

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**
Факультет психолого-педагогического и специального образования



УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета
Шамионов Р.М.
"21" 05 2019 г.

**Рабочая программа дисциплины
Основы конфликтологии**

Направление подготовки бакалавриата
44.03.02 Психолого-педагогическое образование

Профиль подготовки бакалавриата
Психология образования и социальной сферы

Квалификация (степень) выпускника

Бакалавр

Форма обучения
очная

Саратов,
2019

Статус	ФИО	Подпись	Дата
Преподаватель-разработчик	Бочарова Елена Евгеньевна	<i>Е. Бочарова</i>	21.05.19
Председатель НМК	Зиновьев Павел Михайлович	<i>П. Зиновьев</i>	21.05.19
Заведующий кафедрой	Шамионов Раиль Мунирович	<i>Р. Шамионов</i>	21.05.19
Специалист Учебного управления	<i>Шаминова И.В.</i>	<i>И. Шаминова</i>	21.05.19

1. 1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Основы конфликтологии» являются формирование профессиональных знаний, умений и навыков практической работы, связанных с предупреждением и урегулированием конфликтов различных видов в социальной сфере.

2. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Основы конфликтологии» относится к обязательным дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений, блока 1 «Дисциплины (Модули)» учебного плана ООП. Программа курса ориентирована на теоретическую и практическую подготовку к реализации технологий медиации в социальной сфере и находится в логической и содержательно методической взаимосвязи с дисциплинами «Введение в социальную психологию», «Введение в педагогическую психологию», «Педагогические конфликты и школьная медиация», «Социально-психологический тренинг», «Психолого-педагогическое сопровождение обучающихся в общем образовании», «Стратегии эффективного взаимодействия участников образовательных отношений».

Данную учебную дисциплину дополняет последующее или параллельное освоение «Организация психологической службы образовательной организации», «Методические основы тренинговой деятельности», с которым они составляют основу для реализации «Технологии медиации в социальной сфере» и др., способствуя более углубленной подготовке к решению специальных и практических профессиональных задач.

3. Результаты обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результаты обучения
ПК – 9. Способен осуществлять процедуру медиации в условиях конфликтных социальных взаимоотношений, в т.ч. с учетом их специфики в условиях образовательной среды.	ПК-9.1.Объясняет психологические закономерности и механизмы возникновения, протекания и разрешения конфликта; анализирует стратегии предупреждения и регулирования конфликтов различных видов в социальной сфере; выявляет специфику школьных конфликтов	Знать: теоретические основы механизмов возникновения, протекания и разрешения конфликта; Уметь: объяснять психологические закономерности и механизмы возникновения, протекания и разрешения конфликта; Владеть: навыками анализа стратегий предупреждения и регулирования конфликтов различных видов в социальной сфере;

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы
108 часов.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)
			лекции	практические	семинары	СР	
	Раздел 1. Введение в конфликтологию						
1.1.	Возникновение и развитие конфликтологии	5	2	2		1	Вопросы для самостоятельной подготовки и самопроверки
1.2	Конфликт как социально-психологический феномен	5	2	2		1	Реферирование литературы
1.3	Методологические основы конфликтологии	5	2	2		1	Практическое задание № 1
1.4.	Методический инструментарий изучения конфликта	5	2	2		1	Составление реестра психодиагностического инструментария
1.5.	Структурные характеристики конфликта	5	2	2	-	-	Практическое задание № 2
1.6.	Динамические характеристики конфликта	5	2	2		-	Практическое задание № 3
1.7.	Основные формы завершения и разрешения конфликтов	5	2	2	-	-	Практическое задание № 4
1.8.	Типология конфликтов	5	2	2		-	Решение кейс - задач
	Промежуточная аттестация	5					зачет
	Всего - 36		16	16	0	4	
	Раздел 2. Технологии предупреждения и регулирования конфликтов						
2.1.	Этапы разрешения организационного конфликта	6	2	2	-	1	Практическое задание № 5
2.2.	Критерии и условия разрешения конфликтов	8	2	2	-	1	Практическое задание № 6
2.3.	Метод анализа межличностного конфликта	6	2	4	-	1	Письменная работа № 1
2.4.	Стратегии поведения в конфликтной ситуации	6	2	4	-	1	Письменная работа № 2
2.5.	Подлинное разрешение конфликта	6	-	4	-	1	Практическое задание № 7
2.6.	Технологии медиации в образовательных организациях	6	2	4	-	1	Решение кейс - задач
	Промежуточная аттестация - 36	6					Экзамен
	Всего - 72		10	20	-	6	
	Общая трудоемкость дисциплины в часах		108ч.				

Содержание учебной дисциплины

Раздел 1. Введение в конфликтологию

1.1. Возникновение и развитие конфликтологии. Понятие «конфликта» и «конфликтологии». Интерпретация конфликта обыденным сознанием и наукой. Объектно-предметное поле конфликтологии, ее структура, цели, задачи. Возникновение и развитие конфликтологии: философский, социологический и психологический подходы. Становление отечественной конфликтологии. Междисциплинарные связи наук, исследующих конфликт.

1.2. Конфликт как социально-психологический феномен. Понятие «конфликт». Субъекты и участники социального конфликта; объект конфликта. Причины возникновения социального конфликта (объективные, субъективные). Основные виды социальных конфликтов. Конфликт как форма взаимодействия. Пятифакторная модель конфликта в образовательном пространстве. Факторы конфликтогенности взаимодействия.

1.3. Методологические основы конфликтологии. Принципы исследования конфликтов: общенаучные (принцип развития, принцип всеобщей связи, принцип диалектического единства теории, эксперимента и практики, принцип системного подхода, принцип конкретно-исторического подхода, принцип объективности; частные (принцип междисциплинарности, принцип преемственности, принцип эволюционизма, принцип личностного подхода). Системная концепция конфликтов (системно-структурный; системно-функциональный; системно-генетический; системно-информационный; системно-ситуационный анализ конфликта; междисциплинарный анализ; системно-содержательное описание конфликта. Методы изучения конфликтов (наблюдение, опрос, социометрия, анализ документов, личностные тесты, анализ поведения участников, эксперимент).

1.4. Методический инструментарий изучения конфликта. Опросник «Стиль поведения в конфликте» (К.Томас, в адаптации Н.В.Гришиной). Социометрия. Методика картографии (Ш. Фэйр и Х. Корнелиус). Методика «Q-сортировка» (В. Стефансон): позволяет измерить проявление таких тенденций поведения, как зависимость — независимость, общительность — необщительность, стремление к борьбе — избегание борьбы и др. Экспресс-опросник «Индекс толерантности». (Г.У.Солдатова, О.А.Кравцова, О.Е.Хухлаева, Л.А.Шайгерова): отношение к некоторым социальным группам, коммуникативные установки (уважение к мнению оппонентов, готовность к конструктивному решению конфликтов и продуктивному сотрудничеству); этническая толерантность-интолерантность (отношение к людям иной расы и этнической группы, к собственной этнической группе, оценка культурной дистанции). Методика диагностики агрессивности личности по отношению к окружающим (А. Ассингер), позволяет определить уровень корректности при социальных контактах, и позволяет судить о направленности агрессии.

1.5. Структурные характеристики конфликта. Основные категории конфликтологии: структура, динамика, функции, типологии, управление

конфликтом. Структура конфликта. Стороны конфликта: оппоненты, ранг оппонента, косвенные участники (провокатор, пособник, организатор, жертва, посредник). Объект конфликта. Конфликтная ситуация. Условия конфликта. Действия участников конфликта. Исход конфликта

1.6. Динамические характеристики конфликта. Основные периоды (предконфликт, собственно конфликт, послеконфликтная ситуация) и этапы в развитии конфликта (возникновение объективной конфликтной ситуации; осознание объективной конфликтной ситуации; инцидент; эскалация; завершение конфликта).

1.7. Основные формы завершения и разрешения конфликтов
Формы, исходы и критерии завершения конфликтов (разрешение: частичное разрешение конфликта на объективном уровне, разрешение конфликта посредством изменения образов; урегулирование; затухание; устранение; перерастание в другой конфликт, силовые способы подавления). Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов. Логика (анализ и оценку ситуации, выбор способа разрешения конфликта, формирование плана действий, его реализацию, оценку эффективности своих действий), стратегии (К. Томас, М. Фоллет) и способы разрешения конфликтов. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны (медиация). Официальные, неофициальные медиаторы.

1.8. Типология конфликтов. Основные классификации конфликтов. Виды конфликтов. Внутриличностные конфликты, межличностные, межгрупповые, внутригрупповые, этнонациональные, политические и др. Конфликты в образовательном учреждении: конфликт Ученик-учитель, конфликт Учитель-родитель, конфликт в педагогическом коллективе, конфликт в школьном коллективе.

Раздел 2. Технологии предупреждения и регулирования конфликтов

2.1. Этапы разрешения организационного конфликта.
Аналитический этап. Прогнозирование вариантов или методов разрешения конфликта. Определение критериев разрешения конфликтов. Выполнение плана разрешения конфликта. Контроль выполнения. Анализ результатов.

2.2. Критерии и условия разрешения организационного конфликта.
Основные критерии разрешения конфликтов. Критерии конструктивного разрешения конфликта. Условия конструктивного разрешения конфликтов. Основные факторы разрешения конфликтов. Предупреждение конфликта. Управление конфликтом.

2.3. Метод анализа межличностного конфликта. Конфликт и поведение сторон рассматриваются с точки зрения достижения общей цели. Способы регулирования деловых конфликтов. Конфликтогены. Типы конфликтогенов. Правила бесконфликтного общения. Проявления агрессивности. Ситуативная агрессивность. Техника «Я» утверждения. Конфликтные типы личности и стратегии взаимодействия с ними. Способы регуляции деловых конфликтов

2.4. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Краткая характеристика основных стратегий поведения в конфликтных ситуациях.

Способы регулирования конфликтов. Переговоры в конфликтной ситуации. Правила ведения переговоров. Групповое решение конфликтов. Условия эффективного группового решения. Роль руководителя в управлении конфликтами.

2. 5. Подлинное разрешение конфликта. Параметры подлинного разрешения конфликта. Модель разрешения конфликтов. Формы завершения конфликта.

2. 6. Технологии медиации в образовательных организациях. Медиативный подход в воспитательно-образовательном пространстве. Процедура медиации: основные этапы. Технология посредничества (по В. В. Шабалиной). Порядок работы медиатора в рамках восстановительного подхода к разрешению конфликтов (по Р.Р. Максудову, Л.М. Карнозовой, А.Ю. Коновалову). Специфика школьной медиации «равный-равному».

Практический курс

Цель: Сформировать у студентов:

 систему основных знаний, умений и навыков, необходимых для анализа стратегий предупреждения и регулирования конфликтов различных видов в социальной сфере.

Задачи.

1. Формирование навыков теоретико-практического анализа конфликтогенных ситуаций в социальной сфере;
2. Формирование навыков предупреждения и урегулирования конфликтов различных видов в социальной сфере;
3. Формирование навыков планирования и реализации медиативной помощи в образовательных организациях.

Возникновение и развитие конфликтологии

1. Понятие «конфликта» и «конфликтологии».
2. Интерпретация конфликта обыденным сознанием и наукой.
3. Объектно-предметное поле конфликтологии, ее структура, цели, задачи.
4. Возникновение и развитие конфликтологии: философский, социологический и психологический подходы.
5. Становление отечественной конфликтологии.
6. Междисциплинарные связи наук, исследующих конфликт.

Конфликт как социально-психологический феномен

1. Понятие «конфликт».
2. Субъекты и участники социального конфликта; объект конфликта.
3. Причины возникновения социального конфликта (объективные, субъективные).
4. Основные виды социальных конфликтов.
5. Конфликт как форма взаимодействия.
6. Пятифакторная модель конфликта в образовательном пространстве.
7. Факторы конфликтогенности взаимодействия.

Методологические основы конфликтологии

1. Принципы исследования конфликтов
2. Системная концепция конфликтов
3. Методы изучения конфликтов (наблюдение, опрос, социометрия, анализ документов, личностные тесты, анализ поведения участников, эксперимент).

Методический инструментарий изучения конфликта

1. Тесты межличностных отношений.
2. Диагностика индивидуальных и социально-психологических свойств, влияющих на межличностные отношения.
3. Диагностика межличностных отношений на основе субъективных представлений.
4. Методики наблюдения и экспертной оценки интерпретации.

Структурные характеристики конфликта

1. Основные категории конфликтологии: структура, динамика, функции, типологии, управление конфликтом.
2. Структура конфликта.
3. Стороны конфликта: оппоненты, ранг оппонента, косвенные участники (провокактор, пособник, организатор, жертва, посредник).
4. Объект конфликта.
5. Конфликтная ситуация.
6. Условия конфликта.
7. Действия участников конфликта.
8. Исход конфликта

Динамические характеристики конфликта

1. Основные периоды.
2. Этапы в развитии конфликта.

Основные формы завершения и разрешения конфликтов

1. Формы, исходы и критерии завершения конфликтов.
2. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.
3. Логика, оценку эффективности своих действий, стратегии и способы разрешения конфликтов.
4. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны (медиация).
5. Официальные, неофициальные медиаторы.

Типология конфликтов

1. Основные классификации конфликтов.
2. Виды конфликтов.
3. Внутриличностные конфликты.
4. Межличностные конфликты.
5. Межгрупповые конфликты.
6. Внутригрупповые конфликты.
7. Этнонациональные конфликты.
8. Конфликты в образовательном учреждении.

Этапы разрешения организационного конфликта

1. Аналитический этап.

2. Прогнозирование вариантов или методов разрешения конфликта.
3. Определение критериев разрешения конфликтов.
4. Выполнение плана разрешения конфликта.
5. Контроль выполнения.
6. Анализ результатов.

Критерии и условия разрешения организационного конфликта

1. Основные критерии разрешения конфликтов.
2. Критерии конструктивного разрешения конфликта.
3. Условия конструктивного разрешения конфликтов.
4. Основные факторы разрешения конфликтов.
5. Предупреждение конфликта.
6. Управление конфликтом.

Метод анализа межличностного конфликта

1. Способы регулирования деловых конфликтов.
2. Конфликтогены. Типы конфликтогенов.
3. Правила бесконфликтного общения.
4. Проявления агрессивности. Ситуативная агрессивность.
5. Техника «Я» утверждения.
6. Конфликтные типы личности и стратегии взаимодействия с ними.
7. Способы регуляции деловых конфликтов

Стратегии поведения в конфликтной ситуации

1. Характеристика основных стратегий поведения в конфликтных ситуациях.
2. Способы регулирования конфликтов.
3. Переговоры в конфликтной ситуации.
4. Правила ведения переговоров.
5. Групповое решение конфликтов.
6. Условия эффективного группового решения.
7. Роль руководителя в управлении конфликтами.

Подлинное разрешение конфликта

1. Параметры подлинного разрешения конфликта.
2. Модель разрешения конфликтов.
3. Формы завершения конфликта.

Технологии медиации в образовательных организациях

1. Медиативный подход в воспитательно-образовательном пространстве
2. Процедура медиации: основные этапы.
3. Технология посредничества (по В. В. Шабалиной).
4. Порядок работы медиатора в рамках восстановительного подхода к разрешению конфликтов (по Р.Р. Максудову, Л.М. Карнозовой, А.Ю. Коновалову).
5. Специфика школьной медиации «равный-равному».

5. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины

Изучение дисциплины «Основы конфликтологии» «предусматривает теоретическое изучение материала и практическую отработку умений организации, планирования и реализации работы по оказанию психолого-педагогического сопровождения процесса социализации учащихся в условиях конфликтного взаимодействия, необходимых для решения задач медиации в образовательном пространстве.

В целом реализация обучения дисциплине «Основы конфликтологии» в соответствии с требованиями ФГОС и с учетом специфики ООП предусматривает следующие виды учебной работы:

- лекции по проблемам, изучаемым в рамках дисциплины (28% аудиторных занятий),
- практические занятия (72% аудиторных занятий),
- самостоятельную работу студентов бакалавриата (80% от общей трудоемкости дисциплины).

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, по данной рабочей программе составляет не менее 70% аудиторных занятий (*с учетом требований ПООП и специфики ООП*).

В процессе чтения **лекций** используются следующие образовательные технологии:

- информационные технологии интерактивного обучения (мультимедийные презентации);
- технология проблемного изложения учебного материала;
- технологии активного обучения (активизация мышления студентов на лекции с активной обратной связью или с использованием метода эвристической беседы);

Мультимедийная презентация – это один из самых перспективных обучающих инструментов, позволяющий одновременно задействовать графическую, текстовую и аудиовизуальную информацию. Чередование или комбинирование текста, графики позволяет донести информацию по дисциплине «Основы конфликтологии» в максимально наглядной и легко воспринимаемой форме. Классический вариант мультимедийной презентации, основанной на демонстрации слайд-шоу – мультимедийная презентация PowerPoint. Этот вид презентаций отличается простотой использования и легкостью видоизменения содержания, основных параметров и настроек. Презентации PowerPoint необходимы для оптимизации учебного процесса, именно поэтому в настоящее время широко используются при проведении лекций. Удобная слайдовая структура и возможность разместить достаточный объем графической и текстовой информации. В состав данного вида презентаций включаются графические объекты типа диаграмм, фотографий и схем.

Проблемное изложение учебного материала – педагогическая технология организации лекции, при котором изложение учебного материала осуществляется на основе создания проблемных ситуаций, формулирования

и решения проблемных задач. Такое преподавание имитирует исследовательский процесс, усиливает мыслительную активность студентов и их стремление к познавательной деятельности.

Активизация мышления студентов осуществляется в процессе изложения лекционного материала с использованием активной обратной связи или метода эвристической беседы. Лекция с активной обратной связью ориентирована на глубокое понимание и усвоение учебного материала обучающихся и предусматривает использование приемов аргументации, доказательства, контрольных вопросов и ответов на вопросы, возникающие у студентов в процессе осмысления теоретического материала лекции. Эвристическая беседа – это диалогический метод обучения с использованием тщательно продуманной системы вопросов, предполагающих размышление и подводящих обучающихся к усвоению цепочки фактов.

На практических занятиях применяются:

- интерактивные технологии (дискуссии в группах);
- учебный тренинг.

Дискуссия – форма учебной работы, в рамках которой студенты высказывают своё мнение по проблеме, заданной преподавателем. Дискуссии уместны при обсуждении студентами проблемных и неоднозначных вопросов, требующих выработки решения в ситуации неопределенности и аргументированного изложения своих взглядов или профессиональной позиции.

Учебный тренинг – форма учебной работы, организуемая на основе технологии интерактивного обучения «индивидуальный технологический тренинг», в основу которой положено использование имитационных тренинговых упражнений. В рамках дисциплины «Основы конфликтологии» предусмотрены имитационные тренинговые упражнения, направленные на развитие навыков медиации в условиях образовательного пространства у студентов в рамках занятий по темам «Технологии медиации в образовательных организациях».

В процессе самостоятельной работы студентов рекомендуются к использованию:

- технология организации самостоятельной работы обучающихся;
- технология реализации индивидуальной образовательной траектории;

Самостоятельная работа студентов – учебная деятельность студента, которая планируется, выполняется по заданиям, при методическом руководстве и под контролем преподавателя, но без его прямого участия. В рамках дисциплины «Основы конфликтологии» самостоятельная работа студентов предусматривает индивидуальное учебно-методическое обеспечение дисциплины, индивидуальные консультации студентов и текущий контроль за выполнением самостоятельных практических заданий.

Индивидуальная образовательная траектория – определенная последовательность составляющих учебной деятельности каждого студента по реализации собственных образовательных целей, соответствующая его способностям, возможностям, мотивации, интересам и осуществляемая при

координирующей, организующей, консультирующей деятельности преподавателя. Реализация индивидуальной образовательной траектории в рамках дисциплины «Основы конфликтологии» осуществляется путем составления каждым студентом своей индивидуальной образовательной программы на основе специально разработанного учебно-методического комплекса. В согласованной с преподавателем индивидуальной образовательной программе студенты самостоятельно определяют порядок выполнения практических заданий по дисциплине в объеме не менее 75% от общего объема заданий учебно-методического комплекса и форму отчетности в системе текущего контроля.

Особенности организации образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью

Студенты с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью могут обучаться с использованием дистанционных технологий, главным преимуществом которых является возможность индивидуализации их траекторий обучения, конкретизирующих содержание, методы, темп учебной деятельности обучающегося с учетом специфики ресурсов его здоровья. Преподавателю данные технологии дают возможность следить за конкретными действиями студента с ОВЗ при решении конкретных задач, при необходимости вносить требуемые корректировки в деятельность обучающегося и педагогические методы взаимодействия с ним.

Для студентов с *ОВЗ по слуху* предусматривается применение сурдотехнических средств, таких как, системы беспроводной передачи звука, техники для усиления звука, видеотехника, мультимедийная техника, видеоматериалы и другие средства передачи информации в доступных им формах.

Для студентов с *ОВЗ по зрению* предусматривается применение технических средств усиления остаточного зрения и средств преобразования визуальной информации в аудио и тактильные сигналы, таких как, брайлевская компьютерная техника, электронные лупы, программы не визуального доступа к информации, программы-синтезаторы речи и другие средства передачи информации в формах, доступных для лиц с нарушенным зрением.

Для студентов с *нарушениями опорно-двигательной функции* предусматривается применение специальной компьютерной техники с соответствующим программным обеспечением, в том числе, специальные возможности операционных систем, таких, как экранная клавиатура, и альтернативные устройства ввода информации.

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.

Самостоятельная работа студентов включает:

1. Проработку содержания лекционного курса.

2. Изучение теоретического материала по рекомендованной литературе:



- подготовку студентов по литературным источникам;
- знакомство со статьями в периодической печати;
- работу с Интернет – ресурсами;

Результатами самостоятельной работы становятся выступления на практических занятиях, участие в обсуждении тем курса, подготовка докладов, выполнение письменных работ:



- написание рефератов;
- выполнение контрольных работ и исследовательских проектов;
- выполнение заданий к практическим занятиям;
- подготовка ответов на вопросы для самостоятельной подготовки

и самопроверки.

3. Реферирование, конспектирование, аннотирование и рецензирование статей психолого-педагогического содержания по тематике курса.

4. Подготовку к зачету и экзамену.

Порядок выполнения самостоятельной работы

При самостоятельном изучении каждой темы студент ориентируется на основные понятия, выделенные преподавателем; самоконтроль знаний предлагает ответы на вопросы для самостоятельной подготовки; самостоятельная отработка умений и навыков осуществляется при выполнении практических заданий с последующим отчетом по ним преподавателю.

Тема 1.1. Конфликт как социально-психологический феномен

Вопросы для самостоятельной подготовки и самопроверки

1. Опишите конфликтные ситуации по параметрам «цель», «средства», «мотив».
2. Каковы диагностические действия, ориентированные на разрешение главной, основной проблемы, состоящей «жалю» предконфликтной ситуации?
3. Каково содержание системы интеллектуальных действий, посредством которой происходит познание предконфликтной ситуации?
4. Приведите примеры проявления конфликта как социального феномена общественной жизни.
5. Назовите движущие силы конфликта, в зависимости от мотивации его участников.

Задание 1. Чарльз Ликсон в книге «Конфликт: семь шагов к миру» (СПб., 1977) дает следующее определение понятию «конфликт»: «Конфликт – это столкновения, серьезные разногласия, во время которых вас обуревают неприятные чувства или переживания». С позиции современных представлений о конфликте характерные признаки конфликта в данном определении приведены: а) полностью; б) частично. Обоснуйте Ваш ответ.

1.2. Конфликт как социально-психологический феномен

Реферирование литературы

Рекомендации по реферированию литературы

Реферат является самостоятельной работой студента. Основная задача работы над рефератом – углубленное изучение определенной проблемы, получение более полной информации по разделу изучаемой дисциплины.

При подготовке реферата необходимо использовать достаточное для раскрытия темы и анализа литературы количество источников, непосредственно относящихся к теме. В качестве источников могут выступать монографии, отдельные статьи по вопросам педагогики и психологии, освещающие различные аспекты профессиональной деятельности преподавателя. Поскольку эти издания разные по объему, содержанию, компоновке, то возможны различные варианты реферирования (несколько научных работ различных авторов, посвященные рассмотрению одного и того же вопроса, или же одной работы).

Прежде чем приступить к реферированию, необходимо ознакомиться с перечнем литературы и кратким содержанием выбранного издания, затем внимательно прочитать, делая попутно заметки на отдельном листе бумаги об основных положениях, и продумать содержание всей работы. Рекомендуется исключить сплошное конспектирование и дословно выписывать лишь строгие определения, цитаты, ссылаясь на соответствующий литературный источник.

В процессе реферирования необходимо выделить наиболее важные теоретические положения и обосновать их. Нужно стремиться к тому, чтобы реферат стал своего рода обзорным критическим исследованием, предполагающим раскрытие особенностей различных точек зрения на один и тот же вопрос, подробную и аргументированную критику изучаемого материала и соответствующие выводы, а также возможные размышления по решению поставленной проблемы.

При выполнении реферативной учебной работы будущему магистру необходимо усвоить следующие умения:

- **самостоятельный поиск информации по выбранной теме;**
- **отбор существенной информации**, необходимой для полного освещения изучаемой проблемы, отделение этой информации от второстепенной;
- **логичное и последовательное раскрытие темы;**
- **обобщение психологических знаний по проблеме и формулирование выводов** на основе обзора литературы;
- **стилистически правильное оформление научной мысли реферативного типа;**
- **грамотное оформление научного реферативного текста.**

Примерные темы рефератов

Особенности конфликтного взаимодействия
Объективные факторы возникновения конфликтов
Субъективные факторы возникновения конфликтов
Мотивы социальных конфликтов и проблема их типологии.
Гендерные аспекты конфликтного противоборства.
Основные характеристики социальных конфликтов и их взаимосвязь
Современные представления о конфликтологической компетентности
Исследование проблемы прогнозирования и предупреждения социально-психологических конфликтов в социальной сфере в отечественной и зарубежной науке

Тема 1. 3. Методологические основы конфликтологии

Практическое задание №1

Задание 1. Охарактеризуйте основные принципы исследования конфликта: 1) детерминизм, 2) системность, 3) развитие.

Задание 2. Объясните многообразие методов, применяемых конфликтологией. В чем заключается проблема выбора оптимальных методов исследования?

Задание 3. Охарактеризуйте основные методы конфликтологического исследования: 1) структурно-функциональный, 2) процессуально – динамический, 3) типологизацию, 4) прогностический, 5) разрешительный.

Задание 4. Используя дополнительную литературу, сравните понятия «методологическая эйфория» и «методологический нигилизм», представив данные в табличном виде.

Тема 1. 4. Методический инструментарий изучения конфликта

Составление реестра психодиагностического инструментария

Задание 1. Составить реестр методик исследования конфликтного взаимодействия

Критерии систематики:

объект исследования, или точка приложения методики;

задачи, решаемые в исследовании;

структурные особенности используемых методик;

исходная точка отсчёта диагностики конфликтного взаимодействия (тут имеются в виду те психологические параметры, на которых основывается суждение психолога о конфликтном взаимодействии и способах разрешения).

Тема 1. 5. Структурные характеристики

Практическое задание № 2

Задание 1. Сравните повод конфликта и инцидент, представив в табличном виде.

Задание 2. Дайте определения основных структурных элементов конфликта: «стороны конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиции конфликтующих сторон». Приведите ее примеры.

Тема 1. 6. Динамические характеристики

Практическое задание № 3

Задание 1. Какой стадии конфликта присущи демонстрация силы, угроза ее применения и применение насилия? Объясните эти элементы динамики конфликта.

Задание 2. Приведите аргументы: почему совместную деятельность считают наиболее эффективным способом конструктивного решения межгруппового конфликта?

Задание 3. Используя дополнительную литературу, сравните понятия: динамика конфликта; границы конфликта; диспозиция конфликта; конфликтная тактика. Данные сравнительного анализа зафиксируйте в таблице.

Тема 1. 7. Основные формы завершения и разрешения конфликтов

Решение кейс - задач

Задание. *Инструкция:* прочитайте ситуацию. По методу «мозгового штурма» придумайте как можно больше способов разрешения конфликта. Затем выберите один, наиболее эффективный способ. Для выполнения задания разделитесь на группы по 3-4 человека

Ситуация № 1: Представьте ситуацию. Вы работаете в офисе. Уходя на время со своего рабочего места, вы уже не в первый раз обнаруживаете, что кто-то обедает на

вашем столе: видны следы от кофе, крошки. Вам это не нравится. Вы хотели бы пресечь такие действия. Как вы будете разрешать создавшуюся ситуацию?

Ситуация № 2: Представьте ситуацию, в которой муж и жена решают проблему приближающего отпуска. Причём их позиции по этому вопросу расходятся: муж предлагает поехать к родственникам в деревню, а жена хочет провести отпуск с комфортом у моря. Разработайте возможные варианты решения проблемы.

Ситуация № 3: Молодая семья, женаты 3 года. Оба супруга работают. Муж считает, что пора рожать ребёнка. Жена считает, что сначала нужно сделать карьеру, ведь родив ребёнка, она не будет иметь возможность карьерного роста. В семье возникают разногласия. Как разрешить ситуацию? Разработайте возможные способы решения проблемы.

Тема 1. 8. Типология конфликтов

Практическое задание № 4

Задание 1. Идентификация конфликта

Подготовительный этап. За одну-две недели студенты получают установку на проведение занятия в форме решения ситуационных задач. Им сообщают тему и цель занятия. Дают указания по самостоятельному изучению литературы и освоению основных понятий: «конфликт», «причина конфликта», «предмет конфликта». Особое внимание обращают на формулировку необходимых и достаточных условий конфликта.

В ходе занятия. Студентам предлагают решить задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи. Варианты решения задач обсуждаются в учебной группе.

Задача 1. Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию. Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

Задача 2. В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы. Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте.

Задача 3. Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

Тема 2. 1. Этапы разрешения организационного конфликта

Практическое задание № 5

Задание 1: Этапы регулирования конфликта: заполните в таблице содержание «названия»

Название	Основное содержание
	Ликвидация дефицита информации в конфликте; исключение из информационного поля ложной, искаженной информации; устранение слухов и т.п.
	Организация общения между субъектами конфликтного взаимодействия и их сторонниками; обеспечение эффективного общения

	Работа с неформальными лидерами и микрогруппами, снижение социальной напряженности и укрепления социально-психологического климата в коллективе
	Решение кадровых вопросов; использование методов поощрения и наказания; изменение условий взаимодействия сотрудников и т. п.

Задание 2: Опишите алгоритм управления конфликтом

Тема 2. 2. Критерии и условия разрешения конфликтов *Практическое задание № 6*

Задание. Заполните таблицу, приведите примеры.

Факторы неуправляемости конфликта	Факторы управляемости конфликта

Тема 2. 3. Метод анализа межличностного конфликта *Письменная работа № 1*

Задание. Выберите ответ из предложенных вариантов и обоснуйте: Для чего необходимо составлять карту конфликта?

- 1) чтобы поднять свой авторитет;
- 2) чтобы снизить число конфликтных ситуаций;
- 3) с ее помощью можно наметить общую стратегию, наиболее характерные этапы и способы разрешения конфликтных ситуаций
- 4) для изучения статистики конфликтных ситуаций, и предотвращения их в будущем;
- 5) с ее помощью руководитель может в дальнейшем быстро и достоверно определять виновников последующих конфликтов

Тема 2. 4. Стратегии поведения в конфликтной ситуации *Письменная работа № 2*

Задание 1: Заполните в таблице содержание «Поведенческие характеристики личности»

Модель поведения	Поведенческие характеристики личности
Конструктивная	
Деструктивная	
Конформистская	

Задание 2: В чем заключается соперничество и когда применение этой стратегии уместно?

Задание 3: Если человек обладает сильной волей, достаточным авторитетом, властью, какой стиль поведения в конфликтной ситуации ему необходимо использовать?

- 1) стиль компромисса;
- 2) стиль уклонения;
- 3) сотрудничество;
- 4) стиль конкуренции или соперничества.

Тема 2. 5. Подлинное разрешение конфликта *Практическое задание № 7*

Задание 1. Опишите параметры подлинного разрешения конфликта. Приведите примеры.

Тема 2. 6. Технологии медиации в образовательных организациях *Кейс - задачи*

Участникам предлагается сформировать новые подгруппы таким образом, чтобы у всех оказались новые партнеры. Подгруппы получают раздаточный материал с описанием ситуации.

Задача: выделить в этом тексте те этапы медиации, которые были обозначены в прошлом обсуждении.

Кейс 1.

Наташа. Меня зовут Наташа. А это Олег. Мы поможем вам разрешить конфликт. С просьбой о разрешении конфликта обратился Женя. Мы поговорили с Сергеем, и он согласился на медиацию.

Олег. Нам необходимо выполнять правила:

- Мы называем друг друга по именам
- Мы слушаем друг друга внимательно, не перебиваем
- Мы уважаем друг друга
- Мы с пониманием относимся к чувствам друг друга
- Мы говорим правду, какой бы горькой она не была
- Мы строго придерживаемся выработанного соглашения
- Мы ЖЕЛАЕМ разрешить конфликт
- Мы сохраняем тайну разговора

Наташа. Женя и Сережа, вы согласны с правилами?

Женя. Да

Сережа. Согласен.

Олег. Сережа, ты желаешь разрешить конфликт?

Сережа. Да, мне этого хочется.

Наташа. Женя, а ты желаешь разрешить конфликт?

Женя. Да, иначе я бы к вам не обратился.

Наташа. Женя, расскажи, что произошло?

Женя. У нас в новый год был спектакль. Сергей все организовывал. По его просьбе я принес три диска от караоке, у нас дома их несколько. Родители сказали – под мою ответственность. После спектакля Сергей вернул мне два диска, третий потерялся. Я сказал, что родители будут меня ругать, но Сергей не придавал моим словам никакого значения. Скоро у нас новая постановка, и Сергей опять просил принести диски, но я отказался. Он обозвал меня жмотом.

Олег. Сергей, а ты как считаешь, что произошло?

Сергей. Да, я попросил диски, но мне было некогда за ними следить, и один куда-то подевался. Моих вещей за наши спектакли столько пропало, не знаю, сколько. Но я же не делаю из этого трагедию. Я разозлился и обозвал Женю жмотом. ***Наташа.*** Женя, а что ты делал, чтобы разрешить этот конфликт?

Женя. Я не хотел ссориться и сделал вид, что ничего не произошло. Мы общались, как и раньше, пока он снова не обратился ко мне с просьбой принести диски. ***Олег.*** Сергей, а что ты делал?

Сережа. Я и думать про это забыл, поэтому и обратился к нему опять. Я же не для себя прошу, а для всех. Я не ожидал, что он может отказаться.

Олег. Сергей, а что ты можешь предложить для разрешения конфликта?

Сергея. Я могу извиниться, могу купить новый диск, правда, мне нужно узнать, какой именно, я не помню.

Наташа. Женя, а что можешь предложить ты?

Женя. Я согласен принять извинения, потому что все знают, что я никогда не был жадным. Если Сергей сможет найти такой диск – было бы хорошо. Но он редкий.

Олег. Сергей, что ты можешь ответить Жене?

Сергея. Женя, ты скажи мне, как называется диск, я постараюсь найти. *Наташа.* Женя, ты согласен?

Женя. Конечно, согласен. Я все-таки попрошу у родителей диски для нового спектакля. Только мне хотелось бы, чтобы с ними обращались аккуратно.

Олег. Сергей, что ты можешь на это ответить?

Сергея. Спасибо за предложение. Но я честно хочу тебя, Женя, предупредить, что я не могу обещать тебе за всех, что с дисками будет все в порядке, мне просто не уследить за всем сразу.

Женя. Хорошо, я могу сам последить за дисками.

Наташа. Женя, как ты считаешь, есть еще какие-нибудь нерешенные вопросы?

Женя. Да вроде все решено.

Олег. Сергей, что можно сделать прямо сейчас?

Сергея. Я могу извиниться. Женя, извини, что я назвал тебя жмотом. Сорвался. Когда что-то делаешь, а другие не очень-то хотят тебе помочь, то бывает обидно, вот и говоришь под горячую руку обидные слова.

Женя. Сергей, ты тоже меня извини. Я не подумал, что тебе надо помогать, а не претензии предъявлять.

Наташа. Женя, что ты сейчас чувствуешь?

Женя. Я испытываю удовлетворение от того, что конфликт разрешен.

Олег. Сергей, а какие чувства ты испытываешь сейчас?

Сергея. Удовлетворенность.

Наташа. Значит, конфликт разрешен.

Олег. Раз конфликт разрешен, то распишитесь на бланке заявки в соответствующей графе.

Результаты обсуждаются в общем круге. Ведущий отвечает на вопросы, возникшие у участников. Важно подчеркнуть, что это упрощенная и отчасти идеализированная модель медиации, в жизни ситуация могла бы разворачиваться по-другому

Промежуточная аттестация

Методические указания.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Основы конфликтологии» проводится в виде зачета, экзамена. Учебным планом по направлению подготовки «Психолого-педагогическое образование» предусмотрено две промежуточной аттестации по соответствующим разделам данной дисциплины. Подготовка студента бакалавриата к прохождению промежуточной аттестации осуществляется в период лекционных и практических занятий, а также во внеаудиторные часы в рамках самостоятельной работы. Во время самостоятельной подготовки студент пользуется конспектами лекций, рекомендуемым списком литературы по дисциплине (см. перечень литературы в рабочей программе дисциплины).

Критерии оценивания. Подготовка к промежуточной аттестации заключается в изучении и тщательной проработке студентом учебного

материала дисциплины с учётом учебников, лекционных и практических занятий, сгруппированном в виде тестовых заданий. Во время зачета и экзамена студент должен продемонстрировать знания теоретических основ конфликтологии; понятийного аппарата конфликтологии, основ классификации конфликтов, факторов и механизмов их возникновения, предупреждения и регуляции, выбрав один или несколько верных вариантов ответа.

5 семестр

Промежуточная аттестация по дисциплине «Основы конфликтологии» (зачет)

Методические указания. Тесты для текущего контроля выполняются в письменном виде с ограничением времени: по одной минуте на задание.

Критерии оценивания. Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах, которые затем переводятся в оценку. Баллы выставляются следующим образом:

правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ – **1 балл**;

Оценка соответствует следующей шкале:

<i>Отметка</i>	<i>Кол-во баллов</i>	<i>Процент верных ответов</i>
Отлично	31-40	Свыше 86 %
Хорошо	21-30	61–85%
Удовлетворительно	11-20	50–60%
Неудовлетворительно	менее 10	менее 50 %

Тестовые задания:

ИНСТРУКЦИЯ. ИЗ ПРЕДЛОЖЕННЫХ ВАРИАНТОВ ВЫБЕРИТЕ ОДИН ИЛИ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ.

1. Сущность конфликта заключается:

- а) в возникновении противоречия; б) в столкновении интересов;
- в). в противодействии субъектов социального взаимодействия.

2. В основе различных видов конфликта лежат противоречия: а) формирующие интерес конфликтантов; б) формирующие представления; в) определяющие мировоззрение.

3. Важнейшими проблемами конфликтологии являются:

- а) методологические вопросы;
- б) история конфликтологии - зарубежной и отечественной;
- в) общая теория конфликта;
- г) исследование конфликтов в конкретных сферах общества;
- д) технологии урегулирования и разрешения конфликтов.

4. Содержание конфликтологии складывается из следующих уровней знания:

- а) теоретического объяснения конфликта, как социального феномена, анализа его природы, динамики, взаимосвязи со всеми общественными отношениями, его места и функций в системе действий и взаимодействий;

б) изучения конкретных видов конфликтов, возникающих в различных формах социальной жизни (семья, коллектив, фирма, и т.д.); в) технологии их урегулирования и разрешения.

5. Конфликт – это:

а) это особый вид взаимодействия социальных сил, при котором действия одной стороны, столкнувшись с противодействием другой, делают невозможной реализацию ее целей и интересов;

б) это особый вид воздействия руководителя на подчиненного;

в) это массовое столкновение рабочих, вызванное их недовольством по поводу задержки выплаты заработной платы;

г) это специальная мера воздействия на работников, которые не выполняют порученную им работу;

д) наука об умении управлять на производстве.

6. Назовите одну из основных функций конфликта. а)

а) аффективное поведение; б) определение процесса

выбора и принятия решения; в) процесс

самореализации; г) проблема конфликта.

7. Что является ключом к разрешению конфликта?

а) понимание его предмета;

б) неотступное думание;

в) цель самого конфликта.

8. На какой стадии конфликта какое-то внешнее событие приводит в движение конфликтующие стороны?

а) конфликтная;

б) предварительная;

в) разрешение конфликта;

г) предконфликтная; д)

послеконфликтная.

9. На послеконфликтной стадии происходит:

а) поиск способов полного разрешения конфликта;

б) накопление и обострение противоречий в системе межличностных и групповых отношений в силу появившегося расхождения интересов, ценностей и установок субъектов конфликтного взаимодействия;

в) конфликт интересов на этой стадии принимает форму острых разногласий, которые индивиды и социальные группы не только не стремятся урегулировать, но и всячески усугубляют;

г) предпринимаются усилия по окончательному устранению противоречий интересов, целей, установок, ликвидируется социально-психологическая напряженность и прекращается любая борьба;

д) какое-то внешнее событие приводит в движение конфликтующие стороны.

10. Что может сопровождать деструктивный

конфликт? а) недостаточный опыт конфликтного

взаимодействия; б) выработанная стратегия и тактика

конфликта; в) закрепление.

11. Что происходит, если после выбора форм взаимодействия происходит уход от взаимодействия одной из сторон?

а) потенциальный конфликт;

б) открытый конфликт; в)

отсутствие конфликта;

г) выработка компромисса;

д) закрытый конфликт.

12. По критерию генезиса конфликты различаются как:

- а) законченные и незаконченные; б) неизбежные и случайные; в) открытые и скрытые.

13. По какому критерию разделяют конструктивные и деструктивные конфликты:

- а) по степени эффективности; б) по степени подготовленности; в) по степени разрешения.

14. Основные стратегии выхода из конфликта (соперничество, компромисс, сотрудничество, избегание и приспособление) предложены: а). Ш. Фэйр;

- б) К. Томас;
- в) Д. Рапопорт;
- г) М. Фоллет.

15. Чем из перечисленного ниже характеризуется начало конфликта:

- а) использование соперничающих тактик для воздействия на оппонента; б) выражение оппоненту своих чувств относительно происходящего; в) направление энергии конфликта в плоскость мирных действий;
- г) определение конфликта в терминах той проблемы, которую надо урегулировать; д) некоторые иницирующие события побуждают участников к действиям.

16. От каких факторов зависит конструктивное разрешение конфликта? а) открытость и эффективность общения; б) адекватность восприятия конфликта;

- в) создание атмосферы взаимного доверия и сотрудничества; г) готовность к всестороннему обсуждению проблем; д) все вышеназванное.

17. Какой вид конфликтов могут породить субъективные причины?

- а) деструктивные;
- б) конструктивные;
- в) деловые;
- г) вертикальные;
- д) горизонтальные.

18. Что такое конфронтация? а)

- отрицание; б) противостояние; в) соглашение; г) компромисс;
- д) все вышеназванное.

19. Какой самый неблагоприятный исход конфликта при желании сохранения отношений?

- а) компромисс;
- б) уклонение; в) принуждение; г) сглаживание;
- д) решение проблемы.

20. Если вы стараетесь выработать решение, удовлетворяющее обе стороны, то какой стиль разрешения конфликта вы используете?

- а) компромисса; б) принуждение; в) приспособление; г) уклонение; д) сглаживание.

21. В чем состоит эскалация конфликтогенов?

- а) в разрешении существующего конфликта;
- б) на конфликтоген в наш адрес мы стараемся ответить более сильным конфликтогеном;
- в) в выявлении причин, мотивов побудивших служащих вступить в конфликтную ситуацию;
- г) в попытке защитить себя от несправедливых обвинений оппонента;
- д) все вышеназванное.

- а) накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта; б) стремление уничтожить оппонента в конфликтной ситуации;
- в) открытое противостояние как следствие взаимоисключающих интересов и позиций;

г) действия (или бездействие), могущие привести к конфликту; д) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

23. Стиль компромисса проявляется:

- а) вы действуете совместно с другой стороной, но при этом не пытаетесь отстаивать собственные интересы в целях сглаживания атмосферы и восстановления нормальной рабочей обстановки;
- б) стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки;
- в) хочется выиграть время, чтобы изучить ситуацию и получить дополнительную информацию, прежде чем принять какое-либо решение;
- г) в стремление к одностороннему выигрышу, к победе, удовлетворению в первую очередь собственных интересов;
- д) поиск путей для вовлечения всех участников в процесс разрешения конфликтов и стремление к удовлетворению нужд всех.

24. Что необходимо выявить при определении целей оппонента? а) мотивы; б) потребности; в) слабости;

- г) жизненные ценности;
- д) все вышеназванное.

25. Какими способами реализуется стратегия разрешения?

- а) принуждением и убеждением;
- б) организацией и разъяснением;
- в) разговорами и пояснениями;
- г) уклонением и приспособлением;
- д) доверием и обеспечением.

26. Какова цель экспертного метода?

- а) консультант руководит процессом;
- б) решить какую-либо проблему, уже сформулированную организацией;
- в) консультант пытается обучить клиента, развить его интуицию и способность понимать и решать проблемы; г) разъяснить, какие результаты ожидаются от каждого сотрудника и подразделения;
- д) консультанты пытаются управлять процессом изменения посредством указания достижимых процедур и конкретного их определения вместе с клиентом.

27. Что происходит, если после выбора форм взаимодействия происходит уход от взаимодействия одной из сторон?

- а) потенциальный конфликт;
- б) открытый конфликт; в) отсутствие конфликта;
- г) выработка компромисса;
- д) закрытый конфликт.

28. Ход развития, изменения конфликта под влиянием действующих на него факторов и условий называется:

- а) динамикой конфликта
- б) границы конфликта
- в) диспозиция конфликта
- г) конфликтная тактика

29. Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях (исключить лишнее):

- а) этапы конфликта;
- б) фазы конфликта;
- в) содержание конфликта.

30. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон - участниц называется:

- а) конфликтными отношениями;
- б) конфликтной ситуацией;
- в) инцидентом.

31. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:

- а) конфликтом;
- б) конкуренцией;
- в) соревнованием.

32. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в медиации является:

- а) переговорный процесс;
- б) сотрудничество;
- в) компромисс.

33. Образ конфликтной ситуации — это:

- а) то, из-за чего возникает конфликт;
- б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;
- в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;
- г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;
- д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.

34. Не является формой завершения конфликта: а) насилие б) разъединение

- в) примирение
- г) компромисс

35. По социальным последствиям выделяются следующие виды конфликта:

- а) деструктивные
- б) реалистические

в) социально-бытовые

г) межгрупповые

36. Отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия называется:

- а) предмет конфликта
- б) образ конфликтной ситуации
- в) мотив конфликта
- г) позиция конфликтующей стороны

37. Первое столкновение сторон, являющееся поводом для начала открытого конфликта, называется:

- а) конфликтная ситуация
- б) предмет конфликта
- в) инцидент
- г) пик конфликта

38. Внутренней побудительной силой, подталкивающей субъектов социального взаимодействия к конфликту, является:

- а) предмет конфликта
- б) образ конфликтной ситуации
- в) мотив конфликта
- г) позиция конфликтующей стороны

39. Предметом исследования конфликтологии являются:

- а) способы поведения людей в конфликтах;
- б) способы предупреждения конфликтов;
- в) закономерности и механизмы возникновения и развития конфликтов, а также принципы и технологии управления ими;
- г) источники возникновения конфликтов в социуме

40. Конфликтология как наука зародилась в

- рамках: а) социологии б) педагогики в) психологии
- г) медицины.

6 семестр

Промежуточная аттестация по дисциплине «Основы конфликтологии» (экзамен)

Методические указания. Тесты для текущего контроля выполняются в письменном виде с ограничением времени: по одной минуте на задание.

Критерии оценивания. Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах, которые затем переводятся в оценку. Баллы выставляются следующим образом:

правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ – **1 балл**;

Оценка соответствует следующей шкале:

<i>Отметка</i>	<i>Кол-во баллов</i>	<i>Процент верных ответов</i>
Отлично	31-40	Свыше 86 %
Хорошо	21-30	61–85%
Удовлетворительно	11-20	50–60%
Неудовлетворительно	менее 10	менее 50 %

Тестовые задания:

ИНСТРУКЦИЯ. ИЗ ПРЕДЛОЖЕННЫХ ВАРИАНТОВ ВЫБЕРИТЕ ОДИН ИЛИ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ.

1. Как классифицируются конфликты по направленности?

- а) межличностные, групповые;
- б) горизонтальные, вертикальные, смешанные;

- в) простые, сложные;
- г) активные, пассивные, конструктивные;
- д) эмоциональные, психологические, нравственные.

2. К причинам межличностных конфликтов можно отнести:

- а) недостатки, связанные с организацией труда, нормирования, использования моральных и материальных стимулов;
- б) трудности и напряженность, связанные с межличностными отношениями внутри коллектива;
- в) недоработки в сфере управленческой деятельности, подбора и расстановки кадров в соответствии с квалификацией и психологическими особенностям;
- г) неправильный стиль руководства;
- д) все вышеназванные.

3. К какому виду относится конфликт, в котором участвуют лица, находящиеся в подчинении один у другого?

- а) межличностный;
- б) смешанный; в) вертикальный;
- г) горизонтальный;
- д) эмоциональный.

4. Что означает личностное развитие в конфликте?

- а) сближение реального и идеального «я» и преодоление своих слабых сторон, как личности;
- б) мысленное представление себя на месте каждого из оппонентов;
- в) оппонент с завышенной самооценкой выбирает, как правило, наступательную стратегию в конфликте, а оппонент с заниженной самооценкой – оборонительную;
- г) предполагает оценку благоприятных и неблагоприятных факторов в конфликтной ситуации;
- д) определение направлений или «зон» своего возможного развития в данном конфликте.

5. Какой конфликт приводит к снижению личной удовлетворенности, группового сотрудничества, эффективности организации?

- а) функциональный;
- б) межличностный; в) групповой;
- г) дисфункциональный;
- д) личностный.

6. Технологии эффективного общения в конфликте сводится к таким способам, приемам и средствам общения, которые позволяют достичь следующих целей:

- а) добиться убеждения соперника в своей правоте;
- б) добиться соглашения даже ценой серьезной уступки соперника;
- в) добиться взаимного понимания и взаимной эмпатии с соперником;
- г) добиться превосходства в переговорном процессе над соперником;
- д) овладеть инициативой в споре.

7. Коммуникативный аспект общения отражает стремление партнеров по общению к:

- а) обмену информацией;
- б) налаживанию добрых взаимоотношений;
- в) достижению взаимопонимания;
- г) расширению темы общения;
- д) усилению информационного воздействия на партнера.

8. Интерактивный аспект общения проявляется в:

- а) необходимости соблюдения партнерами установленных норм общения и проявления своей презентабельности;
- б) стремление к превосходству над партнером по общению;

в) необходимости соблюдения партнерами установленных норм общения и стремлении их к активному воздействию друг на друга в определенном направлении; г) стремлении установить теплые и дружеские отношения;

д) стремлении активизировать информационное воздействие на партнера по общению.

9. Перцептивный аспект общения выражает потребность субъектов общения в:

а) установлении теплых дружеских взаимоотношений, б) сопереживании, во взаимной эмпатии;

в) преодолении стереотипов восприятия в процессе общения;

г) сохранении высокого статуса в общении; д) выявлении

истинных мотивов общения у своего партнера.

10. Технологии рационального поведения в конфликте это:

а) совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия кон-фликтантов на основе самоконтроля своих эмоций;

б) совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте;

в) вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями;

г) поддержание высокой самооценки в переговорном процессе;

д) спокойная реакция на эмоциональные действия соперника.

11. Какие из перечисленных ниже способов избавления от гнева разработаны Д. Скотт:

а) визуализация, «заземление», проецирование, очищение ауры; б) визуализация,

сублимация, проецирование, «заземление»; в) агрессия, сублимация, визуализация; г)

визуализация, выдержка, сублимация, очищение ауры;

д) сублимация, рационализация, регрессия, визуализация.

12. Первое правило самоконтроля эмоций заключается в:

а) спокойной реакции на эмоциональные действия партнера;

б) переводе темы разговора;

в) отвлечении от ненужной информации;

г) установка на рациональное восприятие соперника;

д) попытке понять мотивы соперника.

13. Второе правило самоконтроля эмоций заключается

в: а) установке на рациональное восприятие соперника;

б) обмене содержанием эмоциональных переживаний в процессе спокойного общения;

в) в переводе темы разговора; г) отвлечении от ненужной информации;

д) спокойной реакции на эмоциональные действия соперника.

14. Третье правило самоконтроля эмоций заключается в:

а) поддержании высокой самооценки в процессе общения у себя и у партнера;

б) поддержание высокой самооценки только у себя;

в) поддержание высокой самооценки только у партнера;

г) поддержание высокой самооценки в глазах соперника;

д) поддержание высокой самооценки у себя и всяческое унижение, критика соперника.

15. Разрешение конфликта — это:

а) совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению;

б) стратегия поведения оппонента в конфликте, состоящая в ориентации на свои интересы, навязывании другой стороне предпочтительного для себя решения, открытой борьбе по реализации своих интересов;

в) кооперативная стратегия поведения оппонента в конфликте, заключающаяся в ориентации на совместный поиск решения, удовлетворяющего интересы всех сторон;

16. Соперничество — это:

- а) совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению;
- б) стратегия поведения оппонента в конфликте, состоящая в ориентации на свои интересы, навязывании другой стороне предпочтительного для себя решения, открытой борьбе по реализации своих интересов;
- в) кооперативная стратегия поведения оппонента в конфликте, заключающаяся в ориентации на совместный поиск решения, удовлетворяющего интересы всех сторон;

17. Сотрудничество - это:

- а) совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению;
- б) стратегия поведения оппонента в конфликте, состоящая в ориентации на свои интересы, навязывании другой стороне предпочтительного для себя решения, открытой борьбе по реализации своих интересов;
- в) кооперативная стратегия поведения оппонента в конфликте, заключающаяся в ориентации на совместный поиск решения, удовлетворяющего интересы всех сторон;

18. Знание основного содержания каждого из этапов конфликта важно

для: а) его прогнозирования; б) оценки;

в) выбора технологий управления этим конфликтом;

г) классификации конфликта.

19. В группу методов управления конфликтами входят (исключите лишнее):

а) структурные методы; б) метод картографии; в) опрос.

20. Медиация как особый тип социального взаимодействия рассматривается

в: а) психологии;

б) социологии;

в) педагогике.

21. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в медиации является:

а) переговорный процесс;

б) сотрудничество; в)

компромисс.

22. Медиация в конфликтологии:

а) служба примирения;

б) разрешение конфликта;

в) технология альтернативного урегулирования;

23. Медиатор – это:

а) человек, профессионально выполняющий обязанности распорядителя; б) должностное лицо, разрешающее спор;

в) нейтральный посредник, помогающий наладить отношения;

24. Медиация – это:

а) альтернативное разрешение конфликта «третьей» стороной;

б) стремление уничтожить оппонента в конфликтной ситуации; в) открытое противостояние как следствие взаимоисключающих интересов и позиций;

25. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в медиации является:

а) переговорный процесс;

б) сотрудничество; в)

компромисс.

- 26.** Профессиональный посредник называется: а) суггестором; б) медиатором; в) коллегой.
- 27.** Классически выделяют три варианта посредничества (исключить лишнее): а) дизъюнктивный; б) конъюнктивный; в) субъективный; г) смешанный.
- 28.** К какой тактике относится прием «закрытая дверь»:
а) ультимативной тактике; б) тактике выжимания уступок; в) тактике лавирования.
- 29.** Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:
а) конфликтом; б) конкуренцией; в) соревнованием.
- 30.** От каких факторов зависит эффективность разрешения конфликта?
а) открытость и эффективность общения;
б) адекватность восприятия конфликта;
в) создание атмосферы взаимного доверия и сотрудничества; г) готовность к всестороннему обсуждению проблем; д) все вышеназванное.
- 31.** Какой принцип не применяется при проведении процедуры медиации:
а) добровольность; б) равноправие; в) состязательность;
г) беспристрастность.
- 32.** Информация, полученная при проведении процедуры медиации, может быть раскрыта:
а) противоположной стороне; б) при разбирательстве дела в суде;
в) в случае если она необходима в интересах дела.
- 33.** Медиативный подход в воспитательно-образовательном пространстве заключается:
а) в привлечении представителей сторон, экспертов и др. лиц; б) в содействие в разрешении конфликтов, имеющих высокую степень актуальности;
в) в профилактической медиации, в которой основной акцент делается на формирование конфликтологической компетентности у широкого круга субъектов образовательного процесса, что способствует снижению количества и остроты конфликтов; г) все ответы верны; д) все ответы неверны.
- 34.** К целям службы медиации в образовательном пространстве отнесены: а) создание системы защиты прав и интересов учащихся; б) создание системы помощи детям в трудных ситуациях; в) организация системы работы с «трудными» детьми;
г) внедрение новых форм досудебного разрешения конфликтов;
д) повышение медиативной квалификации педагогов; е) обеспечение прозрачности воспитательных процедур; ж) все ответы верны; з) все ответы неверны.
- 35.** Медиативная культура отношений предполагает: а) обсуждение на равных;

б) разрешение противоречия;

в) расследование «сверху».

36. Процедура медиации включает:

а) знакомство с заявкой на проведение медиации;

б) организация пространства;

в) представление медиаторов;

г) изучение истории конфликта;

д) согласование места проведения медиации.

37. Субъект конфликта, самостоятельно или по инициативе оппонентов вмешивающийся в процесс его протекания с целью помочь делу конструктивного завершения конфликта, это:

а) член группы поддержки;

б) наблюдатель; в)

подстрекатель; д)

оппонент;

е) посредник (медиатор).

38. Субъект конфликта, оказывающий помощь оппоненту в овладении предметом конфликта, но сам на него не претендующий, это:

а) член группы поддержки;

б) наблюдатель; в)

подстрекатель; д)

оппонент;

е) посредник (медиатор).

39. Субъект конфликта, стремящийся к непосредственному овладению предметом конфликта, это:

а) член группы поддержки;

б) наблюдатель; в)

подстрекатель; д)

оппонент;

е) посредник (медиатор).

40. Субъект конфликта, добровольно или вынужденно фиксирующий процесс его протекания, не участвуя в конфликтном взаимодействии, это:

а) член группы поддержки;

б) наблюдатель; в)

подстрекатель; д)

оппонент;

е) посредник (медиатор).

7. Данные для учета успеваемости студентов в БАРС

Таблица 1.1 Таблица максимальных баллов по видам учебной деятельности. в 5 семестре

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Семестр	Лекции	Лабораторные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	Автоматизированное тестирование	Другие виды учебной деятельности	Промежуточная аттестация	Итого
5	8	0	32	9	0	11	40	100

Программа оценивания учебной деятельности студента

_____5_____ семестр

номер семестра

Лекции

Критерии: посещаемость, активность, качество ведения конспектов:
каждая лекция от 0 до 0,5 балла;
за один семестр от 0 до 8 баллов.

Лабораторные занятия

Не предусмотрено

Практические занятия

Критерии: самостоятельность и креативность при выполнении вопросов практических занятий, наличие и качество презентации, активность работы в аудитории, правильность выполнения заданий, уровень подготовки к занятиям.

Диапазон оценки: от 0 до 32 баллов
каждое занятие от 0 до 1 балла;
за один семестр от 0 до 32 балла.

Пропуск практических занятий предполагает отчет по пропущенным темам. Форма отработки определяется преподавателем, ведущим практическое занятие (написание реферата по теме пропущенного практического занятия, составление тезисного плана-конспекта по основным вопросам практического занятия, проведение текущего тестирования знаний или пр.).

Самостоятельная работа

Критерии: участие в обсуждении вопросов, представленных для самостоятельной проработки.

Диапазон оценки: от 0 до 9 баллов

Тема 1.1. Вопросы для самоконтроля –3 балла
Тема 1.2. Вопросы для самоконтроля –3 балла
Тема 2.1. Реферирование литературы – 3 балла

Автоматизированное тестирование

Не предусмотрено.

Другие виды учебной деятельности

Тема 1.8. Анализ кейс - задач – 11 баллов

Промежуточная аттестация - зачет

Диапазон оценки: от 0 до 40 баллов

При проведении промежуточной аттестации

ответ на «отлично» / «зачтено» оценивается от 31 до 40 баллов;

ответ на «хорошо» / «зачтено» оценивается от 21 до 30 баллов;

ответ на «удовлетворительно» / «зачтено» оценивается от 11 до 20 баллов;

ответ на «неудовлетворительно» / «не зачтено» оценивается от 0 до 10 баллов.

Таким образом, максимально возможная сумма баллов за все виды учебной деятельности студента за 5 семестр по дисциплине «Основы конфликтологии» составляет **100** баллов.

Таблица 2.1 Таблица пересчета полученной студентом суммы баллов по дисциплине «Основы конфликтологии» в оценку (зачет):

49 баллов и более	«зачтено» (при недифференцированной оценке)
Менее 49 баллов	«не зачтено»

6 семестр

Таблица 1.1 Таблица максимальных баллов по видам учебной деятельности в 6 семестре

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Семестр	Лекции и	Лабораторные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	Автоматизированное тестирование	Другие виды учебной деятельности	Промежуточная аттестация	Итого
6	10	0	20	20	0	10	40	100

6 семестр

номер семестра

Лекции

Критерии: посещаемость, активность, качество ведения конспектов:

каждая лекция от 0 до 0,5 балла;

за один семестр от 0 до 10 баллов.

Лабораторные занятия

Не предусмотрено

Практические занятия

Критерии: самостоятельность и креативность при выполнении вопросов практических занятий, наличие и качество презентации, активность работы в аудитории, правильность выполнения заданий, уровень подготовки к занятиям.

Диапазон оценки: от 0 до 20 баллов

каждое занятие от 0 до 1 балла;

за один семестр от 0 до 20 баллов.

Пропуск практических занятий предполагает отчет по пропущенным темам. Форма отработки определяется преподавателем, ведущим практическое занятие (написание реферата по теме пропущенного практического занятия, составление тезисного плана-конспекта по основным

вопросам практического занятия, проведение текущего тестирования знаний или пр.).

Самостоятельная работа

Критерии: участие в обсуждении вопросов, представленных для самостоятельной проработки.

Диапазон оценки: от 0 до 20 баллов

Тема 2.1. Практическое задание № 5 – 4 балла

Тема 2.2. Практическое задание № 6 – 4 балла

Тема 2.3. Письменная работа № 1 – 4 балла

Тема 2.4. Письменная работа № 2 – 4 балла

Тема 2.5. Практическое задание № 7 – 4 балла

Автоматизированное тестирование

Не предусмотрено.

Другие виды учебной деятельности

Тема 2. 6. Анализ кейс - задач – 10 баллов

Промежуточная аттестация - экзамен

Диапазон оценки: от 0 до 40 баллов

При проведении промежуточной аттестации

ответ на «отлично» оценивается от 31 до 40 баллов;

ответ на «хорошо» оценивается от 21 до 30 баллов;

ответ на «удовлетворительно» оценивается от 11 до 20 баллов;

ответ на «неудовлетворительно» оценивается от 0 до 10 баллов.

Таким образом, максимально возможная сумма баллов за все виды учебной деятельности студента за 6 семестр по дисциплине «Основы конфликтологии» составляет **100** баллов.

Таблица 2.2. Таблица пересчета полученной студентом суммы баллов по дисциплине «Основы конфликтологии» в оценку (экзамен):

86 - 100 баллов	«отлично»
70 - 85 баллов	«хорошо»
51- 69 баллов	«удовлетворительно»
0 – 50 баллов	«не удовлетворительно»

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.

а) литература:

Кибанов А. Я. Конфликтология [Электронный ресурс]: Учебник / Ардадьон Яковлевич Кибанов, Иван Егорович Ворожейкин, Дмитрий Кириллович Захаров, Валерия Германовна Коновалова. - 2, пе-рераб. и доп. - Москва: ООО «Научно-издательский центр ИНФРА-М», 2014. - 301 с.

Козырев Г. И. Конфликтология [Электронный ресурс]: Учебник / Геннадий Иванович Козырев. - Москва: Издательский Дом «ФОРУМ»; Москва : ООО «Научно-издательский центр ИНФРА-М», 2014. - 304 с.

Сорокин Е. Г. Конфликтология в социальной работе: учебник / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. - Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К°", 2016. - 281, [3] с

Фролова С.В. Психотехнология групповой работы [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие для магистрантов, обучающихся по направ-лению «Психология» факультета психологии / С. В. Фролова. - Саратов: [б. и.], 2015. - 126 с. - Б. ц. Перейти к внешнему ресурсу: Текст: <http://library.sgu.ru> ID= 1308 (дата размещения: 15.07.2015)

Угрюмова, Н.В. Теория организации и организационное поведение: учебник для бакалавров и специалистов / Н. В. Угрюмова, А. О. Блинов ; Финансовый ун-т при Правительстве РФ. - Москва ; Санкт-Петербург [и др.] : Питер, 2016. - 286, [2] с

б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

Пакет Microsoft Office 2007 (Microsoft Office Word, Microsoft Office PowerPoint, Microsoft Office Excel). Браузеры: Chrome, Mozilla FireFox

www.akdi.ru

www.ttru.net

www.bookdk.com

forum.woweb.ru

<http://www.iprbookshop.ru>

<http://informatika.ru>

<http://edu.ru>

<http://rospsy.ru>

<http://rsl.ru>

<http://mon.gov.ru>

Лицензионное программное обеспечение

Рабочее место психолога Практика-МГУ с набором учебных заданий и психологических методик, Конструктор многошкальных опросников «ТЕСТМЕЙКЕР», конструктор опросников для автоматизированного контроля усвоения материала (AskMake), конструкторы StimMake и ScaleMake.

Windows 8.1 профессиональная

Kaspersky Anti-Virus Suite для WKS и

FS Windows XP Professional

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для реализации данной рабочей программы используются компьютерные классы с выходом в Интернет (ауд.317, 330, XII корпус СГУ), аудитории (кабинеты), оборудованные мультимедийными демонстрационными комплексами, учебные (416 ауд. XVI корп. СГУ) и исследовательские лаборатории (ауд.330, XII корпус СГУ), учебно-методический ресурсный центр, специализированная библиотека (ауд.326, XII корпус СГУ). Компьютерный класс (ауд.317) оборудован системой Test-maker, компьютерный класс (ауд.330) оборудован системой «Рабочее место психолога» и лицензированной статистической программой SPSS и надстройкой AMOS для выполнения работ по обработке данных. Все указанные помещения соответствуют действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности и охраны труда при проведении учебных, научно-исследовательских и научно-производственных работ.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 44.03.02 Психолого-педагогическое образование, профиль подготовки «Психология образования и социальной сферы».

Автор: _ к.психол.н., Е.Е. Бочарова

Программа одобрена на заседании кафедры социальной психологии образования и развития от 21.05.2019 года, протокол № 9.