

## Course - Office Clark in Banking System

Module Four: **Situational, Stress and Conflict Management**

Place - VPH rectorate, conference hall

Beginning - 16:20

2 Credits

classroom hours 40

Individual 20

Teacher – Khachatryan A.S.

mobile.- (+374)55527071; (+374)93727071

e-mail -[khachatryanass@gmail.com](mailto:khachatryanass@gmail.com)

Course aims:

- Understand the concepts of work life balance, stress and resilience and how to manage stress.
- Gain effective tools and strategies to deal with difficult situations and people.
- Explore the use of active listening, communication, body language and teamwork to overcome situations in the workplace.
- Learn about types of conflict in the workplace and how it can manifest.
- Develop effective conflict resolution strategies.

**Meeting 1: Day\_\_20-04-2016\_\_\_. Hours-2-.**

**Theme:**

**Situation. Situation Analysis.**

**Questions that must be discussed-**

Situation definitions, active and passive aspects of the situation, orientation in the situation, formal and informal basis of the situation.

**Main keywords-**

Situation, context, subject, object, behavior, action.

**Teaching method**-Self-directed learning

**Reading assignments -**

1. Мескон М. Альберт М. Хедоури Ф. Основы менеджмента. М. Дело. 1992.
2. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учеб.-2-е изд.-М. :ИНФРА-М, 2002 .
3. Сушков И.Р. Психология взаимоотношений .-М.:Акад. Проект; Екатеринбург:Деловая книга,1999.
4. [http://sociological\\_dictionary.academic.ru/](http://sociological_dictionary.academic.ru/)
5. <http://www.aup.ru/books/m24/6.htm>

**Necessary technical resources - electronic whiteboard and projector equipped auditorium.**

**The student will get knowledge in -**

Main definitions of the situation, the parties, bases.

**The student will be able to -**

Analyze the situation according to objective and subjective reasons.

**Assessment**-oral examination

**Meeting 2: Day\_\_21-04-2016\_\_\_. Hours-2-.**

**Theme: Orientation in situation.**

**Questions that must be discussed-**

Communication, main stages of communication, business communication.

**Main keywords-**

Communication, communication parties, business communication, the establishment of contacts, orientation in the situation, discussion, decision-making, the final stage of the contact.

**Teaching method**-Socratic Dialogue

**Reading assignments -**

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учеб.-2-е изд.-М. :ИНФРА-М, 2002 .
2. Линчевский Э.Э. Мастерство управленческого общения: Руководитель в повседневных

<p>контактах и конфликтах .-СПб. :Речь, 2002.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Сушков И.Р. Психология взаимоотношений .-М.:Акад. Проект; Екатеринбург:Деловая книга,1999.</li> <li>Франк Е.В. Корпоративное управление: Учеб. пособие/Гос. образоват. учреждение высш. проф. образования Самар.гос.техн. ун-т.-Самара,2006.</li> <li><a href="http://vocabulary.ru/dictionary/1095/word/delovoe-obschenie-yetapy">http://vocabulary.ru/dictionary/1095/word/delovoe-obschenie-yetapy</a></li> </ol> <p><b>Necessary technical resources - electronic whiteboard and projector equipped auditorium.</b></p>
<p><b>The student will get knowledge in –</b> Communication, main stages of communication.</p>
<p><b>The student will be able to –</b> Orientate in the field of business communication.</p>
<p><b>Assessment</b>-Individual oral examination</p>
<p><b>Meeting 3: Day</b> <u>27-04-2016</u> <b>. Hours-2-.</b></p>
<p><b>Theme: Communication skills.</b></p>
<p><b>Questions that must be discussed-</b> Effective communication, Subjective and objective barriers of effective interpersonal communication.</p>
<p><b>Main keywords-</b> Communicating actors, information, meaning, communication blockers, communication enhancers.</p>
<p><b>Teaching method</b>-Case method</p>
<p><b>Reading assignments -</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Porges, Stephen W. The Polyvagal Theory: Neurophysiological Foundations of Emotions, Attachment, Communication, and Self-regulation. New York: W. W. Norton &amp; Company.2011.</li> <li>Sollier, Pierre. Listening for Wellness: An Introduction to the Tomatis Method. The Mozart Center Press.2005.</li> <li>Поваляева М.А. Психология и этика делового общения: Учеб.пособие/Рос.акад. образования.Южное отд-ние.-Ростов н/Д:Феникс, 2004.</li> <li>Сушков И.Р. Психология взаимоотношений .-М.:Акад. Проект; Екатеринбург:Деловая книга,1999.</li> <li>Франк Е.В. Корпоративное управление: Учеб. пособие/Гос. образоват. учреждение высш. проф. образования Самар.гос.техн. ун-т.-Самара,2006.</li> <li><a href="http://www.helpguide.org/articles/relationships/effective-communication.htm">http://www.helpguide.org/articles/relationships/effective-communication.htm</a></li> </ol> <p><b>Necessary technical resources - electronic whiteboard and projector equipped auditorium.</b></p>
<p><b>The student will get knowledge in –</b> What is the essence of communication.</p>
<p><b>The student will be able to –</b> Communicate more effectively in the workplace.</p>
<p><b>Assessment</b>- Written reports demonstrating individual improvement.</p>
<p><b>Meeting 4: Day</b> <u>28-04-2016</u> <b>. Hours-2-.</b></p>
<p><b>Theme: Communication skills improvement:1</b></p>
<p><b>Questions that must be discussed-</b> Becoming an engaged listener, paying attention to verbal signals.</p>
<p><b>Main keywords-</b> Active listening techniques, Effective listening steps.</p>
<p><b>Teaching method</b>- Case method</p>
<p><b>Reading assignments -</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Porges, Stephen W. The Polyvagal Theory: Neurophysiological Foundations of Emotions, Attachment, Communication, and Self-regulation. New York: W. W. Norton &amp; Company.2011.</li> <li>Sollier, Pierre. Listening for Wellness: An Introduction to the Tomatis Method. The Mozart Center Press.2005.</li> <li>Поваляева М.А. Психология и этика делового общения: Учеб.пособие/Рос.акад. образования.Южное отд-ние.-Ростов н/Д:Феникс, 2004.</li> <li>Сушков И.Р. Психология взаимоотношений .-М.:Акад. Проект; Екатеринбург:Деловая</li> </ol>

<p>книга,1999.</p> <p>5. <a href="https://www.mindtools.com/CommSkill/ActiveListening.htm">https://www.mindtools.com/CommSkill/ActiveListening.htm</a></p> <p>6. <a href="http://www.forbes.com/sites/womensmedia/2012/11/09/10-steps-to-effective-listening/#3bec0bdd26fb">http://www.forbes.com/sites/womensmedia/2012/11/09/10-steps-to-effective-listening/#3bec0bdd26fb</a></p> <p><b>Necessary technical resources - electronic whiteboard and projector equipped auditorium.</b></p>
<p><b>The student will get knowledge in –</b> Active listening techniques.</p>
<p><b>The student will be able to –</b> Demonstrate effective listening skills.</p>
<p><b>Assessment-</b> Written reports demonstrating individual improvement.</p>
<p><b>Meeting 5: Day__04-05-2016___. Hours-2-.</b></p>
<p><b>Theme: Communication skills improvement:2</b></p>
<p><b>Questions that must be discussed-</b> Becoming an observer- listener, paying attention to nonverbal signals. Passive listening techniques.</p>
<p><b>Main keywords-</b> Body language: Gestures, Mimicry, Eye contact, Touch, Space, Voice.</p>
<p><b>Teaching method-</b> Case method</p>
<p><b>Reading assignments -</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Porges, Stephen W. The Polyvagal Theory: Neurophysiological Foundations of Emotions, Attachment, Communication, and Self-regulation. New York: W. W. Norton &amp; Company.2011.</li> <li>2. Sollier, Pierre. Listening for Wellness: An Introduction to the Tomatis Method. The Mozart Center Press.2005.</li> <li>3. Поваляева М.А. Психология и этика делового общения: Учеб.пособие/Рос.акад. образования.Южное отд-ние.-Ростов н/Д:Феникс, 2004.</li> <li>4. Сушков И.Р. Психология взаимоотношений .-М.:Акад. Проект; Екатеринбург:Деловая книга,1999.</li> <li>5. <a href="http://www.helpguide.org/articles/relationships/nonverbal-communication.htm">http://www.helpguide.org/articles/relationships/nonverbal-communication.htm</a></li> </ol> <p><b>Necessary technical resources - electronic whiteboard and projector equipped auditorium.</b></p>
<p><b>The student will get knowledge in –</b> Nonverbal communication techniques.</p>
<p><b>The student will be able to –</b> Read body language.</p>
<p><b>Assessment-</b> role-Playing Game</p>
<p><b>Meeting 6: Day__05-05-2016___. Hours-2-.</b></p>
<p><b>Theme: Teamwork.</b></p>
<p><b>Questions that must be discussed-</b> Being an effective group- member, essential skills for teamwork, assessment of teamwork skills.</p>
<p><b>Main keywords-</b> Teamwork, Openness, Trust and self-disclosure, Support, Respect, Individual responsibility and accountability, Constructive Feedback, Knowledge of roles, Effective team, Ineffective team.</p>
<p><b>Teaching method-</b>Case Method</p>
<p><b>Reading assignments -</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Франк Е.В. Корпоративное управление: Учеб. пособие/Гос. образоват. учреждение высш. проф. образования Самар.гос.техн. ун-т.-Самара,2006.</li> <li>2. Сушков И.Р. Психология взаимоотношений .-М.:Акад. Проект; Екатеринбург:Деловая книга,1999.</li> <li>3. Поваляева М.А. Психология и этика делового общения: Учеб.пособие/Рос.акад. образования.Южное отд-ние.-Ростов н/Д:Феникс, 2004.</li> <li>4. Глушенко В.В.Менеджмент.Моск.обл. ТОО НПЦ Крылья. 1998.</li> <li>5. Мескон М. Альберт М.Хедоури Ф. Основы менеджмента.М. Дело.1992.</li> <li>6. Удальцова М.В.»Социология управления. М. ИНФРА-М. Новосибирск.НГАЭ и У.1998.</li> <li>7. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учеб.-2-е изд.-М. :ИНФРА-М, 2002 .</li> </ol>

<p>8. Лурия А.Р. Природа человеческих конфликтов: Объективное изучение дезорганизации поведения человека/Под общ.ред.В. И. Белопольского.-М.:COGITO CENTRE, 2002</p> <p>9. <a href="http://bellinghamschools.org/sites/default/files/studentgal/onlineresearch/oldonline/mod8team.htm">http://bellinghamschools.org/sites/default/files/studentgal/onlineresearch/oldonline/mod8team.htm</a></p> <p>10. <a href="http://www.kent.ac.uk/careers/sk/teamwork.htm">http://www.kent.ac.uk/careers/sk/teamwork.htm</a></p> <p><b>Necessary technical resources - electronic whiteboard and projector equipped auditorium.</b></p>
<p><b>The student will get knowledge in –</b> Teamwork, succession or probability failure.</p>
<p><b>The student will be able to –</b> Participate most effectively in teamworks.</p>
<p><b>Assessment-</b>Group work</p>
<p><b>Meeting 7: Day 11-05-2016. Hours-2-.</b></p>
<p><b>Theme: Stress.</b></p>
<p><b>Questions that must be discussed-</b> Definition of stress, Stress interpretation in various sciences, Types of stress.</p>
<p><b>Main keywords-</b> Stress, physiological, psychological, informational, social stress.</p>
<p><b>Teaching method-</b>Cooperative learning</p>
<p><b>Reading assignments -</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Մուվարյան Յու.Մ.: Մենեջմենթ: &lt;Տնտեսագետ&gt;, 2002.</li> <li>2. Մելլե Հ.: Մթրեւս առանց դիւթրեւսի: Երևան, Հայաստան, 1983:</li> <li>3. Кигаев-Смык Л.А. Психология стресса. М. Наука. 2010.</li> <li>4. <a href="http://www.aup.ru/books/m17/3_4.htm">http://www.aup.ru/books/m17/3_4.htm</a></li> </ol> <p><b>Necessary technical resources - electronic whiteboard and projector equipped auditorium.</b></p>
<p><b>The student will get knowledge in –</b> The perception of the stress within different sciences.</p>
<p><b>The student will be able to –</b> Recognize the main types of stress.</p>
<p><b>Assessment-</b>Formative assessment.</p>
<p><b>Meeting 8: Day 12-05-2016. Hours-2-.</b></p>
<p><b>Theme: Stress management:1</b></p>
<p><b>Questions that must be discussed-</b> The main sources of stress, Consequences of stress.</p>
<p><b>Main keywords-</b> External factors, Factors that depend on the organization, Factors that depend on the worker, physiological, psychological and behavioral symptoms of stress.</p>
<p><b>Teaching method-</b> Cooperative learning</p>
<p><b>Reading assignments -</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Մուվարյան Յու.Մ.: Մենեջմենթ: &lt;Տնտեսագետ&gt;, 2002.</li> <li>2. Մելլե Հ.: Մթրեւս առանց դիւթրեւսի: Երևան, Հայաստան, 1983.</li> <li>3. Мескон М. Альберт М. Хедоури Ф. Основы менеджмента. М. Дело. 1992.</li> <li>4. Глушенко В.В. Менеджмент. Моск. обл. ТОО НППЦ Крылья. 1998.</li> <li>5. Виханский О. Наумов А. Менеджмент. М. Гардарика. 1996.</li> <li>6. Кабаченко Т.С. Психология управления. М. РПА. 1997.</li> <li>7. Кигаев-Смык Л.А. Психология стресса. М. Наука. 2010.</li> <li>8. Льюис Д. Стресс-Менеджер/Пер. с англ. М. Рефл-бук. 2000.</li> <li>9. <a href="http://www.aup.ru/books/m17/3_4.htm">http://www.aup.ru/books/m17/3_4.htm</a></li> <li>10. <a href="http://www.psynavigator.ru/articles.php?code=245">http://www.psynavigator.ru/articles.php?code=245</a></li> </ol> <p><b>Necessary technical resources - electronic whiteboard and projector equipped auditorium.</b></p>
<p><b>The student will get knowledge in –</b> The main sources of stress and the consequences of stress.</p>

<b>The student will be able to –</b> Recognize main factors causing stress and stress symptoms.
<b>Assessment-</b> Formative assessment.
<b>Meeting 9: Day__18-05-2016____. Hours-2-.</b>
<b>Theme: Stress management:2</b>
<b>Questions that must be discussed-</b> Simulation of stress, Main types of simulation, Dynamics of stress.
<b>Main keywords-</b> Stress, simulation, real environment, psychological environment, primary cognitive assessment, individual differences, manifestation of stress, secondary cognitive evaluation, defensive reaction.
<b>Teaching method-</b> Cooperative learning
<b>Reading assignments -</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Մուվարդյան Յու.Մ.: Մենեջմենթ: &lt;Տնտեսագետ&gt;, 2002.</li> <li>2. Մելլե Հ.: Մթրեւ ստանց դիւարեւի: Երևան, Հայաստան, 1983.</li> <li>3. Мескон М. Альберт М. Хедоури Ф. Основы менеджмента. М. Дело. 1992.</li> <li>4. Глушенко В.В. Менеджмент. Моск. обл. ТОО НППЦ Крылья. 1998.</li> <li>5. Виханский О. Наумов А. Менеджмент. М. Гардарика. 1996.</li> <li>6. Кабаченко Т.С. Психология управления. М. РПА. 1997.</li> <li>7. Китаев-Смык Л.А. Психология стресса. М. Наука. 2010.</li> <li>8. Льюис Д. Стресс-Менеджер/Пер. с англ. М. Рефл-бук. 2000.</li> <li>9. <a href="http://www.aup.ru/books/m17/3_4.htm">http://www.aup.ru/books/m17/3_4.htm</a></li> <li>10. <a href="http://www.psynavigator.ru/articles.php?code=245">http://www.psynavigator.ru/articles.php?code=245</a></li> </ol>
<b>Necessary technical resources - electronic whiteboard and projector equipped auditorium.</b>
<b>The student will get knowledge in –</b> Stress simulation opportunities, Influence of abilities, self-esteem and temperament on a person's behavior in a stressful situation.
<b>The student will be able to –</b> Simulate stress situation by different psychological resistance and by different behavioral types.
<b>Assessment-</b> Group discussion of the cases.
<b>Meeting 10: Day__19-05-2016____. Hours-2-.</b>
<b>Theme: Stress management:3</b>
<b>Questions that must be discussed-</b> Stress management strategies: Avoiding unnecessary stress, Altering the situation, Adapting to the stressor, Accepting the things you can't change, Making time for fun and relaxation, Adopting a healthy lifestyle.
<b>Main keywords-</b> Unnecessary stress, unavoidable stress, time-managing, expectations, attitudes.
<b>Teaching method-</b> Cooperative learning
<b>Reading assignments -</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Մուվարդյան Յու.Մ.: Մենեջմենթ: &lt;Տնտեսագետ&gt;, 2002.</li> <li>2. Մելլե Հ.: Մթրեւ ստանց դիւարեւի: Երևան, Հայաստան, 1983.</li> <li>3. Кабаченко Т.С. Психология управления. М. РПА. 1997.</li> <li>4. Китаев-Смык Л.А. Психология стресса. М. Наука. 2010.</li> <li>5. Льюис Д. Стресс-Менеджер/Пер. с англ. М. Рефл-бук. 2000.</li> <li>6. <a href="http://www.studygs.net/stress.htm">http://www.studygs.net/stress.htm</a></li> <li>7. <a href="http://www.helpguide.org/articles/stress/stress-management.htm">http://www.helpguide.org/articles/stress/stress-management.htm</a></li> </ol>
<b>Necessary technical resources - electronic whiteboard and projector equipped auditorium.</b>
<b>The student will get knowledge in –</b> Main stress management strategies.
<b>The student will be able to –</b> Apply appropriate strategies to overcome various stress situations.

<b>Assessment-</b> Formative assessment.
<b>Meeting 11: Day</b> <u>25-05-2016</u> . <b>Hours-2-</b>
<b>Theme: The nature of conflicts.</b>
<b>Questions that must be discussed-</b> The concept of conflict, the borders of conflict, functions of conflict, the subject and the object of conflict.
<b>Main keywords-</b> Conflict, dimensional boundaries, time boundaries, dysfunctional and functional conflicts, object, subject.
<b>Teaching method-</b> Inquiry-based learning
<b>Reading assignments -</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Анцупов А.Я. Конфликтология: Учеб./А.Я.Анцупов, А.И.Шипилов.-2-е изд.,перераб. и доп.-М.: ЮНИТИ, 2004.</li> <li>2. Бабосов Е.М. Конфликтология: Учеб.пособие.-Изд.2-е,стереотип.-Минск:ТетраСистем, 2001 .</li> <li>3. Гришина Н.В. Психология конфликта.-СПб.:Питер, 2003.</li> <li>4. Конфликтология: Учеб./А.Я.Кибанов, И.Е.Ворожейкин,Д.К.Захаров,В.Г. Коновалова.-2-е изд. доп.и перераб .-М. : ИНФРА-М, 2006.</li> <li>5. Линчевский Э.Э. Мастерство управленческого общения: Руководитель в повседневных контактах и конфликтах .-СПб. :Речь, 2002.</li> <li>6. Лурия А.Р. Природа человеческих конфликтов: Объективное изучение дезорганизации поведения человека/Под общ.ред.В. И. Белопольского.-М.:COGITO CENTRE, 2002 .</li> <li>7. В.А.Аналитика конфликта: Учеб. пособие .-Спб.:Росток, 2001.</li> </ol> <b>Articles</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Запрудский Ю.Г. Культура конфликта //Вестник Московского ун-та.Серия 18.Социология и политология.-2002.-N4 .-С.74-101.</li> <li>2. Колесов Д.В. Общественная роль деления и проблема конфликтов //Мир психологии. - 2005. - N2. - С.35-46.</li> </ol> <b>Necessary technical resources - electronic whiteboard and projector equipped auditorium.</b>
<b>The student will get knowledge in –</b> The essence of the conflict, its borders, object, subject and main functions.
<b>The student will be able to –</b> Separate subject and object of the conflict.
<b>Assessment-learning portfolios</b>
<b>Meeting 12: Day</b> <u>26-05-2016</u> . <b>Hours-2-</b>
<b>Theme: Conflict typology</b>
<b>Questions that must be discussed-</b> Bases of the conflict typology, Conflict typology by fields, by the number of participants, by the degree of settlement, based on the duration, by resources, by subjects .
<b>Main keywords-</b> Systematic, structural and functional analysis, antagonists, antagonism.
<b>Teaching method-</b> Inquiry-based learning
<b>Reading assignments -</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Анцупов А.Я. Конфликтология: Учеб./А.Я.Анцупов, А.И.Шипилов.-2-е изд.,перераб. и доп.-М.: ЮНИТИ, 2004.</li> <li>2. Бабосов Е.М. Конфликтология: Учеб.пособие.-Изд.2-е,стереотип.-Минск:ТетраСистем, 2001 .</li> <li>3. Гришина Н.В. Психология конфликта.-СПб.:Питер, 2003.</li> <li>4. Конфликтология: Учеб./А.Я.Кибанов, И.Е.Ворожейкин,Д.К.Захаров,В.Г. Коновалова.-2-е изд. доп.и перераб .-М. : ИНФРА-М, 2006.</li> <li>5. Лурия А.Р. Природа человеческих конфликтов: Объективное изучение дезорганизации поведения человека/Под общ.ред.В. И. Белопольского.-М.:COGITO CENTRE, 2002 .</li> <li>6. В.А.Аналитика конфликта: Учеб. пособие .-Спб.:Росток, 2001.</li> </ol>

<b>Necessary technical resources - electronic whiteboard and projector equipped auditorium.</b>
<b>The student will get knowledge in –</b> The basis of classification of conflicts.
<b>The student will be able to –</b> Recognize the type of conflict and classify it according to different bases.
<b>Assessment-</b> learning portfolios
<b>Meeting 13: Day__01-06-2016____. Hours-2-.</b>
<b>Theme: Main forms of conflict</b>
<b>Questions that must be discussed-</b> Personal conflicts, interpersonal conflicts, conflicts between individuals and the group, intergroup conflicts.
<b>Main keywords-</b> Status, role, role conflict, role strain, individual, group
<b>Teaching method-</b> Inquiry-based learning
<b>Reading assignments -</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Анцупов А.Я. Конфликтология: Учеб./А.Я.Анцупов, А.И.Шипилов.-2-е изд.,перераб. и доп.-М.: ЮНИТИ, 2004.</li> <li>2. Бабосов Е.М. Конфликтология: Учеб.пособие.-Изд.2-е,стереотип.-Минск:ТетраСистем, 2001 .</li> <li>3. Гришина Н.В. Психология конфликта.-СПб.:Питер, 2003.</li> <li>4. Конфликтология: Учеб./А.Я.Кибанов, И.Е.Ворожейкин,Д.К.Захаров,В.Г. Коновалова.-2-е изд.,доп.и перераб .-М. : ИНФРА-М, 2006.</li> <li>5. Лурия А.Р. Природа человеческих конфликтов: Объективное изучение дезорганизации поведения человека/Под общ.ред.В. И. Белопольского.-М.:COGITO CENTRE, 2002 .</li> <li>6. В.А.Аналитика конфликта: Учеб. пособие .-Спб.:Росток, 2001.</li> </ol>
<b>Necessary technical resources - electronic whiteboard and projector equipped auditorium.</b>
<b>The student will get knowledge in –</b> The main forms of conflicts, their separation.
<b>The student will be able to –</b> Recognize the form of conflict and classify it according to different bases.
<b>Assessment-</b> learning portfolios
<b>Meeting 14: Day__02-06-2016____. Hours-2-.</b>
<b>Theme: Causes of conflict</b>
<b>Questions that must be discussed-</b> Awareness of social inequality, unequal distribution of resources, labor sectorization, problems with management, The concept of deprivation.
<b>Main keywords-</b> Inequality, resource, management styles, motivation, mutual irresponsibility, objective and subjective contradictions, expectations and opportunities, conflict of interest, conflict of values.
<b>Teaching method-</b> Inquiry-based learning
<b>Reading assignments -</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Анцупов А.Я. Конфликтология: Учеб./А.Я.Анцупов, А.И.Шипилов.-2-е изд.,перераб. и доп.-М.: ЮНИТИ, 2004.</li> <li>2. Бабосов Е.М. Конфликтология: Учеб.пособие.-Изд.2-е,стереотип.-Минск:ТетраСистем, 2001 .</li> <li>3. Гришина Н.В. Психология конфликта.-СПб.:Питер, 2003.</li> <li>4. Конфликтология: Учеб./А.Я.Кибанов, И.Е.Ворожейкин,Д.К.Захаров,В.Г. Коновалова.-2-е изд.,доп.и перераб .-М. : ИНФРА-М, 2006.</li> <li>5. Лурия А.Р. Природа человеческих конфликтов: Объективное изучение дезорганизации поведения человека/Под общ.ред.В. И. Белопольского.-М.:COGITO CENTRE, 2002 .</li> <li>6. В.А.Аналитика конфликта: Учеб. пособие .-Спб.:Росток, 2001.</li> </ol>
<b>Necessary technical resources - electronic whiteboard and projector equipped auditorium.</b>

<b>The student will get knowledge in –</b> The main causes of conflict.
<b>The student will be able to –</b> Analyze conflict by using causal chain.
<b>Assessment-</b> learning portfolios
<b>Meeting 15: Day</b> <u>08-06-2016</u> <b>. Hours-2-</b> .
<b>Theme: Conflict participants</b>
<b>Questions that must be discussed-</b> Levels of scientific consideration, warring parties, instigators, collaborators, organizers, mediators of conflict.
<b>Main keywords-</b> Psychological and sociological approaches of conflict, role behavior.
<b>Teaching method-</b> Inquiry-based learning
<b>Reading assignments -</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Анцупов А.Я. Конфликтология: Учеб./А.Я.Анцупов, А.И.Шипилов.-2-е изд.,перераб. и доп.-М.: ЮНИТИ, 2004.</li> <li>2. Бабосов Е.М. Конфликтология: Учеб.пособие.-Изд.2-е,стереотип.-Минск:ТетраСистем, 2001 .</li> <li>3. Гришина Н.В. Психология конфликта.-СПб.:Питер, 2003.</li> <li>4. Конфликтология: Учеб./А.Я.Кибанов, И.Е.Ворожейкин,Д.К.Захаров,В.Г. Коновалова.-2-е изд.доп.и перераб .-М. : ИНФРА-М, 2006.</li> <li>5. Лурия А.Р. Природа человеческих конфликтов: Объективное изучение дезорганизации поведения человека/Под общ.ред.В. И. Белопольского.-М.:COGITO CENTRE, 2002 .</li> <li>6. В.А.Аналитика конфликта: Учеб. пособие .-Спб.:Росток, 2001.</li> <li>7. Данельян А.А. Корпорация и корпоративные конфликты.-М.:ИД"Камерон",2007.</li> </ol>
<b>Necessary technical resources - electronic whiteboard and projector equipped auditorium.</b>
<b>The student will get knowledge in –</b> Scientific consideration of conflict, its main participants.
<b>The student will be able to –</b> Separate the conflicting parties according to their main role»
<b>Assessment-</b> learning portfolios
<b>Meeting 16: Day</b> <u>09-06-2016</u> <b>. Hours-2-</b> .
<b>Theme: The dynamics and mechanisms of conflict:1</b>
<b>Questions that must be discussed-</b> Definition of a conflict, perception of conflict situation, triggering tension in the conflict situation, the main stages of the conflict, the psychology of the participants in the conflict.
<b>Main keywords-</b> Conflict situation, conformism, marginals, the aggressor, the victim, destruction, structure, behavioral models.
<b>Teaching method-</b> Case method
<b>Reading assignments -</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Бабосов Е.М. Социология управления: Учеб. пособие.-Минск:ТетраСистемс, 2002.</li> <li>2. В контексте конфликтологии: Диагностика и методология управления конфликтной ситуацией: [Сб.] /Рос.акад.наук.Ин-т социологии;Отв.ред.:Т.М.Дридзе, Л.Н.Цой .-М.,2001.</li> <li>3. Веснин В.Р. Менеджмент: Учеб.-3-е изд.,перераб.и доп.-М.:Проспект,2007.</li> <li>4. Кочеткова А.И. Введение в организационное поведение и организационное моделирование: Учеб.пособие.-2-е изд.-М. :Дело, 2004.</li> <li>5. Морозов А.В. Деловая психология.: Учеб.для вузов.-СПб.:Изд-во Союз,2000.</li> <li>6. Прикладная конфликтология: Хрестоматия/Сост.К. В. Сельченко .-М. :АСТ;ад.экономики и управления; Л.К.Аверченко, Г.М.Залесов,Р.И.Мокшанцев,ВМ.Николаенко.-М.:ИНФРА-М; Новосибирск:Сибир. соглашение,2000.</li> <li>7. Уизерс Б. Управление конфликтом.-М.;СПб.;Н. Новгород:Питер,2004.</li> <li>8. Шеллинг Т. Стратегия конфликта: Пер. с англ.-М.:ИРИСЭН, 2007.</li> </ol>



<b>Necessary technical resources - electronic whiteboard and projector equipped auditorium.</b>
<b>The student will get knowledge in –</b> The main stages of the conflict, psychological types of conflicting sides.
<b>The student will be able to –</b> Analyze the conflict according to the phase transition, to identify psychological types of participants.
<b>Assessment-</b> Written reports on a case
<b>Meeting 17: Day__10-06-2016____. Hours-2-.</b>
<b>Theme: The dynamics and mechanisms of conflict:2</b>
<b>Questions that must be discussed-</b> Development of the conflict, the awareness of the conflicting parties, the types of actions of the conflicting parties, types of impacts, the duration of the conflict, the escalation of the conflict.
<b>Main keywords-</b> Awareness, exposure, latent, escalation,threat.
<b>Teaching method-</b> Case method
<b>Reading assignments -</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Бабосов Е.М. Социология управления: Учеб. пособие.-Минск:ТетраСистемс, 2002.</li> <li>2. В контексте конфликтологии: Диагностика и методология управления конфликтной ситуацией: [Сб.] /Рос.акад.наук.Ин-т социологии;Отв.ред.:Т.М.Дридзе, Л.Н.Цой .-М.,2001.</li> <li>3. Веснин В.Р. Менеджмент: Учеб.-3-е изд.,перераб.и доп.-М.:Прспект,2007.</li> <li>4. Кочеткова А.И. Введение в организационное поведение и организационное моделирование: Учеб.пособие.-2-е изд.-М. :Дело, 2004.</li> <li>5. Морозов А.В. Деловая психология.: Учеб.для вузов.-СПб.:Изд-во Союз,2000.</li> <li>6. Прикладная конфликтология: Хрестоматия/Сост.К. В. Сельченко .-М. :АСТ;ад.экономики и управления; Л.К.Аверченко, Г.М.Залесов,Р.И.Мокшанцев,ВМ.Николаенко.-М.:ИНФРА-М; Новосибирск:Сибир. соглашение,2000.</li> <li>7. Уизерс Б. Управление конфликтом.-М.;СПб.;Н. Новгород:Питер,2004.</li> <li>8. Шеллинг Т. Стратегия конфликта: Пер. с англ.-М.:ИРИСЭН, 2007.</li> </ol>
<b>Necessary technical resources - electronic whiteboard and projector equipped auditorium.</b>
<b>The student will get knowledge in –</b> Main factors behind the development of the conflict.
<b>The student will be able to –</b> Design the possible dynamics of the given conflict.
<b>Assessment-</b> Written reports on a case
<b>Meeting 18: Day__15-06-2016____. Hours-2-.</b>
<b>Theme: Prevention of the conflict</b>
<b>Questions that must be discussed-</b> Elimination of the causes of conflict, promotion the cooperation and partnership in conflict situations, institutionalization of relations exposure, due to conflicts, regulatory mechanisms for conflict resolution.
<b>Main keywords-</b> Cooperation, empathy, discrimination, partnership, interaction, norm.
<b>Teaching method-</b> Cooperative learning
<b>Reading assignments -</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Мескон М. Альберт М.Хедоури Ф. Основы менеджмента.М. Дело.1992.</li> <li>2. Глушенко В.В.Менеджмент.Моск.обл. ТОО НПЦ Крылья. 1998.</li> <li>3. Виханский О. Наумов А. Менеджмент. М. Гардарика. 1996.</li> <li>4. Кабаченко Т.С.Психология управления.М.РПА.1997.</li> <li>5. Удальцова М.В»Социология управления. М. ИНФРА-М. Новосибирск.НГАЭ и У.1998.</li> <li>6. Большакова А.Г. Несмелова М.Ю. Конфликтология организаций.М. МЗ Пресс.2001.</li> <li>7. Линчевский Э.Э. Мастерство управленческого общения: Руководитель в повседневных контактах и конфликтах .-СПб. :Речь, 2002.</li> <li>8. Шеллинг Т. Стратегия конфликта: Пер. с англ.-М.:ИРИСЭН, 2007.</li> </ol>
<b>Articles</b>

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Перевошикова Д.А. Управление конфликтами в организации //Менеджмент: теория и практика .-2005.-N3/4. - С.65-68.</li> <li>2. Решетникова К.В. Модель взаимосвязи организационных изменений и конфликтов //Менеджмент в России и за рубежом .-2007.-N6. - С.3-14 .</li> </ol>
<b>Necessary technical resources - electronic whiteboard and projector equipped auditorium.</b>
<b>The student will get knowledge in –</b> How to prevent conflicts, the formal role of culture in conflict reduction.
<b>The student will be able to –</b> Identify the causes of the conflict and choose the appropriate behavior.
<b>Assessment-</b> Formative assessment
<b>Meeting 19: Day__16-06-2016____. Hours-2-.</b>
<b>The theme: Weakening and resolution of conflicts</b>
<b>Questions that must be discussed-</b> Resolution of labor conflicts, consensus and compromise technology, the problem of settlement of labor disputes, negotiation as a method of conflict resolution.
<b>Main keywords-</b> Consensus, compromise, disput, negotiation, resolution, empathy, humor.
<b>Teaching method-</b> Cooperative learning
<b>Reading assignments -</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Светлов В.А. Конфликт: Модели, решения, менеджмент:Учеб.пособие.-М.;СПб.;Н. Новгород:Питер, 2005.</li> <li>2. Шеллинг Т. Стратегия конфликта: Пер. с англ.-М.:ИРИСЭН, 2007.</li> <li>3. В контексте конфликтологии: Диагностика и методология управления конфликтной ситуацией: [Сб.] /Рос.акад.наук.Ин-т социологии;Отв.ред.:Т.М.Дридзе, Л.Н.Цой .-М.,2001.</li> <li>4. Веснин В.Р. Менеджмент: Учеб.-3-е изд.,перераб.и доп.-М.:Прспект,2007.</li> <li>5. Кочеткова А.И. Введение в организационное поведение и организационное моделирование: Учеб.пособие.-2-е изд.-М. :Дело, 2004.</li> <li>6. Морозов А.В. Деловая психология.: Учеб.для вузов.-СПб.:Изд-во Союз,2000.</li> <li>7. Прикладная конфликтология: Хрестоматия/Сост.К. В. Сельченко .-М. :АСТ;ад.экономики и управления; Л.К.Аверченко, Г.М.Залесов,Р.И.Мокшанцев,ВМ.Николаенко.-М.:ИНФРА-М; Новосибирск:Сибир. соглашение,2000.</li> <li>8. Узисерс Б. Управление конфликтом.-М.;СПб.;Н. Новгород:Питер,2004.</li> </ol>
<b>Articles</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Кугузова Е.Е. Конфликты: за и против //Бухгалтерский учет(с прил. ).-2002.-N15.- С.77-78.</li> <li>2. Рогачева М.И. Переговоры как метод решения конфликтов в организации //Управление персоналом.-2004.-N 11/12. - С.70-71</li> </ol>
<b>Necessary technical resources - electronic whiteboard and projector equipped auditorium.</b>
<b>The student will get knowledge in –</b> The main methods of conflict resolution.
<b>The student will be able to –</b> Design scheme for resolving the conflict.
<b>Assessment-</b> Formative assessment
<b>Meeting 20: Day__17-06-2016____. Hours-2-.</b>
<b>The theme: Juridical ways of resolving labor conflicts</b>
<b>Questions that must be discussed-</b> The stages of juridical ways of resolving labor conflicts, participants of juridical settlement of labor conflicts, levels of juridical settlement of labor conflicts, the origin of labor disputes and their resolution procedures, juridical responsibility for the infringement of labor legislation.
<b>Main keywords-</b> Juridical regulation, forms of labor conflicts, labor disputes, strike, juridical responsibility.

<b>Teaching method-</b> Cooperative learning
<p><b>Reading assignments -</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ՀՀ Սահմանադրություն և փոփոխությունները(1995)</li> <li>2. ՀՀ Աշխատանքային օրենսգիրք (2014)</li> <li>3. Պետրոսյան Գ. Վ. Հայաստանի Հանրապետության աշխատանքային իրավունք (Բուհական դասագիրք): Հատուկ մաս: Երևանի պետ. Համալս. Երևանի համալս. Հրատ., 2014թ</li> <li>4. Лушников А. М., Лушникова М. В. Курс трудового права. Учебник в 2-х т. Т 2. 2-ое изд., перераб. 8 доп. – М.: Статут, 2009</li> <li>5. Кисилев И. Я. Сравнительное трудовое право стран развитой рыночной экономики. Норма-Инфра. М.: 1995 г</li> </ol> <p><b>Necessary technical resources - electronic whiteboard and projector equipped auditorium.</b></p>
<p><b>The student will get knowledge in –</b>  The need for conservation and effective use of legal norms prescribed by the labor legislation during labor conflicts.</p>
<p><b>The student will be able to –</b>  apply rules to protect the employee's rights under labor legislation, maintain working literacy of working relations.</p>
<b>Assessment-</b> Formative assessment