструктивное социально-психологическое поведение в конфликте. Построение эффективной коммуникации	<p>Практическая работа с изучением материала и ответом на вопросы:</p> <p>1. Понятие технологий эффективного общения и их основное содержание</p> <p>2. Значение некоторых жестов и поз</p> <p>3. Технологии рационального поведения в конфликте</p>	6
3.5	Кейс «Практические ситуации для анализа»	Практические задания по теме «Конфликтные ситуации» (решение ситуационных задач)	4
	Итоговая аттестация	Тестирование	2
	Всего		70

4.3. Самостоятельная работа, ее содержание и объем в часах

№ п/п	Тема	Содержание	Кол-во часов
Модуль 1. «Основы конфликтологии»			
1.1	Введение в конфликтологию	<p>Ответить, используя интернет-источники и дополнительную литературу, на вопросы для самостоятельного изучения:</p> <p>1. Дайте определение предмета конфликтологии.</p> <p>2. Теоретические и социально - исторические предпосылки возникновения конфликтологии.</p>	14

		3. Проблема конфликта в философии Нового времени	
1.2	Предмет, методы, задачи, и место психологии конфликта	Ответить, используя интернет-источники и дополнительную литературу, на вопросы для самостоятельного изучения: 1. Методы конфликтологии? 2. Конфликт как социальный феномен общественной жизни 3. Определение понятия «социальный конфликт»	14
1.3	Организация процесса диагностики конфликтов: методология, методы, интерпретация	Ответить, используя интернет-источники и дополнительную литературу, на вопросы для самостоятельного изучения: 1. Конечная цель диагностики конфликтов 2. Наблюдение 3. Изучение документов 4. Опрос	14
Модуль 2. «Конфликты в организации»			
2.1	Специфика конфликта в организации	Ответить, используя интернет-источники и дополнительную литературу, на вопросы для самостоятельного изучения: 1. Специфика конфликта в организации 2. Производственные конфликты 3. Трудовые конфликты в организации	10
2.2	Виды конфликтов в организации	Ответить, используя интернет-источники и дополнительную литературу, на вопросы для самостоятельного изучения: 1. Типы конфликтов 2. Конструктивный конфликт 3. Деструктивный конфликт	10
2.3	Организация управления социально-трудовыми конфликтами	Ответить, используя интернет-источники и дополнительную литературу, на вопросы для самостоятельного изучения: 1. Что собой представляют конфликты в коллективе 2. Чем полезны конфликты в организации 3. Причины возникновения конфликтов в коллективе	10
2.4	Методические аспекты исследования управления трудовым конфликтом	Ответить, используя интернет-источники и дополнительную литературу, на вопросы для самостоятельного изучения: 1. Научные подходы к определению понятия трудового конфликта 2. Построение модели управления трудовыми конфликтами в производственной сфере деятельности организации 3. Современное состояние конфликтных ситуаций в производственной сфере деятельности организации Российской Федерации	12
Модуль 3. «Управление конфликтами»			
3.1	Особенности управления конфликтами. Раз-	Ответить, используя интернет-источники и дополнительную литературу, на вопросы для само-	10

	решение конфликтов.	стоятельного изучения: 1) восприятие конфликта и первичная оценка ситуации; 2) исследование конфликта и поиск его причин; 3) поиск путей разрешения конфликта; 4) осуществление организационных мер.	
3.2	Управление конфликтами. Алгоритмы управления конфликтами.	Ответить, используя интернет-источники и дополнительную литературу, на вопросы для самостоятельного изучения: 1. Факторы принятия решения по межличностным конфликтам в организации 2. Негативные факторы принятия конструктивных решений 3. Соотношение этапов динамики и управления конфликтами	10
3.3	Разрешение конфликтов. Особенности ведения переговоров.	Ответить, используя интернет-источники и дополнительную литературу, на вопросы для самостоятельного изучения: 1. Особенности переговоров 2. Типология переговоров 3. Функции переговоров 4. Переговоры с ориентацией на модели «выигрыш – проигрыш» 5. Семь стандартных способов разрешения конфликтов	10
3.4	Конструктивное социально-психологическое поведение в конфликте. Построение эффективной коммуникации	Ответить, используя интернет-источники и дополнительную литературу, на вопросы для самостоятельного изучения: 1. Понятие технологий эффективного общения и их основное содержание 2. Значение некоторых жестов и поз 3. Технологии рационального поведения в конфликте	10
3.5	Кейс «Практические ситуации для анализа»	Изучение и решение ситуативных задач в электронном формате СЭПУК: Тема 3.4 (см. Кейс «Практические ситуации для анализа»)	6
	Всего		130

5. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

5.1. Форма организации образовательной деятельности

5.1.1. Формат программы основан на едином принципе представления содержания образовательной программы и построения учебных планов и содержит пять учебных модулей, подчиненный единой цели программы который включает в себя перечень, трудоемкость, последовательность и распределение учебных занятий, иных видов учебной деятельности обучающихся и форм аттестации.

5.1.2. Реализация программы предполагает такие виды аудиторных занятий, как: лекции и практические занятия. Предусматривается дистанционный формат обучения, который реализуется с помощью электронных ресурсов СЭПУК, Moodle, Teams и т.д.

5.2. Условия реализации программы

5.2.1 Обучение по программе осуществляется на основе договора о платных образовательных услугах, заключаемого со слушателем и (или) с физическим или юридическим лицом, обязующимся оплатить обучение лица, зачисляемого на обучение.

Обучение может осуществляться как одновременно и непрерывно, так и поэтапно посредством освоения отдельных модулей программы.

5.2.2. Обучение осуществляется в соответствии с Учебным планом и календарным учебным графиком.

5.3. Кадровое обеспечение

Профессиональный штат педагогических работников института переподготовки и повышения квалификации кадров агробизнеса, приглашенные на условиях почасовой оплаты преподаватели из числа ведущих ученых, руководителей и специалистов органов государственной власти, практиков.

5.4. Материально-техническое обеспечение

Для преподавания дисциплины используются:

1. учебная аудитория № 25 для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная специализированной мебелью, техническими средствами обучения для представления учебной информации.

Состав оборудования рабочего места: ноутбук Lenovo, проектор, колонки.

2. учебная аудитория № 21 для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная специализированной мебелью, техническими средствами обучения для представления учебной информации

Состав оборудования рабочего места: ноутбук Lenovo, проектор, колонки

6. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

6.1. Формы аттестации

Формы аттестации слушателей: промежуточная - в виде зачета, итоговая - в виде аттестационного экзамена.

6.2. Промежуточная аттестация

6.2.1. Промежуточная аттестация осуществляется с применением дистанционных образовательных технологий в виде зачета, который проводится в форме тестирования, оформляется зачетной ведомостью и подтверждается оценкой «зачет» или «незачет».

6.2.1. Критерии оценки знаний по промежуточной аттестации:

Оценка «зачтено» выставляется при условии правильного ответа слушателя на 51% и более тестовых заданий. Оценка «не зачтено» выставляется при условии правильного ответа слушателя на 50% и менее тестовых заданий

6.3. Итоговая аттестация

6.3.1 Итоговая аттестация проводится после освоения всех модулей программы с применением дистанционных образовательных технологий в виде аттестационного экзамена в форме тестирования и оформляется экзаменационной ведомостью, где отражают результат эффективности обучения слушателей и принимают решение о выдаче слушателям, успешно освоившим программу и прошедшим итоговую аттестацию, диплома о профессиональной переподготовке.

6.3.2. При освоении дополнительной программы профессиональной переподготовки параллельно с получением среднего профессионального или высшего образования диплом

о профессиональной переподготовке выдается одновременно с получением соответствующего документа об образовании или квалификации.

6.3.3. Лицам, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть программы и (или) отчисленным из ФГБОУ ВО Белгородский ГАУ выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно устанавливаемому ИПКА.

6.3.4. Порядок проведения итоговой аттестации должен соответствовать Положению об организации итоговой аттестации при реализации дополнительных профессиональных программ, утверждённого приказом ректора ФГБОУ ВО Белгородский ГАУ от 30.12.2016.

Для проведения итоговой аттестации создается аттестационная комиссия во главе с председателем, состав которой утверждается распоряжением директора ИПКА. Количественный состав аттестационной комиссии составляет не менее 5 человек, включая председателя, заместителя председателя, секретаря аттестационной комиссии.

6.3.5. Критерии оценки знаний по итоговой аттестации:

- оценка «отлично» выставляется при условии правильного ответа слушателя на 85,1% и более тестовых заданий;
- оценка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа слушателя на 67,1% и до 85% тестовых заданий;
- оценка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа слушателя на 51,1% и до 67% тестовых заданий;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа слушателя на 51% и менее тестовых заданий.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

Основная литература

1. Кузьмина, Т. В. Конфликтология: учебное пособие / Т. В. Кузьмина. - 2-е изд. - Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 65 с. — ISBN 978-5-4486-0416-4. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPRBOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79799.html>- Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Овруцкая, Г. К. Общая конфликтология: учебное пособие / Г.К. Овруцкая. — Ростов-на-Дону, Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-9275-2696-3. — Текст:электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. —URL: <http://www.iprbookshop.ru/87452.html> Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Шарков, Ф.И. Общая конфликтология: учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский; под редакцией Ф.И. Шаркова. — Москва: Дашков и К, 2018. — 238 с. — ISBN 978-5-394-02402-3. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85260.html> (дата обращения: 20.08.2020). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
4. Болдырева Н. В. Особенности управления конфликтными ситуациями и конфликтами в современных организациях / Н. В. Болдырева. // Экономика и предпринимательство. - 2020. - № 10. - С. 610-615.
5. Катышева Л. В. Конфликтные ситуации, связанные с фактором времени / Л. В. Катышева // Налоговая политика и практика. - 2021. - № 9. - С. 76-78.
6. Катышева Л. В. Конфликтные ситуации: основные правила эффективного поведения / Л. В. Катышева // Налоговая политика и практика. - 2019. - № 7. - С. 38-41.
7. Мамонов Е. А. HR-менеджер под давлением: как разрешать рабочие конфликты / Е. А. Мамонов // Кадры предприятия. - 2020. - № 12. - С. 51-57.
8. Мамонтова М. В. Управление конфликтами и стрессами в организации: какова роль HR в управлении этим процессом = Conflict and stress management in the

organization: what is hr role in managing this process / М. В. Мамонтова, Р. А. Ашурбеков // Управление персоналом и интеллектуальными ресурсами в России. - 2020. - Т. 9, № 5. - С. 50-55.

9. Пушкарев Н. Н. Производственные конфликты в управлении персоналом и пути их разрешения / Н. Н. Пушкарев, Е. В. Красавина // Нормирование и оплата труда в промышленности. - 2018. - № 1/2. - С. 99-108.

10. Степанов В. Когда HR должен вмешаться в конфликт: 8 спорных ситуаций между сотрудниками и способы их решить / В. Степанов // Директор по персоналу. - 2020. - № 9. - С. 78-86.

Дополнительная литература

1. Алексеев О.А. Конфликтология и управление [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Алексеев О.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015.— 238 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33853.html>.— ЭБС «IPRbooks»

2. Бобрешова И.П. Конфликтология. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Бобрешова И.П., Воробьев В.К.— Электрон. Текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 102 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54120.html>.— ЭБС «IPRbooks»

3. Зеленков М.Ю. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник/ Зеленков М.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 324 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10934.html>.— ЭБС «IPRbooks»

4. Руденко А.М. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Руденко А.М., Самыгин С.И.— Электрон. Текстовые данные.— Ростов-на-Дону: Феникс, 2013.— 317 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/58950.html>.— ЭБС «IPRbooks»

5. Светлов В.А. Современное введение в конфликтологию для бакалавров и специалистов [Электронный ресурс]/ Светлов В.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 391 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20716.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Перечень рекомендуемых интернет-ресурсов:

1. Электронно-библиотечная система - <http://www.iprbookshop.ru>
2. Научная электронная библиотека elibrary.ru - http://elibrary.ru/project_authors.asp

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

8.1. Промежуточная аттестация

Модуль 1. «Основы конфликтологии»

1. Конфликтология как относительно самостоятельная теория возникла:
 - а) в конце XIX века;
 - б) в начале XX века;
 - в) в 30е годы XX века;
 - г) в конце 50х годов XX века;
2. Становление конфликтологической практики произошло:
 - а) в конце XIX века;
 - б) в 70е годы XX века;
 - в) в начале 50х годов XX века;
 - г) в 30е годы XX века;
 - д) в 80е годы XX века.

3. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:

- а) К. Маркса и Ф. Энгельса, О. Конта;
- б) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда;
- в) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа;
- г) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотт;
- д) Р. Фишера, У. Юри, К. Томаса.

4. Методику ПОИР (Постепенных и обоюдных инициатив по разрядке напряженности) разработал:

- а) Ч. Освуд;
- б) В. Линкольн;
- в) Л. Томпсон;
- г) Р. Фишер;
- д) Ш. и Г. Боуэр.

5. Гарвардский метод «принципиальных переговоров» разработали:

- а) Д. Скотт и Ш. и Г. Боуэр;
- б) К. Томас и Р. Киллмен;
- в) М. Шериф и Д. Рапопорт;
- г) В. Линкольн и Л. Томпсон;
- д) Р. Фишер и У. Юри.

6. Первые учебные заведения по подготовке специалистов медиаторов появились:

- а) в США(7080х годах XX века);
- б) в США(60х годах XX века);
- в) в Германии (70х годах XX века);
- г) в Австралии(80х годах XX века);
- д) в России (конец 80х годов XX века)

7. Первый международный центр разрешения конфликтов был создан:

- а) в 1972 г. в США;
- б) в 1986 г. в Австралии;
- в) в 1989 г. в Германии;
- г) в 1985 г. в Швейцарии;
- д) в 1992 г. в России.

8. В России центр по разрешению конфликтов был создан:

- а) в Москве в 1992 г.;
- б) в СанктПетербурге в 1993 г.;
- в) в Сочи в 1995 г.;
- г) во Владивостоке в 1993 г.;
- д) в Твери в 1998 г.

9. Предметом конфликтологии являются:

- а) конфликты;
- б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими;
- в) любые столкновения;
- г) механизмы поведения личности в конфликте и технологии

переговорного процесса по разрешению конфликта;
д) законы противоборства субъектов социального взаимодействия

10. Какой из приведенных методов относится к группе методов управления конфликтами:

- а) социологический метод;
- б) метод тестирования;
- в) метод картографии;
- г) метод наблюдения;
- д) метод эксперимента

Модуль 2. «Конфликты в организации»

1. Что не входит в группу методов управления конфликтами:

- а) структурные методы
- б) метод картографии
- в) опрос

2. Условия возникновения конфликта:

- а) наличие конфликтной ситуации
- б) наличие субъекта конфликта
- в) наличие оппонентов

3. Что такое ресурсы конфликта:

- а) общий потенциал субъектов и участников конфликта, который может быть в нем использован
- б) знания, умения и навыки конфликтантов
- в) материальная обеспеченность сторон, участвующих в конфликте

4. Условием возникновения конфликта является наличие:

- а) оппонентов и объекта конфликта
- б) конфликтной ситуации и инцидента
- в) оппонентов и инцидента

5. Выберите верный список этапов конфликта:

- а) эскалация, конфликтная ситуация, речевое противодействие
- б) инициация конфликта, инцидент, деструктивный конфликт
- в) тупик, конфликтная ситуация, инцидент, эскалация, послеконфликтная стадия

6. По какому признаку можно классифицировать организационные конфликты:

- а) по направленности воздействия
- б) по способу решения
- в) оба варианта верны
- г) нет верного ответа

7. Стратегия сотрудничества:

- а) приводит к разрешению конфликта
- б) ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации
- в) свидетельствует о высокой конфликтологической компетентности личности

8. По какому признаку можно классифицировать организационные конфликты:

- а) по природе возникновения
- б) по степени выраженности

- в) оба варианта верны
- г) нет верного ответа

9. Что из перечисленного имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:

- а) уступка, уход, сотрудничество
- б) компромисс, критика, борьба
- в) борьба, уход, убеждение

10. На каком этапе урегулирования жалобы менеджер проверяет факты, собранные сотрудником?

- а) на этапе исследования
- б) обдумывания
- в) подведения итогов

11. Что относится к поведенческим конфликтогенам:

- а) проявление агрессии, превосходства, эгоизма
- б) редукция сознательной части психики
- в) общение с конфликтными личностями

12. Кто из ученых рассматривал конфликты как неизбежное явление в общественной жизни, вытекающее из свойств человеческой природы и присущего личности инстинкта агрессивности:

- а) Платон
- б) Гераклит
- в) Зиммель

13. Определите фазу с самой высокой возможностью для разрешения конфликта:

- а) начальной фаза
- б) фазе подъема
- в) пик конфликта

14. Конфликт в организации должен рассматриваться:

- а) как свидетельство неблагополучия организации
- б) как явление, которое может как разрушить организацию, так и способствовать ее развитию
- в) как доказательство слабости менеджмента

Модуль 3. «Управление конфликтами».

1. Что предполагает спиральная модель эскалации конфликта:

- а) принцип дополнительного схизмогенеза
- б) принцип симметричного схизмогенеза
- в) агрессивно-оборонительный принцип

2. Кому принадлежит идея о том, что при соблюдении правил научного менеджмента конфликты в организации не должны возникать:

- а) Сократу
- б) Гераклиту
- в) Ф. Тейлору

3. Что означает «конфликт» в переводе с латинского языка:

- а) соглашение

- б) столкновение
- в) существование

4. Какой элемент координационного механизма управления конфликтной ситуацией является основным:

- а) цепь команд
- б) разъяснение требований к работе
- в) система вознаграждения

5. В какой науке конфликт рассматривается, как особый тип социального взаимодействия:

- а) психологии
- б) социологии
- в) педагогике

6. Какое название носят методы по устранению организационных конфликтов:

- а) внутриличностные
- б) структурные
- в) межличностные

7. Выделите один из способов управления конфликтами:

- а) разъяснение требований к работе
- б) решение проблемы
- в) противоборство

8. Каковы могут быть последствия конфликта в организации:

- а) негативные
- б) позитивные
- в) могут быть как негативные, так и позитивные последствия

9. Из чего складывается конфликт:

- а) конфликтной ситуации и инцидента
- б) конфликтной личности и конфликтной ситуации
- в) инцидента и конфликтной личности

10. Какие три уровня конфликтов выделил С. Хэнди:

- а) внутриличностные, межличностные, групповые
- б) открытые, скрытые, потенциальные
- в) спор, конкуренция, конфликт

11. Избегание является оптимальным способом управления конфликтом:

- а) нет
- б) да
- в) да, только для руководящих работников

12. Какие три вида посредничества различают при решении конфликта:

- а) межличностное, организационное, структурное
- б) переговоры, компромисс, арбитраж
- в) внутриорганизационные, межорганизационные, внеорганизационные

13. Как называются методы управления конфликтами, которые заключаются в умении правильно организовать свое собственное поведение, высказать свою точку зрения, не вызывая защитной реакции со стороны другого человека:

- а) структурные
- б) межличностные
- в) внутриличностные

14. Какие два независимых параметра составляют основу классификации формы поведения личности в конфликтной ситуации по К. Томасу и А. Килменну:

- а) способность к уклонению от конфликта, склонность к компромиссу
- б) степень реализации собственных интересов, уровень кооперативности
- в) уровень конфликтности, уровень терпимости

15. Как называются методы управления конфликтами, которые заключаются в разьяснении требований к работе, использовании координационных и интеграционных механизмов, установлении общеорганизационных комплексных целей и использовании системы вознаграждений:

- а) структурные
- б) межличностные
- в) внутриличностные

8.2. Тестовые задания для итоговой аттестации

1. Предконфликтная ситуация – это:

нарастание социальной напряженности между оппонентами – потенциальными участниками конфликта из-за возникших противоречий;

- использование угрозы как способа воздействия на оппонента при проведении переговоров;

действие, которое направлено против кого-либо другого.

2. Стимулирование конфликта предполагает:

целенаправленные действия субъекта управления, направленные на возникновение конструктивного конфликта;

умышленный срыв рабочего процесса в виде отказа или ненадлежащего исполнения своих обязанностей;

- настойчивую борьбу за свои интересы, противоречащие другим.

3. Предупреждение конфликта представляет собой:

действия управленца по недопущению и нейтрализации факторов возникновения конфликта;

наказание противодействующих оппонентов за участие в конфликте;

мирное урегулирование возникших противоречий до начала открытого конфликта.

4. К этапам конфликта относятся:

предконфликтная ситуация; открытый конфликт с инцидентом, эскалацией и завершением; послеконфликтный период;

возникновение противоречий, этап попыток снижения напряженности, нарастание противоречий, разрешение конфликта;

инцидент, эскалация, примирение.

5. Компромисс невозможен в конфликте:

ценностей;

интересов;

ресурсов.

6. Предметом конфликтологии являются:

закономерности появления и развития конфликтных противоречий, динамика и направления развития конфликтных ситуаций, способы и методы профилактики, решения и управления конфликтами;
причины возникновения конфликтов в разных социальных сферах и способы их разрешения;
предпосылки зарождения противоречий в различных социальных слоях общества, их профилактика и разрешение мирным путем.

7. Конфликтология как наука возникла, выделившись из наук:

социологии и психологии;
философии и политологии;
педагогике и культурологии.

8. Инцидент в конфликтологии – это:

формальный повод, позволяющий сторонам конфликта начать открытое противодействие;
истинная причина возникновения непримиримых противоречий;
отрицательное восприятие чьего-либо превосходства или успехов.

9. Объектом конфликтологии является:

социальный конфликт как специфический вид социального взаимодействия субъектов;
межличностные конфликты сослуживцев в процессе трудовой деятельности;
политические противоречия на разных уровнях власти, включая международные конфликты.

10. Основоположником американской конфликтологии считается:

Л. Козер;
К. Боулдинг;
Э. Берн.

11. Первый этап становления конфликтологии характеризуется:

формированием и развитием знаний о природе, принципах и видах конфликтов;
появлением конфликтологических теорий и частных концепций;
изучением конфликта как самостоятельного явления.

12. Поднятие уровня взаимной осведомленности сторон – это функция конфликта:

информационная;
профилактическая;
сигнальная.

13. Что такое толерантность?

Отсутствие или довольно незначительная реакция сторон на конфликтогенный фактор;
Рост недовольства, отрицательной психологической напряженности и деструктивных социальных связей;
Недобросовестное использование открытой информации.

14. Что представляет собой авторитет?

Признание со стороны других людей влияния и значимости кого-либо;
Субъект, который отличается особенно активными действиями;
Человек, для которого интересы других выше собственных.

15. Разрыв отношений как знак протеста против поведения оппонента называется:

бойкотом;

блефом;
бунтом.

16. Публичное высказывание мнений и обсуждение ключевых тезисов – это:

дебаты;
беседа;
декларация.

17. Замораживание конфликта предполагает:

его отсрочку с сохранением имеющихся противоречий;
изучение возникших противоречий для определения их причин и прогнозирования;
запрет управляющего субъекта на участие в конфликте во имя общих интересов.

18. Какая стратегия конфликтного поведения состоит в отказе от участия в конфликте с сохранением имеющихся противоречий?

Избегание;
Денонсация;
Медиация.

19. Противоречия между равными по положению субъектами – это конфликт:

Горизонтальный;
Межгрупповой;
Политический.

20. Кризис в конфликтологии представляет собой:

точку степени нарастания остроты конфликта, при достижении которой ситуация кардинально меняется в сторону отступления либо применения силы;
состояние эмоциональной разрядки;
неадекватную эмоциональную реакцию на конфликтогенный фактор.

21. Человека, который не адаптировался к социальным ценностям и условиям вплоть до полного их отрицания, называют:

маргиналом;
еретиком;
медиатором.

22. Возмездное поведение, адекватное причиненному вреду, - это:

месть;
насилие;
моббинг.

23. Переговоры как способ разрешения конфликта представляют собой:

выдвижение своих требований каждой из сторон с одновременной готовностью к компромиссу;
обращение за помощью третьей стороны;
обязательства, данные участниками конфликта, по восстановлению мирных отношений.

24. Использование в процессе проведения переговоров разных приемов давления, включая угрозы, – это:

прессинг;
месть;
манипуляция.

25. Ренегат представляет собой человека, который:

после возникновения конфликта со своей группой вышел из нее и стал вести борьбу извне;
имеет завышенный уровень притязаний;
выполняет функции посредника в урегулировании конфликтной ситуации.

26. Сравнительно устойчивый и упрощенный образ какого-либо социального объекта называется:


стереотипом;
паритетом;
макетом.

27. Ультиматум – это:

безапелляционное требование одной стороны конфликта к другой с угрозой применения радикальных мер разрешения спора при неисполнении этого требования;
форма насилия, которой присущи особая жестокость и устрашение во имя достижения своих целей;
готовность воспринимать будущие события максимально объективно.

Составитель программы:

Начальник отдела образовательных программ
педагогического направления,
бизнес образования центра ДПО ИПКА.

 / Н.М. Попова