

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна
Должность: проректор по учебной работе
Дата подписания: 04.10.2024 16:10:56
Уникальный программный ключ:
0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943df4a4851fda36d089

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Юго-Западный государственный университет»
(ЮЗГУ)

Кафедра коммуникологии и психологии



УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной работе

О.Л. Локтионова

2024 г.

АЛЬТЕРНАТИВНЫЕ ФОРМЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

Методические рекомендации для самостоятельной работы, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, направленность (профиль) «Конфликтология в управлении персоналом» с присвоением двух квалификаций одного уровня высшего образования очной формы обучения

УДК 159.9

Составитель: Соболева Ж.В.

Рецензент:

кандидат психологических наук, доцент *И.В. Будовская*

Альтернативные формы разрешения конфликтов: методические рекомендации для самостоятельной работы, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, направленность (профиль) «Конфликтология в управлении персоналом» с присвоением двух квалификаций одного уровня высшего образования очной формы обучения / Минобрнауки России, Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: Ж.В. Соболева. - Курск, 2024. – 31с.: - Библиогр.: с. 31.

Методические рекомендации содержат информацию, необходимую студентам в процессе самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине, в том числе для подготовки к практическим занятиям.

Предназначены для студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, направленность (профиль) «Конфликтология в управлении персоналом» с присвоением двух квалификаций одного уровня высшего образования очной формы обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать *26.09.* 2024 г. Формат 60×84 1/16
Усл.печ.л. 1,8 Уч.изд.-л. 1,6 Заказ *1089* Тираж 100 экз. Бесплатно
Юго-Западный государственный университет
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94

ПРЕДИСЛОВИЕ

Методические рекомендации разработаны с целью оказания помощи студентам направления подготовки 37.03.02 Конфликтология очной формы обучения при самостоятельной подготовке к занятиям по дисциплине «Альтернативные формы разрешения конфликтов».

Методические рекомендации разработаны в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 840 от 29 июля 2020 года.

Предлагаемые методические рекомендации содержат перечень теоретических вопросов, которые необходимо обсудить при самостоятельной подготовке к каждому занятию.

Приводится список литературы, в котором можно найти ответы на поставленные вопросы теории дисциплины.

СОДЕРЖАНИЕ

| | | |
|---|---|----|
| 1 | Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины | 5 |
| 2 | Практическое занятие 1 | 8 |
| 3 | Практическое занятие 2 | 11 |
| 4 | Практическое занятие 3 | 14 |
| 5 | Практическое занятие 4 | 18 |
| 6 | Темы эссе | 22 |
| 7 | Ситуационные задачи | 22 |
| 8 | Вопросы для подготовки к зачету | 28 |
| 9 | Учебная литература для подготовки к занятиям | 30 |

1.

2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются лекции и практические работы.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу.

Практические работы завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Практические работы предполагают свободный обмен мнениями по избранной тематике. Занятие начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет баллы выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе практических занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем, студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце занятия.

При освоении данного курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой.

В процессе *подготовки к зачету* студенту следует руководствоваться следующими рекомендациями:

- необходимо стремиться к пониманию всего материала, чтобы еще до экзамена не оставалось непонятных вопросов;

- необходимо строго следить за точностью своих выражений и правильностью употребляемых терминов;

- не следует опасаться дополнительных вопросов – чаще всего преподаватель использует их как один из способов помочь студенту или сэкономить время;

- прежде чем отвечать на вопрос, необходимо сначала правильно его понять.

Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

| № | Раздел (тема) дисциплины | Содержание |
|---|--|--|
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Теоретические основы дисциплины «Альтернативные формы разрешения конфликтов» | Теоретические основы дисциплины «Альтернативные формы разрешения конфликтов». Анализ отечественных и зарубежных научных работ. Исторический обзор проблемы. Альтернативные формы разрешения конфликтов: третейское разбирательство, посредничество (медиация) при разрешении экономических, семейных, жилищных споров. |
| 2 | Основные принципы альтернативного разрешения споров. Методы (формы) | Основные принципы альтернативного разрешения споров. Методы (формы) |

| | | |
|---|---|---|
| | альтернативного разрешения споров: разнообразие и краткая характеристика | альтернативного разрешения споров: разнообразие и краткая характеристика. Преимущества и недостатки альтернативного разрешения споров. Судебная система и альтернативное разрешение споров. |
| 3 | Переговоры сторон как альтернативный способ урегулирования конфликтов. Медиация как альтернативный способ урегулирования споров | Переговоры сторон как альтернативный способ урегулирования конфликтов. Медиация как альтернативный способ урегулирования споров. Основные принципы медиации. Характеристика процесса медиации. |
| 4 | Третейское разбирательство гражданских дел. Досудебный (претензионный) порядок урегулирования споров | Третейское разбирательство гражданских дел. Досудебный (претензионный) порядок урегулирования споров . Федеральный закон «О третейских судах в Российской Федерации». Законность, конфиденциальность, независимость и беспристрастность третейских судей, диспозитивность, состязательность и равноправие сторон. |

3. Практическое занятие № 1.

Тема «Теоретические основы дисциплины «Альтернативные формы разрешения конфликтов»

Содержание:

1. Теоретические основы дисциплины «Альтернативные формы разрешения конфликтов». Анализ отечественных и зарубежных научных работ.
2. Исторический обзор проблемы альтернативных форм разрешения конфликтов.
3. Альтернативные формы разрешения конфликтов: третейское разбирательство, посредничество (медиация) при разрешении экономических, семейных, жилищных споров.

Вопросы для обсуждения:

1. Что такое альтернативные формы разрешения конфликтов?
2. Какие отечественные и зарубежные ученые внесли вклад в изучение альтернативных форм разрешения конфликтов?
3. Опишите историческое развитие проблемы альтернативных форм разрешения конфликтов.

Задания для самопроверки

1. Конфликтное поведение – это:....
 - 1) отклонение от общепринятых норм;
 - 2) преступные действия;
 - 3) противоположно направленные действия субъектов противоборства, причиняющие ущерб.
2. Деструктивный конфликт – это конфликт, который приводит:.....
 - 1) негативным, а часто и к разрушительным последствиям;
 - 2) к быстрому разрешению противоречия между людьми;
 - 3) к затуханию конфликтной ситуации.

3. Альтернативные методы - это ...

- 1) целая система государственных и не государственных методов, с помощью которых урегу- лируются конфликты и споры; всевозможные посреднические способы урегулирования конфликтов через переговоры;
- 2) система учебных действий и поступков;
- 3) система познавательной деятельности.

4. Основой всех альтернативных методов выступает ...

- 1) медиация (mediation), или посредничество;
- 2) этика делового общения;
- 3) психология общения.

5. Альтернативные формы - это ...

- 1) различного рода способы разрешения конфликтов через переговоры, посредничество, третейский суд или арбитраж, мировой суд, товарищеский суд или суд чести, мини-суд, частный трибунал, омбудсмен, самозащита;
- 2) формы общения людей в группе по какой-либо важной проблеме;
- 3) формы обучения и воспитания людей в группе.

6. Кто из отечественных ученых-юристов определяет юридический конфликт как высшую

стадию развития юридической коллизии:.....

- 1) В.Н. Кудрявцев;
- 2) Ю.А. Тихомиров;
- 3) В.П. Казимирчук.

7. Мотивация – это...

- 1) психофизиологический процесс, управляющий поведением человека, задающий его направленность, организацию, активность и устойчивость;
- 2) процесс общения и взаимодействия;
- 3) процесс учебной деятельности.

8. Как называется лидер, который предоставляет группе оригинальные идеи, мысли, предложения; он человек идей?

- 1) идейный лидер;

- 2) генератор идей;
- 3) координатор идей.

9. Теория, согласно которой человеческие потребности удовлетворяются в иерархическом порядке, начиная с физиологических и до потребностей в самоактуализации, принадлежит:.....

- 1) Колбергу;
- 2) Ж. Пиаже;
- 3) З. Фрейду;
- 4) А. Маслоу;
- 5) правильный ответ отсутствует.

10. По мнению этого ученого, процесс формирования личности включает различные стадии: стадия имитации, игровая стадия и т.д.:.....

- 1) И. Кули;
- 2) Дж. Мид;
- 3) Ж. Пиаже;
- 4) А. Валлон.

11 Уподобление, отождествление с чем-либо или с кем-либо, называется:.....

- 1) идентификация;
- 2) креативность;
- 3) научение;
- 4) карикатура.

12 . Конфликтная ситуация -.....

13. Конфликтология – это.....

14. Установите соответствие между типами конфликтов и их описанием (по В.Н. Мясищеву):

| | |
|------------------------------------|---|
| а) Истерический тип | 1) характеризуется противоречивыми собственными потребностями, борьбой между желанием и долгом, между моральными принципами и личными привязанностями |
| б) Обсессивно-психастенический тип | 2) характеризуется между противоречием между |

| | |
|-------------------------|---|
| | возможностями личности и ее завышенными требованиями к себе |
| в) Неврастенический тип | 3) характеризуется завышенными претензиями личности в сочетании с недооценкой объективных условий или требований окружающих |

15. Определите последовательность в этапах по управлению межгрупповым конфликтом:

- 1) Этап регулирования конфликта характеризуется работой по признанию его реальности конфликтующей личностью;
- 2) Этап разрешения конфликта ;
- 3) Этап предупреждения конфликта характеризуется принятием конкретных мер по нейтрализации конфликтного поведения;
- 4) Этап прогнозирования конфликта.

4. Практическое занятие № 2.

Тема: «Основные принципы альтернативного разрешения споров. Методы (формы) альтернативного разрешения споров: разнообразие и краткая характеристика»

Содержание:

1. Основные принципы альтернативного разрешения споров.
2. Методы (формы) альтернативного разрешения споров: разнообразие и краткая характеристика.
3. Преимущества и недостатки альтернативного разрешения конфликтов.
4. Судебная система и альтернативное разрешение споров.

Вопросы для обсуждения:

1. Какие основные принципы альтернативного разрешения споров?
2. Опишите методы (формы) альтернативного разрешения споров: разнообразие и краткая характеристика.
3. Какие преимущества и недостатки альтернативного разрешения конфликтов?

4. Каким образом взаимосвязана судебная система и альтернативное разрешение конфликтов?

Задания для самопроверки:

1. В чем суть феномена «нога в дверях»?.. ...

- 1) тенденция изменения поведения под воздействием общественного мнения;
- 2) тенденция изменения участником группы своего первоначального мнения под воздействием давления мнения группы;
- 3) тенденция поведения людей, согласившихся вначале на необременительную просьбу и вынужденных потом уступать более серьезным требованиям.

2. По мнению Д. Майерса, при осуществлении убеждающего воздействия имеет значение:.....

- 1) насколько убедительно передает информацию;
- 2) кто, что, как и кому передает;
- 3) социальный статус того, кто воздействует.

3. Сообщение становится более убедительным, если оно:...

- 1) ассоциируется с грозным тоном передающего;
- 2) ассоциируется с позитивными чувствами;
- 3) ассоциируется с хорошим характером того, кому передают.

4. Что такое внушение?....

- 1) способ воздействия на скрытом уровне с целью отстоять свои интересы;
- 2) способ психологического воздействия преимущественно эмоционально-волевого характера, основанный на некритическом восприятии и принятии индивидом целенаправленного потока информации, которая не нуждается в доказательствах и логике, которая содержит готовые выводы;
- 3) способ психологического воздействия, основанный на бессознательной, невольной подверженности индивида определенным эмоциональным состояниям, передающимся извне.

5. Что такое психологическое заражение?

- 1) способ психологического воздействия, основанный на бессознательной, невольной подверженности индивида определенным эмоциональным состояниям, передающимся извне;
- 2) способ психологического воздействия, основанный не только на принятии внешних черт поведения другого человека или массовых психических состояний, но и на воспроизведении индивидом черт и образцов демонстрируемого поведения ;
- 3) преимущественно интеллектуальное психологическое воздействие, основанное на передаче логически выстроенной информации и ставящее целью добровольное ее принятие в качестве побудительного мотива деятельности.

6 . Начало беседы включает:....

- 1) предоставление аргументов и доводов;
- 2) подготовку рабочего места;
- 3) встречу и вступление в контакт.

7. Цель может быть поставлена как:.....

- 1) проблема или задача;
- 2) вопрос или ответ;
- 3) задание или проблема.

8. Абстрактность изложения информации снижает:....

- 1) использование интенсивной мимики и жестов;
- 2) использование длинных предложений и речевых оборотов;
- 3) максимальное использование наглядных пособий, схем, общеизвестных ассоциаций и параллелей.

9. Что происходит на фазе аргументации в ходе деловой беседы?

- 1) формируется предварительное мнение, занимается определенная позиция по данной проблеме как с вашей стороны, так и со стороны собеседника;
- 2) знакомство и приветствие собеседников;
- 3) подведение итогов беседы.

10. Угловое расположение во время деловой беседы характерно для людей:...

- 1) безразличных к результатам беседы;
- 2) занятых дружеской, непринужденной беседой;

3) агрессивно настроенных по отношению друг к другу.

11. Стратегия «мягкая уступчивость» относится:....

- 1) к малоэффективным стратегиям поведения в спорных вопросах;
- 2) к эффективным стратегиям поведения в спорных вопросах;
- 3) к нейтральным стратегиям поведения в спорных вопросах.

12. Основные принципы альтернативного разрешения споров:

13. Методы (формы) альтернативного разрешения споров:

14. Установите соответствие между приемами начала беседы и их описанием:

| | |
|----------------------------------|--|
| метод снятия напряжения | постановка ряда вопросов, которые должны рассматриваться в беседе, цель — пробудить интерес к беседе |
| метод стимулирования воображения | несколько приятных фраз личного характера, может использоваться легкая шутка |
| метод прямого подхода | непосредственный переход к делу, без вступления |

15. Установите правильную последовательность уровней развития конфликта:.....

- 1) конфликтная ситуация;
- 2) противодействие;
- 3) инцидент;
- 4) противоборство;
- 5) разрешение конфликта.

4. Практическое занятие № 3

Тема «Переговоры сторон как альтернативный способ урегулирования конфликтов. Медиация как альтернативный способ урегулирования споров»

Содержание:

1. Переговоры сторон как альтернативный способ урегулирования конфликтов.
2. Медиация как альтернативный способ урегулирования споров.
3. Основные принципы медиации.
4. Характеристика процесса медиации.

Вопросы для обсуждения:

1. В чем особенности переговоров сторон при урегулировании конфликтов?
2. Что такое медиация? Опишите ее особенности.
3. Какие основные принципы медиации?
4. Охарактеризуйте процесс медиации.

Задание для самопроверки:

1. Конфликтная ситуация – это:.....
 - 1) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
 - 2) напряженная, тревожная обстановка, вызванная накопившимися противоречиями;
 - 3) стечение обстоятельств.
2. Конфликт – это:.....
 - 1) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
 - 2) спор, дискуссия по острой проблеме;
 - 3) соперничество, направленное на достижение победы в споре.
3. То, из-за чего возникает конфликт, объективно существующая или воспринимаемая таковой проблема – это:
 - 1) мотивы конфликта;
 - 2) стороны конфликта;
 - 3) предмет конфликта.
4. Причина конфликта – это:.....
 - 1) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;

- 2) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
- 3) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними.

5. Инцидент – это:.....

- 1) истинная причина конфликта;
- 2) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- 3) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

6. Стороны конфликта – это:....

- 1) заинтересованные стороны или противоборствующие силы, субъекты конфликта, которые непосредственно совершают активные (наступательные или защитные) действия друг против друга;
- 2) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта, и посредник (медиатор);
- 3) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта.

7. Какая рекомендация способствует правильному поведению в конфликте?

- 1) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;
- 2) демонстрируйте свое превосходство;
- 3) не отвечайте агрессией на агрессию;
- 4) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером;
- 5) старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?», «Не надо так нервничать!»;
- 6) предлагайте партнеру включать механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

8. К одной из общих функций руководителя относится:.....

- 1) организация свободного времени сотрудников;
- 2) организация личной жизни сотрудников;
- 3) целеполагание организации.

9. Силь управления – это:

- 1) устойчивая система способов, методов и форм воздействия руководителя, создающая своеобразный почерк управленческого воздействия;
- 2) манера общаться с подчиненными;
- 3) черты характера, оказывающие влияние на эффективность общения

10. К психологическим последствиям авторитарного стиля управления относится:

- 1) отсутствие травматизма;
- 2) высокий травматизм;
- 3) низкий травматизм.

11. Конструктивный тип подчинений характеризует:.....

- 1) за задание принимается не сразу; не стремится сам преодолеть трудности, недостатки; круг притязаний сконцентрирован вокруг личных потребностей;
- 2) активная инициатива, поиск нового, творчество; готовность при необходимости к работе;
- 3) активен тогда, когда его интересы совпадают с интересами руководства.

12. Причина конфликта _____
 это: _____

13. Инцидент _____
 это: _____

14. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

| | |
|-------------------|---|
| а) сотрудничеству | А. Открытая борьба за свои интересы. |
| б) компромиссу; | Б. Поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон |

| | |
|-----------------|---|
| в) уклонению; | В. Стремление выйти из конфликта, не решая его. |
| г) сглаживанию; | Г. Урегулирование разногласий через взаимные уступки |
| д) конкуренции | Д. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами. |

15. Установите последовательность в стадиях протекания стресса:.....

- 1) фаза сопротивления
- 2) фаза истощения
- 3) фаза тревоги

5 Практическое занятие № 4

Тема: «Третейское разбирательство гражданских дел. Досудебный (претензионный) порядок урегулирования споров»

Содержание:

1. Третейское разбирательство гражданских дел.
2. Досудебный (претензионный) порядок урегулирования споров.
3. Федеральный закон «О третейских судах в Российской Федерации». Законность, конфиденциальность, независимость и беспристрастность третейских судей, диспозитивность, состязательность и равноправие сторон.

Вопросы для обсуждения:

1. Что такое третейское разбирательство гражданских дел?
2. В чем особенности досудебного (претензионного) порядка урегулирования споров?
3. Опишите суть Федерального закона «О третейских судах в Российской Федерации».

4. В чем заключается законность, конфиденциальность, независимость и беспристрастность третейских судей, диспозитивность, состязательность и равноправие сторон?

Задание для самопроверки:

1. Социализация - это
 2. процесс и результат усвоения и активного воспроизводства человеком жизненного опыта, осуществляемый в общении и деятельности.
 3. неумение общаться с людьми.
 4. особенность памяти.

2. Социальная группа - это...
 - 1) ограниченная в размерах общность людей, выделяемая из социального целого на основе определенных признаков
 - 2) скопление людей, вызванное необычным событием.
 - 3) несколько человек, которые пытаются найти решение определенной научной проблемы.

3. Медиация
– это...
 1. одна из технологий альтернативного урегулирования споров с участием третьей нейтральной, беспристрастной, не заинтересованной в данном конфликте стороны – медиатора;
 2. форма общения людей в группе;
 3. форма познавательной и творческой деятельности.

4. Определите эффект социального восприятия: более новая информация оказывается самой значительной.....
 - 1) эффект стереотипизации;
 - 2) эффект ореола;
 - 3) эффект первичности;
 - 4) эффект новизны.

5.
Претензия
– это.....
 - 1) письменное требование, адресованное должнику, об

устранении нарушений исполнения обязательства;

- 2) устная форма обращения к клиенту;
- 3) письменное обращение к клиентам вашей организации.

6.

Самосознание – это

.....

1. осознание человеком самого себя, своих собственных качеств.
2. понимание других людей.
3. особенность характера.

7. Сторона общения связана с восприятием и пониманием и оценкой людьми социальных объектов, прежде всего самих себя, других людей, социальных групп...

- 1) коммуникативная;
- 2) перцептивная;
- 3) интерактивная.

8. Сторона общения связана с выявлением специфики информационного обмена между людьми как активными субъектами...

- 1) коммуникативная;
- 2) перцептивная;
- 3) интерактивная.

9. Этика делового общения - это...

- 1) совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношение людей в профессиональной деятельности;
- 2) совокупность профессиональных знаний и умений;
- 3) совокупность творческих и учебных действий.

10. Рефлексивное слушание – это...

- 1) активное слушание, ориентированное преимущественно на разум и логику, а не на чувства и душевное понимание;
- 2) вид общения, характерный для учебной деятельности;
- 3) вид общения, характерный для дружеской компании.

11. Основными признаками социальной группы являются....

- 1) интегральные психологические характеристики, установление определенных отношений между членами группы;
- 2) наличие параметров группы как целого;
- 3) способность индивидов к согласованным действиям, действие группового давления;

12. Третье разбирательство гражданских дел -

13. Досудебный (претензионный) порядок урегулирования споров – это _____

14. Установите последовательность выхода трудов Л. Козера:

.....

- 1) функции социального конфликта;
- 2) политическая социология;
- 3) мастера социологической мысли: Идеи в историческом и социальном контексте.

15. Установите соответствие между причинами конфликта и их значением:

| | |
|---------------------------------------|--|
| Ситуативно-управленческие причины | обусловлены неполным соответствием работника профессиональным, нравственным и другим качествам требований занимаемой должности любая работа требует определённых профессиональных знаний и опыта |
| Личностно-функциональные причины | обусловлены не оптимальностью функциональных связей организации с внешней средой; между структурными элементами организации; между отдельными работниками |
| Функционально-организационные причины | обусловлены ошибками, допускаемыми руководителями и подчинёнными в процессе решения управленческих и других задач |

Темы эссе:

1. Преимущества и недостатки альтернативных способов разрешения конфликтов.
2. Преимущества и недостатки третейского разбирательства гражданских дел.
3. Преимущества досудебного (претензионного) порядка урегулирования споров.
4. Целесообразность профилактики трудовых конфликтов.
5. Методы урегулирования межличностных конфликтов.

СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

Тема № 1 «Теоретические основы дисциплины «Альтернативные формы разрешения конфликтов»

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в организации. К Вам за помощью обратился сотрудник Иван М.

В Вашу организацию Иван М. поступил на работу и, как и другие новые сотрудники-стажеры проходил испытательный срок, после которого их переводили на основные должности с соответствующими условиями оплаты труда. После принятия на работу по истечении испытательного срока Иван М. ожидал соответствующего перевода и изменения зарплаты. Но, отработав четыре месяца, он продолжал свою деятельность в качестве стажера, а руководитель, не объясняя причин, уходил от разговора, давая общие обещания. При начислении зарплаты за пятый месяц работы Иван узнает, что ничего не изменилось и обещания начальника не исполнены. Желая разрешить данную проблему, он добился встречи и разговора с руководителем. Перед Иваном в этих переговорах стояли две цели: первая — добиться от руководителя однозначного обещания перевода на основную должность со следующего месяца; вторая — получить ясную информацию о дальнейших перспективах

работы. В начале переговоров Иван высказал свои претензии относительно того, что организация не выполняет обязательств - ожидал одного, а на деле оказывается по-другому (с условиями, статусом и зарплатой). Выслушав сотрудника, руководитель стал объяснять, что изменилось штатное расписание и перевести Ивана на новую должность было невозможно. Второй его аргумент состоял в том, что, по его мнению, еще нет достаточных оснований для такого перевода - Иван, как молодой специалист, не может претендовать на такую же зарплату, как и сотрудники отдела с большим стажем работы. Руководитель подытожил: «Через месяц у вас будет полугодовой стаж, к тому времени будет окончательно оформлено штатное расписание, в связи, с чем появятся возможность и основание для перевода».

По мнению Ивана М., начальник говорил немного пренебрежительно, чувствовалось, что он в очередной раз дает ложные надежды. На все эти объяснения Иван высказал мнение, что ситуация тупиковая и его это не устраивает: «Несмотря на то, что работа мне нравится и она по профилю моей специальности, мне придется уволиться, на таких условиях я работать не буду». После такого категоричного заявления руководитель немного понизил свой тон, попросил не делать «резких» движений и не принимать скоропалительных решений. Иван не поверил его обещаниям и попросил точнее определить, когда все станет понятно, согласившись еще некоторое время поработать. Договорились, что в течение недели этот вопрос будет решен и руководитель его вызовет. После одной недели прошла другая, и Ивану пришлось подать заявление об уходе: он посчитал, что в дальнейшем ничего хорошего здесь ожидать нельзя».

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

- *Каким образом можно решить конфликтную ситуацию?*
- *Что бы Вы сделали на месте руководителя?*
- *Что бы Вы сделали на месте Ивана?*
- *Какие психологические методы воздействия можно использовать?*

-Какую дополнительную информацию необходимо собрать для решения данной ситуации?

Тема № 2 «Основные принципы альтернативного разрешения споров. Методы (формы) альтернативного разрешения споров: разнообразие и краткая характеристика»

Описание ситуации: «Вы недавно назначены конфликтологом в ООО «Газпром межрегионгаз Курск». Вы еще плохо знаете сотрудников организации, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

- Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.*
- Что бы Вы сделали на месте руководителя?*
- Какие психологические методы воздействия можно использовать?*
- Какую дополнительную информацию необходимо собрать для решения данной ситуации?*

Тема № 3 «Переговоры сторон как альтернативный способ урегулирования конфликтов. Медиация как альтернативный способ урегулирования споров»

Описание ситуации: «Вы – начальник отдела по работе с персоналом в АО «Курский электроаппаратный завод». В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ, не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – Татьяну С., молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но Вы находите ее в полном здравии, она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту».

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

- Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.
- Что бы Вы сделали на месте руководителя?
- Какие психологические методы воздействия можно использовать?
- Какую дополнительную информацию необходимо собрать для решения данной ситуации?

Тема № 4 «Третейское разбирательство гражданских дел.
Досудебный (претензионный) порядок урегулирования споров»

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в Акционерном обществе «Вест», являющееся лизинговой компанией.

Акционерное общество «Вест», заключило договор лизинга с обществом с ограниченной ответственностью «Трансформер». Согласно указанному договору «Вест» должен был приобрести у завода «Электра» силовую установку и передать «Трасформеру». Выбор продавца произвел лизингополучатель. При этом лизингодатель полностью освобождался от ответственности за неисполнение продавцом требований, вытекающих из договора купли-продажи. «Вест» заключил договор купли-продажи, однако не предупредил продавца о том, что имущество приобретается для конкретного арендатора. Силовая установка была в установленный срок передана «Трансформеру», однако во время гарантированного срока сломалась. Лизингополучатель обратился к продавцу с требованием о замене силовой установки на исправную, однако получил отказ, основанный на том, что продавец не был уведомлен о договоре лизинга и поэтому не связан его условиями. Тогда арендатор обратился к лизингодателю с требованием о расторжении договора и взыскании убытков».

Проанализируйте ситуацию . Вопросы :

- Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.
- Что бы Вы сделали на месте руководителя?
- Изменится ли решение, если выбор продавца был осуществлен лизингодателем?

Ситуационная задача № 5

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в организации «Уют». Шитов А.А. заключил с предприятием «Уют» договор на ремонт квартиры. Стоимость ремонта была определена сметой в 50 тысяч рублей. Начало ремонта было назначено на 1 апреля, но подрядчик приступил к ремонту лишь через две недели, ссылаясь на отсутствие у него необходимых для ремонта материалов. Ремонт был выполнен в срок. Однако во время ремонта был сильно исцарапан паркетный пол. Подрядчик при этом обвинил заказчика в том, что тот не создал необходимых условий для ремонта, т.е. не укрыл пол надлежащим образом. Шитов А.А. с подобными обвинениями не согласился и при расчете уплатил подрядчику стоимость ремонта за вычетом стоимости циклевки и лакировки испорченного паркета. «Уют» обратился в суд с иском о взыскании недополученной платы за выполненную работу.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы :

- *Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.*
- *Какие санкции могут быть применены к подрядчику по условиям задачи?*
- *Правомерны ли действия заказчика? Подрядчика?*
- *Какую дополнительную информацию необходимо собрать для решения данной ситуации?*

Ситуационная задача № 6

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в организации. К Вам обратилась за помощью Маркина С.В.

Маркина С.В. вступила в брак с Афанасьевым И.П. и в связи с этим вселилась в занимаемую мужем квартиру по договору коммерческого найма в доме, принадлежащем кабельному заводу. К сожалению, через 9 месяцев ее муж погиб во время автомобильной катастрофы. Кабельный завод потребовал от Маркиной освободить квартиру.

Маркина С.В. обратилась в суд с иском о признании за ней права пользования квартирой, в которую она вселилась как жена

Афанасьева И.П. с его согласия, о чем свидетельствует его записка в бухгалтерию домоуправления с просьбой учитывать при исчислении платы за квартиру то, что он проживает вдвоем с женой. Районный народный суд в иске Маркиной С.В. отказал по тем мотивам, что она не оформила свое вселение в квартиру Афанасьева в установленном порядке, в частности не зарегистрировалась на площадь мужа, и сохраняла в этом же городе регистрацию по месту жительства своих родителей, однокомнатная квартира, жилая площадь 18 кв.м.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы :

- 1. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение*
- 2. Приобрела ли Маркина право на жилплощадь в результате вселения в квартиру мужа?*
- 3. Какую дополнительную информацию необходимо собрать для решения данной ситуации?*

Ситуационная задача № 7

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в организации. К Вам обратился за помощью Смирнов Н.Н.

Акционерное общество «Курская Птицефабрика» сдало в аренду фермеру Смирнову Н.Н. два помещения, однако договор был подписан только через 6 месяцев после фактической передачи помещения фермеру. Ссылаясь на то,

что договорные отношения между птицефабрикой и фермером возникли только со дня подписания договора, фермер Смирнов Н.Н. начал платить за аренду помещений лишь с момента подписания договора, а за предыдущие 6 месяцев платить отказался.

При рассмотрении спора в арбитражном суде фермер Смирнов Н.Н. заявил, что договор не был подписан своевременно потому, что птицефабрика предоставила помещения в непригодном для целей договора виде и поэтому фермеру пришлось самому переоборудовать помещения. При этом фермер подтвердил, что с момента передачи он использовал часть помещения для хранения запасных частей для тракторов.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы :

1. *Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение*
2. *Какую дополнительную информацию необходимо собрать для решения данной ситуации?*
3. *Что должен сделать Смирнов Н.Н.?*

Вопросы к зачету:

1. Альтернативные формы разрешения конфликтов.
2. Основные принципы альтернативного разрешения споров.
3. Методы (формы) альтернативного разрешения споров: разнообразие и краткая характеристика
4. Переговоры сторон как альтернативный способ урегулирования конфликтов.
5. Понятие и структура законодательства о медиации.
6. Развитие законодательства о медиации в России.
7. Законодательство РФ о медиации: причины появления и условия применения.
8. Правовое регулирование медиации в России и зарубежных странах: сравнительный анализ.
9. Медиация как самостоятельный способ разрешения споров: вопросы эффективности в условиях российской действительности.
10. Принципы медиации.
11. Медиация как основной способ защиты прав предпринимателей.
12. Субъекты отношений по процедуре медиации.
13. Медиатор как основной участник процедуры медиации.
14. Организации, осуществляющие деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации.
15. Условия, основания и порядок обращения к медиатору.
16. Медиативное соглашение как гражданско-правовая сделка.
Правовое регулирование механизма проведения процедуры медиации.
17. Гражданско-правовые средства, применяемые при альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации).

18. Договорное регулирование отношений в области медиации.
19. Сроки при проведении процедуры медиации.
20. Гражданско-правовая ответственность медиаторов и организаций, осуществляющих деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации.
21. Правовое регулирование порядка прекращения процедуры медиации.
22. Злоупотребление правом в сфере медиации.
23. Саморегулируемые организации в сфере медиации.
24. Медиация в нотариальной деятельности.
25. Третейское разбирательство гражданских дел.
26. Досудебный (претензионный) порядок урегулирования споров.

Учебная литература для подготовки к занятиям

Основная учебная литература:

1. Котлярова, В.В. Альтернативные способы урегулирования и разрешения споров в России: учебное пособие / В.В. Котлярова; под редакцией доктора юридических наук А.В. Юдина. – Самара: Издательство Самарского университета, 2021. – 104 с.
2. Тарасова, Н.В. Альтернативные формы разрешения конфликтов (ADR): учебное пособие / Н.В. Тарасова. - Курск: Издательство: ЗАО «Университетская книга», 2019. -175 с.
3. Анцупов, А. Я. Конфликтология: Учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. - СПб.: Питер, 2016. — 528 с.
4. Блинов, А. О. Управленческое консультирование : учебник / А. О. Блинов, В. А. Дресвянников. – 4-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2023. – 211 с. – (Учебные издания для магистров). – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=710002> (дата обращения: 10.07.2024).– Режим доступа : по подписке.– Текст : электронный.

Дополнительная литература

5. Блинов, А. О. Управление изменениями : учебник / А. О. Блинов, Н. В. Угрюмова. – 4-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2023. – 303 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=710927> (дата обращения: 10.07.2024).– Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.
6. Лебедева, Л. В. Организационное консультирование : учебное пособие / Л. В. Лебедева. – 2-е изд., испр. и доп. – Тюмень : Тюменский государственный университет, 2014. – 163 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567245> (дата обращения: 10.07.2024).– Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.
7. Иванова, Е. Н. Конфликтологическое консультирование : учебное пособие / Е. Н. Иванова. - Новосибирск : НГТУ, 2012. - 151 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228964> (дата обращения 10.07.2024) . - Режим доступа : по подписке. - Текст :

электронный.

8. Захарова, Л. Н. Основы психологического консультирования организаций : учебное пособие / Л.Н. Захарова. - Москва : Логос, 2012. - 431 с. - (Новая университетская библиотека). - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119424> (дата обращения 10.07.2024) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

9. Беленцов, Сергей Иванович. Конфликтология : учебное пособие : [для студентов направления подготовки бакалавров «Управление персоналом», «Антикризисное управление»] / С. И. Беленцов, Т. Ю. Копылова ; Юго-Зап. гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2014. - 183, [3] с. - Текст : электронный.

Другие учебно-методические материалы

Отраслевые научно-технические журналы в библиотеке университета:

Психологический журнал.

Известия Юго-Западного государственного университета

Известия Юго-Западного государственного университета. Серия «Лингвистика и педагогика»

Вопросы психолингвистики

Менеджмент в России и за рубежом

Проблемы управления

Психопедагогика в правоохранительных органах

Советник в сфере образования

Социологические исследования

Университетская книга

Юридическая психология

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн: <http://biblioclub.ru/>
2. Электронная библиотека диссертаций российской государственной библиотеки: <http://diss.rsl.ru/>
3. Научная электронная библиотека eLibrary: <http://elibrary.ru>
4. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»