

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Алейник Станислав Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 07.07.2021 11:55:30
Уникальный программный ключ:
5258223550ea9fbeb23726a1609b644b33d8986ab6255891f288f013a1751fae

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



УТВЕРЖДАЮ
Декан экономического факультета
Ю.А. Китаёв
«19» мая 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Педагогическая конфликтология

Направление подготовки 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям)

Направленность (профиль) Экономика и управление

Квалификация Бакалавр

Год начала подготовки - 2021

Майский, 2021

Рабочая программа составлена с учетом требований:

- федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям), утвержденного и введенного в действие с приказом Министерства образования и науки РФ от 22 февраля 2018 г № 124;
- порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 05.04.2017 г. №301;
- профессионального стандарта «Педагог дополнительного образования детей и взрослых» утвержденного и введенного в действие приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 5 мая 2018 г №298н;
- основной профессиональной образовательной программы ФГБОУ ВО Белгородский ГАУ по направлению подготовки 44.03.04. Профессиональное обучение (по отраслям), направленность (профиль) Экономика и управление

Составитель: кандидат пед. наук, доцент кафедры профессионального обучения и социально-педагогических дисциплин Любимова Н.И.

Рассмотрена на заседании кафедры профессионального обучения и социально-педагогических дисциплин «18» мая 2021 г., протокол №9

Зав. кафедрой _____  Никулина Н.Н.

Руководитель основной профессиональной образовательной программы _____  Никулина Н.Н.

I. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Цель дисциплины: формирование конфликтологической компетентности, получение системных знаний в области педагогической конфликтологии.

1.2. Задачи:

1. Знакомство с динамикой протекания педагогических конфликтов и стратегиями поведения в них;
2. Изучение основных положений теории педагогического конфликта;
3. Изучение стратегий поведения людей в конфликтной ситуации;
4. Формирование навыков управления трудовыми и организационными конфликтами;
5. Формирование навыков разрешения различных конфликтных ситуаций.

II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ (ОПОП)

2.1. Цикл (раздел) ОПОП, к которому относится дисциплина

Педагогическая конфликтология в профессиональном образовании относится к психологу—педагогическому модулю дисциплин обязательной части (Б1.О.04.08) основной профессиональной образовательной программы.

2.2. Логическая взаимосвязь с другими частями ОПОП

Наименование предшествующих дисциплин, практик, на которых базируется данная дисциплина (модуль)	Философия, общая психология, общая и профессиональная педагогика.
Требования к предварительной подготовке обучающихся	Знает основные закономерности развития общества и мышления. Умеет правильно использовать основные положения общей педагогики, общей психологии и социальных наук. Владет навыками конспектирования научных источников (монографий, статей, тезисов).

III. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Коды компетенций	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-3	Способен	УК-3.2	Знать:

	осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.	<ul style="list-style-type: none"> - закономерности эффективного использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; определяет свою роль в команде. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели; - взаимодействовать с другими членами команды для достижения поставленной задачи; - планировать последовательность действий, для достижения цели. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способами решения проблемы в профессиональной деятельности на основе анализа и синтеза. - методами взаимодействия с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды.
		УК-3.3 Владеет приемами эффективного социального взаимодействия в различных социальных группах (в зависимости от целей подготовки- по возрастным особенностям, по этническому и религиозному признаку, по принадлежности к социальному классу)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - строить отношения с окружающими людьми, с коллегами; - предвидеть результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата. <p>Владеть: практическим опытом участия в командной работе, в социальных проектах, распределения ролей в условиях командного взаимодействия.</p>
ОПК – 7	Способен взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ	ОПК – 7.4 Способен взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ	<p>Знать:</p> <p>закономерности развития личности и группы, проявления личностных свойств в групповом взаимодействии.</p> <p>Уметь: выбирать формы, методы, приемы взаимодействия с разными участниками образовательного процесса (обучающимися, родителями, педагогами, администрацией) в соответствии с контекстом ситуации.</p> <p>Владеть: методами и способами взаимодействия с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ.</p>

1	2	3	4	6	7	8	9	11
Модуль 1. Методология, история и теоретические основы педагогической конфликтологии	37	4	10	23	43	2	2	39
Педагогическая конфликтология: предмет, цели, значение в обществе.	8	1	2	5	12	1	1	10
Общая теория педагогического конфликта.	8	1	2	5	12	1	1	10
Возникновение и развитие конфликтологических идей в педагогике.	8	1	2	5	5			5
Понятие и функции педагогических конфликтов.	8	1	2	5	5			5
<i>Итоговое занятие по модулю 1</i>	5		2	3	9			9
Модуль 2. Конфликты в различных сферах педагогического взаимодействия	43,6	8	12	23,6	43	2	2	39
Классификация конфликтов. Структура конфликта и причины его возникновения. Функции и динамика конфликтов.	9	2	2	5	12	1	1	10
Внутриличностные конфликты. Типы конфликтных личностей. Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования.	9	2	2	5	7	1	1	5
Конфликты в общеобразовательном учреждении. Виды и причины конфликтов в педагогическом процессе.	9	2	2	5	5			5
Методы исследования педагогических конфликтов	8	1	2	5	5			5
Специфика и механизм возникновения педагогических конфликтов.	6,6	1	2	3,6	5			5
<i>Итоговое занятие по модулю 2</i>	2		2		9			9
Модуль 3. Основы предупреждения и регулирования педагогических конфликтов	43	6	14	23	45,4	2	4	39,4
Прогнозирование и профилактика педагогических конфликтов.	7	1	2	4	7	1	1	5
Технология предупреждения педагогических конфликтов.	7	1	2	4	7	1	1	5
Психологические последствия педагогических конфликтов.	7	1	2	4	6		1	5
Конструктивное разрешение педагогических конфликтов.	7	1	2	4	6		1	5
Медиаторство и регулирование конфликтов.	7	1	2	4	5			5
Управление стрессами для предупреждения конфликтов.	6	1	2	3	5			5

Наименование модулей и разделов дисциплины	Объемы видов учебной работы по формам обучения, час							
	Очная форма обучения				Заочная форма обучения			
	Всего	Лекции	Лабораторно-практ. занятия	Самостоятельная работа	Всего	Лекции	Лабораторно-практ. занятия	Самостоятельная работа
1	2	3	4	6	7	8	9	11
<i>Итоговое занятие по модулю 3</i>	2		2		9,4			9,4
<i>Предэкзаменационные консультации</i>	2				-			
<i>Текущие консультации</i>	-				6			
<i>Установочные занятия</i>	-				2			
<i>Промежуточная аттестация</i>	0,4				0,6			
<i>Контактная аудиторная работа (всего)</i>	56,4	18	36	-	22,6	6	8	-
<i>Контактная внеаудиторная работа (всего)</i>	18				4			
<i>Самостоятельная работа (всего)</i>	69,6				117,4			
<i>Общая трудоемкость</i>	144				144			

4.3 Содержание дисциплины

Наименование и содержание модулей и разделов дисциплины
Модуль 1. Методология, история и теоретические основы педагогической конфликтологии
1. Педагогическая конфликтология: предмет, цели, значение в обществе.
1.1. Общее понятие конфликта. Развитие конфликтологии в США и Европе в конце XIXв. Конфликтология в России. Этапы развития конфликтологии в России. Конфликтология в настоящее время как самостоятельная научная дисциплина.
1.2. Объект и предмет науки педагогической конфликтологии. Задачи педагогической конфликтологии - познавательные-теоретические и утилитарно-практические..
2. Общая теория педагогического конфликта.
2.1. Периодизация истории педагогической конфликтологии.
2.2. Междисциплинарные связи отраслей конфликтологии.
3. Возникновение и развитие конфликтологических идей в педагогике.
3.1. Проблема конфликта в военной науке. Конфликты в искусствоведении. Конфликты в исторической науке.
3.2. Математические модели конфликтных явлений. Исследование конфликтов в педагогике и психологии.
3.3. Изучение конфликтов в политологии, правоведении и социологии.
4. Понятие и функции педагогических конфликтов.
4.1 Основные вопросы педагогических конфликтов, комплекс понятий и проблем..
4.2 Комплексный характер педагогических конфликтов, связь с другими науками.
<i>Итоговое занятие по модулю 1.</i>
Модуль 2. Конфликты в различных сферах педагогического взаимодействия

Наименование и содержание модулей и разделов дисциплины
1. Классификация конфликтов. Структура конфликта и причины его возникновения. Функции и динамика конфликтов..
1.1 Проблема классификации. Основные виды классификации конфликтов.
1.2 Элементы конфликта Психологические компоненты конфликта. Особенности восприятия конфликта.
1.3 Объективные факторы возникновения конфликта. Организационно-управленческие причины конфликта. Социально-психологические причины конфликта. Личностные причины конфликта.
1.4 Положительные и отрицательные функции конфликта. Динамика конфликта как сложного социального явления находит свое отражение в двух понятиях: этапы конфликта и фазы конфликта.
2. Внутриличностные конфликты. Типы конфликтных личностей. Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования..
2.1. Природа внутриличностных конфликтов. Переживание внутриличностного конфликта. Внутриличностные конфликты и суицидальное поведение. Управление внутриличностными конфликтами..
2.2. Наступление, оборона, уклонение, отступление как основные методы управления межгрупповыми конфликтами..
3. Конфликты в общеобразовательном учреждении. Виды и причины конфликтов в педагогическом процессе.
3.1. Особенности конфликта в общеобразовательной школе..
3.2. Специфика конфликта в СПО и в вузах.
4. Методы исследования педагогических конфликтов.
4.1. Структура педагогического конфликта. Субъекты педагогических конфликтов.
4.2. Особенности педагогических конфликтов. Методы исследования педагогических конфликтов.
<i>Итоговое занятие по модулю 2.</i>
Модуль 3. Основы предупреждения и регулирования педагогических конфликтов
1. Прогнозирование и профилактика педагогических конфликтов.
1.1. Социально-психологические условия профилактики конфликтов.
1.2. Методы психокоррекции конфликтного поведения. Метод баланса ролей, взаимных согласий, предупреждения ущерба.
1.3. Самоконтроль и саморегуляция. Уважение, прагматизм, доверие и др.
2.Технология предупреждения педагогических конфликтов.
2.1. Учет индивидуальных особенностей субъектов. Толерантность и различия.
2.2. Методы достижения эффективности в работе с персоналом и клпедагогических конфликтах. Предупреждение педагогических конфликтов компетентным оцениванием.
3.Психологические последствия педагогических конфликтов.
3.1. Психологическая структура педагогического конфликта.
3.2. Стресс и его особенности. Стрессы и управление эмоциональными состояниями. Психологические защиты личности.
4.Конструктивное разрешение педагогических конфликтов.
4.1. Условия и факторы разрешения конфликта. Стратегия и способы разрешения конфликта.
5. Медиаторство и регулирование конфликтов.
5.1. Результативность медиаторской деятельности.
5.2. Этика регулирования конфликтов.
6.Управление стрессами для предупреждения конфликтов.

Наименование и содержание модулей и разделов дисциплины
6.1. Виды и функции переговоров. Динамика переговорного процесса. Психологические механизмы и технология переговоров.
6.2. Психологические условия успеха на переговорах при достижении решения, специфика ведения переговоров с противником.
<i>Итоговое занятие по модулю 3.</i>

V. ОЦЕНКА ЗНАНИЙ И ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

5.1. Формы контроля знаний, рейтинговая оценка и формируемые компетенции (очная форма обучения)

№ п/п	Наименование рейтингов, модулей и блоков	Формируемые компетенции	Объем учебной работы				Форма контроля знаний	Количество баллов (min)	Количество баллов (max)
			Общая трудоемкость	Лекции	Лаб.-практ. занятия	Самост. работа			
Всего по дисциплине		УК-3 ОПК-7	144	18	36	69,6	Экзамен	51	100
<i>I. Рубежный рейтинг</i>							Сумма баллов за модули	31	60
Модуль 1. Методология, история и теоретические основы педагогической конфликтологии		УК-3 ОПК-7	37	4	10	23		10	20
1.1	Педагогическая конфликтология: предмет, цели, значение в обществе.	УК-3.2 УК-3.3 ОПК-7.4	8	1	2	5	Устный опрос	2	4
1.2	Общая теория педагогического конфликта.	УК-3.2 УК-3.3 ОПК-7.4	8	1	2	5	Устный опрос, подготовка реферата	2	4
1.3	Возникновение и развитие конфликтологических идей в педагогике.	УК-3.2 УК-3.3 ОПК-7.4	8	1	2	5	Устный опрос, ситуационные задачи	2	4

1.4	Понятие и функции педагогических конфликтов.	УК-3.2 УК-3.3 ОПК-7.4	8	1	2	5	Устный опрос, ситуационные задачи	2	4
<i>Итоговое занятие по модулю 1</i>		УК-3.2 УК-3.3 ОПК-7.4	5		2	3	тестирование	2	4
Модуль 2. Конфликты в различных педагогического взаимодействия сферах		УК-3 ОПК-7	43,6	8	12	23,6		10	20
2.1.	Классификация конфликтов. Структура конфликта и причины его возникновения. Функции и	УК-3.2 УК-3.3 ОПК-7.4	9	2	2	5	Устный опрос, ситуационные задачи	2	4
2.2	Внутриличностные конфликты. Типы конфликтных личностей. Межличностные и	УК-3.2 УК-3.3 ОПК-7.4	9	2	2	5	Устный опрос, подготовка реферата	2	4
2.3	Конфликты в общеобразовательном учреждении. Виды и причины конфликтов в педагогическом процессе.	УК-3.2 УК-3.3 ОПК-7.4	9	2	2	5	Устный опрос, ситуационные задачи	2	4
2.4	Методы исследования педагогических конфликтов	УК-3.2 УК-3.3 ОПК-7.4	8	1	2	5	Устный опрос, тестирование	2	4
2.5	Специфика и механизм возникновения педагогических конфликтов.	УК-3.2 УК-3.3 ОПК-7.4	6,6	1	2	3,6	Устный опрос, подготовка реферата	1	2
<i>Итоговое занятие по модулю 2</i>		УК-3.2 УК-3.3 ОПК-7.4	2		2		тестирование	1	2
Модуль 3. Основы предупреждения и регулирования педагогических конфликтов		УК-3 ОПК-7	43	6	14	23		11	20
3.1.	Прогнозирование и профилактика педагогических конфликтов.	УК-3.2 УК-3.3 ОПК-7.4	7	1	2	4	Устный опрос, подготовка реферата ситуационные задачи	2	4

3.2.	Технология предупреждения педагогических конфликтов.	УК-3.2 УК-3.3 ОПК-7.4	7	1	2	4	Устный опрос, деловая игра	2	4
3.3.	Психологические последствия педагогических конфликтов.	УК-3.2 УК-3.3 ОПК-7.4	7	1	2	4	Устный опрос, деловая игра, контрольная работа	2	4
3.4.	Конструктивное разрешение педагогических конфликтов.	УК-3.2 УК-3.3 ОПК-7.4	7	1	2	4	Устный опрос, ситуационные задачи	2	2
3.5.	Медиаторство и регулирование конфликтов.	УК-3.2 УК-3.3 ОПК-7.4	7	1	2	4	Устный опрос, ситуационные задачи	1	2
3.6.	Управление стрессами для предупреждения конфликтов.	УК-3.2 УК-3.3 ОПК-7.4	6	1	2	3	Устный опрос, ситуационные задачи	1	2
<i>Итоговое занятие по модулю 3</i>		УК-3.2 УК-3.3 ОПК-7.4	2		2		тестирование	1	2
<i>II. Творческий рейтинг</i>		УК-3.2 УК-3.3 ОПК-7.4							5
<i>III. Рейтинг личностных качеств</i>		УК-3.2 УК-3.3 ОПК-7.4							10
<i>IV. Рейтинг сформированности прикладных практических требований</i>		УК-3.2 УК-3.3 ОПК-7.4							+
<i>V. Промежуточная аттестация</i>		УК-3.2 УК-3.3 ОПК-7.4					<i>экзамен</i>	15	25

5.2. Оценка знаний студента

5.2.1. Основные принципы рейтинговой оценки знаний

Оценка знаний по дисциплине осуществляется согласно Положению о балльно-рейтинговой системе оценки обучения в ФГБОУ Белгородского ГАУ.

Уровень развития компетенций оценивается с помощью рейтинговых баллов.

Рейтинги	Характеристика рейтингов	Максимум баллов
Рубежный	Отражает работу студента на протяжении всего периода	60

	изучения дисциплины. Определяется суммой баллов, которые студент получит по результатам изучения каждого модуля.	
Творческий	Результат выполнения студентом индивидуального творческого задания различных уровней сложности, в том числе, участие в различных конференциях и конкурсах на протяжении всего курса изучения дисциплины.	5
Рейтинг личностных качеств	Оценка личностных качеств обучающихся, проявленных ими в процессе реализации дисциплины (модуля) (дисциплинированность, посещаемость учебных занятий, сдача вовремя контрольных мероприятий, ответственность, инициатива и др.)	10
Рейтинг сформированности прикладных практических требований	Оценка результата сформированности практических навыков по дисциплине (модулю), определяемый преподавателем перед началом проведения промежуточной аттестации и оценивается как «зачтено» или «не зачтено».	+
Промежуточная аттестация	Является результатом аттестации на окончательном этапе изучения дисциплины по итогам сдачи зачета или экзамена. Отражает уровень освоения информационно-теоретического компонента в целом и основ практической деятельности в частности.	25
Итоговый рейтинг	Определяется путём суммирования всех рейтингов	100

Итоговая оценка компетенций студента осуществляется путём автоматического перевода баллов общего рейтинга в стандартные оценки:

Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
менее 51 балла	51-67 баллов	67,1-85 баллов	85,1-100 баллов

5.2.2. Критерии оценки знаний студента на экзамене

На экзамене студент отвечает в письменно-устной форме на вопросы экзаменационного билета (2 вопроса и задача).

Количественная оценка на экзамене определяется на основании следующих критериев:

- оценку «отлично» заслуживает студент, показавший всестороннее систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой; как правило, оценка «отлично» выставляется студентам, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины и их значение для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала;

- оценку «хорошо» заслуживает студент, обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе; как правило, оценка «хорошо» выставляется

студентам, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности;

- оценку «удовлетворительно» заслуживает студент, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой; как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется студентам, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, обнаружившему проблемы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий; как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжать обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

5.3. Фонд оценочных средств. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки формируемых компетенций по дисциплине (приложение 1)

VI. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Основная учебная литература

1. Основы конфликтологии: Учебник / Г.И. Козырев. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 240 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0430-5 <http://znanium.com/bookread2.php?book=419052>

2. Кибанов А.К. Конфликтология: Учебник/ А.К. Кибанов, И.Е. Ворожейкин, Д. К. Захаров, В.Г. Коновалова; Под ред. А.Я. Кибанова. - Изд. 2-е, перераб. и доп. - М.: Инфра. - М, 2014. - 302 с. 102 <http://znanium.com/bookread2.php?book=405091>

6.2. Дополнительная литература

1. Конфликтология: Учеб. пособие / Е.А. Земедлина. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. - 141 с.: 70x100 1/32. - (ВПО: Бакалавриат). (обложка, карм. формат) ISBN 978-5-369-01082-2 <http://znanium.com/bookread2.php?book=368679>

2. Зеленков, М. Ю. Конфликтология : Учебник / М. Ю. Зеленков. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 324 с. - ISBN 978-5-394-01918-0

6.2.1. Периодические издания

1. Журнал научно-методический «Педагогическое образование и наука»
http://www.manpo.ru/manpo/publications/nmj_poin.shtml
2. Цикл «Научные журналы по педагогике: «Педагогический журнал»
<http://www.publishing-vak.ru/pedagogy.htm>
3. Высшее образование в России [Текст] : журнал. — Ежемес.
<http://www.vovr.ru>
4. Среднее профессиональное образование (СПО) [Текст] : журнал. — Ежемес.
<http://www.portalspo.ru/journal/index.php>
5. Вестник образования России [Текст] : журнал. — Ежемес.
<http://vestniknews.ru>

6.2.2. Нормативно-правовые документы

1. Федеральный закон «Об образовании в РФ» от 29.12.2012 N 273.
http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/
2. Постановление Правительства РФ от 23 мая 2015 г. N 497 "О Федеральной целевой программе развития образования на 2016 - 2020 годы".
<http://base.garant.ru/71044750/>
3. Распоряжение Правительства РФ от 29 мая 2015 года №996-р «Об утверждении стратегии развития воспитания на период до 2025 года» электронный ресурс <http://government.ru/docs/18312/>
4. [Приказ Минобрнауки России от 01.10.2015 N 1085 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 44.03.04 Профессиональное обучение \(по отраслям\) \(уровень бакалавриата\)".](#)

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа обучающихся заключается в инициативном поиске информации о наиболее актуальных проблемах, которые имеют большое практическое значение и являются предметом научных дискуссий в рамках изучаемой дисциплины.

Самостоятельная работа планируется в соответствии с календарными планами рабочей программы по дисциплине и в методическом единстве с тематикой учебных аудиторных занятий.

6.3.1. Методические указания по освоению дисциплины

Приступая к изучению дисциплины, обучающимся необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий, списком рекомендованной литературы.

Преподавание дисциплины предусматривает: лекции, практические занятия, самостоятельную работу (изучение теоретического материала; подготовка к практическим занятиям; выполнение домашних заданий, в т.ч. рефераты, решение ситуационных задач, выполнение тестовых заданий, устным опросам, деловым играм), консультации преподавателя.

Лекции по дисциплине читаются как в традиционной форме, так и с

использованием активных форм обучения. Главной задачей каждой лекции является раскрытие сущности темы и анализ ее главных положений. Рекомендуется на первой лекции довести до внимания студентов структуру курса и его разделы, а также рекомендуемую литературу. В дальнейшем указывать начало каждого раздела, суть и его задачи, а, закончив изложение, подводить итог по этому разделу, чтобы связать его со следующим. Содержание лекций определяется рабочей программой курса. Каждая лекция должна охватывать определенную тему курса и представлять собой логически вполне законченную работу. Лучше сократить тему, но не допускать перерыва ее в таком месте, когда основная идея еще полностью не раскрыта. Для максимального усвоения дисциплины рекомендуется изложение лекционного материала с элементами обсуждения. Лекционный материал должен быть снабжен конкретными примерами. Целями проведения практических занятий являются: установление связей теории с практикой в форме экспериментального подтверждения положений теории; развитие логического мышления; умение выбирать оптимальный метод решения; обучение студентов умению анализировать полученные результаты; контроль самостоятельной работы обучающихся по освоению курса.

Каждое практическое занятие целесообразно начинать с повторения теоретического материала, который будет использован на нем. Для этого очень важно четко сформулировать цель занятия и основные знания, умения и навыки, которые студент должен приобрести в течение занятия. На практических занятиях преподаватель принимает решенные и оформленные надлежащим образом различные задания, он должен проверить правильность их оформления и выполнения, оценить глубину знаний данного теоретического материала, умение анализировать и решать поставленные задачи, выбирать эффективный способ решения, умение делать выводы.

В ходе подготовки к практическому занятию обучающимся следует внимательно ознакомиться с планом, вопросами, вынесенными на обсуждение, изучить соответствующий лекционный материал, предлагаемую литературу. Нельзя ограничиваться только имеющейся учебной литературой (учебниками и учебными пособиями). Обращение к монографиям, статьям из специальных журналов, хрестоматийным выдержкам, а также к материалам средств массовой информации позволит в значительной мере углубить проблему, что разнообразит процесс ее обсуждения. С другой стороны, обучающимся следует помнить, что они должны не просто воспроизводить сумму полученных знаний по заданной теме, но и творчески переосмыслить существующее в современной науке подходы к пониманию тех или иных проблем, явлений, событий, продемонстрировать и убедительно аргументировать собственную позицию.

Теоретический материал по тем темам, которые вынесены на самостоятельное изучение, обучающийся прорабатывает в соответствии с вопросами для подготовки к экзамену или зачету. Пакет заданий для самостоятельной работы выдается в начале семестра, определяются конкретные сроки их выполнения и сдачи. Результаты самостоятельной

работы контролируются преподавателем и учитываются при аттестации обучающегося (при сдаче зачета, экзамена). Задания для самостоятельной работы составляются, как правило, по темам и вопросам, по которым не предусмотрены аудиторские занятия, либо требуется дополнительно проработать и проанализировать рассматриваемый преподавателем материал в объеме запланированных часов.

Для закрепления теоретического материала обучающиеся выполняют различные задания (тестовые задания, рефераты, задачи, кейсы, эссе и проч.). Их выполнение призвано привлечь внимание обучающихся к наиболее сложным, ключевым и дискуссионным аспектам изучаемой темы, помочь систематизировать и лучше усвоить пройденный материал. Такие задания могут быть использованы как для проверки знаний обучающихся преподавателем в ходе проведения промежуточной аттестации на практических занятиях, а также для самопроверки знаний обучающимися.

При самостоятельном выполнении заданий обучающиеся могут выявить тот круг вопросов, который усвоили слабо, и в дальнейшем обратить на них особое внимание. Контроль самостоятельной работы обучающихся по выполнению заданий осуществляется преподавателем с помощью выборочной и фронтальной проверок на практических занятиях.

Консультации преподавателя проводятся в соответствии с графиком, утвержденным на кафедре. Обучающийся может ознакомиться с ним на информационном стенде. При необходимости дополнительные консультации могут быть назначены по согласованию с преподавателем в индивидуальном порядке.

Примерный курс лекций, содержание и методика выполнения практических заданий, методические рекомендации для самостоятельной работы содержатся в УМК дисциплины

6.3.2. Видеоматериалы

6.4. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы

1. Российская государственная библиотека URL: [http:// www.rsl.ru](http://www.rsl.ru)
2. Педагогическая библиотека
http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Pedagog/index.php
3. Официальный сайт Министерства просвещения Российской Федерации – <https://edu.gov.ru/>
4. Официальный сайт Министерства науки и высшего образования Российской Федерации – <https://www.minobrnauki.gov.ru/>
5. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования <http://fgosvo.ru/>
6. Реестр профессиональных стандартов <http://fgosvo.ru/docs/101/69/2>
7. Федеральный портал «Российское образование» [Электронный ресурс]. — URL. <http://www.edu.ru/>
8. ЭБ Белгородского ГАУ - http://lib.belgau.edu.ru/cgi-bin/irbis64r_plus/cgiirbis_64_ft.exe?C21COM=F&I21DBN=IBIS_FULLTEXT&

[P21DBN=IBIS&Z21ID=&S21CNR=5](#)

9. ЭБС «Знаниум» - <http://znanium.com> –

10. Информационно-правовая система «КонсультантПлюс»
<http://www.consultant.ru>

VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Помещения, укомплектованные специализированной мебелью, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории

Виды помещений	Оборудование и технические средства обучения
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа № 3	Специализированная мебель на 100 посадочных мест, доска настенная, кафедра, рабочее место преподавателя.наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий Состав оборудования рабочего места: - Проектор EPSON EB-X18; - Экран ScreenMedia (моторизированный); - Колонки Microlab; - Кронштейн, кабели коммутации; - Ящик под проектор; - Ящик под кабели; - Ноутбук Asus 661C Intel Pentium UL V.
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации № 101	Специализированная мебель на 50 посадочных мест, доска настенная, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий. Состав оборудования рабочего места: - Проектор EPSON EB-X11; - Экран ScreenMedia (моторизированный); - Колонки Microlab; - Кронштейн, кабели коммутации; - Ноутбук Asus 661C Intel Pentium UL V; - Кабели коммутации.
Помещения для самостоятельной работы обучающихся с возможностью подключения к Интернету и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Белгородского ГАУ (читальные залы библиотеки)	Специализированная мебель; комплект компьютерной техники в сборе (системный блок: Asus P4BGL-MX\Intel Celeron, 1715 MHz\256 Мб PC2700 DDR SDRAM\ST320014A (20 Гб, 5400 RPM, Ultra-ATA/100)\ NEC CD-ROM CD-3002A\Intel(R) 82845G/GL/GE/PE/GV Graphics Controller, монитор: Proview 777(N) / 786(N) [17" CRT], клавиатура, мышь.) в количестве 10 единиц с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечения доступа в электронную информационно-образовательную среду Белгородского

	ГАУ; настенный плазменный телевизор SAMSUNG PS50C450B1 Black HD (диагональ 127 см); аудиовидео кабель HDMI
--	--

7.2. Комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

Виды помещений	Оборудование
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа № 3	MS Windows WinStrtr 7 Acдmc Legalization RUS OPL NL. Договор №180 от 12.02.2011. Срок действия лицензии – бессрочно. MS Windows Pro 7 RUS Upgrd OPL NL Acдmc. Договор №180 от 12.02.2011. Срок действия лицензии – бессрочно. Отечественное системное ПО «Базальт СПО». Договор о сотрудничестве №ДС 015-2019 от 07.10.2019. Срок действия лицензии – бессрочно; MS Office Std 2010 RUS OPL NL Acдmc. Договор №180 от 12.02.2011. Срок действия лицензии – бессрочно. Office 2016 Russian OLPNL Academic Edition сублицензионный контракт № 5 от 04.05.2017. Срок действия лицензии – бессрочно. Отечественное офисное программное обеспечение "P7-офис Десктоп». Сублицензионный договор на российское офисное программное обеспечение для учебных целей №4 от 11.06.2020. Срок действия лицензии – бессрочно; Anti-virus Kaspersky Endpoint Security для бизнеса (Сублицензионный договор №149 от 11.12.2021) - 522 лицензия. Срок действия лицензии 1 год.
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации № 101	MS Windows WinStrtr 7 Acдmc Legalization RUS OPL NL. Договор №180 от 12.02.2011. Срок действия лицензии – бессрочно. MS Windows Pro 7 RUS Upgrd OPL NL Acдmc. Договор №180 от 12.02.2011. Срок действия лицензии – бессрочно. Отечественное системное ПО «Базальт СПО». Договор о сотрудничестве №ДС 015-2019 от 07.10.2019. Срок действия лицензии – бессрочно; MS Office Std 2010 RUS OPL NL Acдmc. Договор №180 от 12.02.2011. Срок действия лицензии – бессрочно. –Office 2016 Russian OLPNL Academic Edition сублицензионный контракт № 5 от 04.05.2017. Срок действия лицензии – бессрочно. Отечественное офисное программное обеспечение "P7-офис Десктоп». Сублицензионный договор на российское офисное программное

	<p>обеспечение для учебных целей №4 от 11.06.2020. Срок действия лицензии – бессрочно; Anti-virus Kaspersky Endpoint Security для бизнеса (Сублицензионный договор №149 от 11.12.2021) - 522 лицензия. Срок действия лицензии 1 год.</p> <p>Программа «Подготовка пакета электронных документов для государственной регистрации» версия 1.0.25 ФНС (режим доступа https://www.nalog.ru/rn77/program/5961271/) -свободно распространяемое ПО.</p>
<p>Помещения для самостоятельной работы обучающихся с возможностью подключения к Интернету и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Белгородского ГАУ (читальные залы библиотеки)</p>	<p>–Microsoft Imagine Premium Electronic Software Delivery. Сублицензионный договор на передачу неисключительных прав №26 от 26.12.2019 . Срок действия- бессрочно. MS Office Std 2010 RUSOPLNL Acsmc. Договор №180 от 12.02.2011. Срок действия лицензии – бессрочно. Anti-virus Kaspersky Endpoint Security для бизнеса (Сублицензионный договор №149 от 11.12.2021) - 522 лицензия. Срок действия лицензии 1 год.</p> <p>Информационно правовое обеспечение "Гарант" (для учебного процесса). Договор №ЭПС-12-119 от 01.09.2012. Срок действия - бессрочно. СПС КонсультантПлюс: Версия Проф. Консультант Финансист. КонсультантПлюс: Консультации для бюджетных организаций. Договор от 01.01.2017. Срок действия - бессрочно. RNVoice-v0.4-a2 синтезатор речи Программа Valabolka (portable) для чтения вслух текстовых файлов. Программа экранного доступа NDVA</p>

7.3. Электронные библиотечные системы и электронная информационно-образовательная среда

– ЭБС «ZNANIUM.COM», договор на оказание услуг № 0326100001919000019 с Обществом с ограниченной ответственностью «ЗНАНИУМ» от 11.12.2019

– ЭБС «AgriLib», лицензионный договор №ПДД 3/15 на предоставление доступа к электронно-библиотечной системе ФГБОУ ВПО РГАЗУ от 15.01.2015

VIII. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае обучения в университете инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются особенности психофизического

развития, индивидуальные возможности и состояние здоровья таких обучающихся.

Образование обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах. Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий). На аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и (или) тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению университетом обеспечивается выпуск и использование на учебных занятиях альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы) а также обеспечивает обучающихся надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата материально-технические условия университета обеспечивают возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, а также пребывания в них (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов; наличие специальных кресел и других приспособлений). На аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации лицам с ограниченными возможностями здоровья, имеющим нарушения опорно-двигательного аппарата могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный

компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
имени В.Я.ГОРИНА»**

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения промежуточной аттестации обучающихся
по дисциплине (модулю) Педагогическая конфликтология

Направление подготовки: 44.03.04. Профессиональное обучение (по отраслям)

Направленность (профиль): Экономика и управление

Квалификация: бакалавр

Год начала подготовки: 2021

Майский, 2021

1.Перечень компетенций, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций, с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения	Наименование модулей и (или) разделов дисциплины	Наименование оценочного средства	
						Текущий контроль	Промежуточная аттестация
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.2 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.	Первый этап (пороговой уровень)	Знать: закономерности эффективного использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; определяет свою роль в команде.	Модуль 1. Методология, история и теоретические основы педагогической конфликтологии	устный опрос, ситуационные задачи	Экзамен
					Модуль 2. Конфликты в различных сферах педагогического взаимодействия	устный опрос, тестирование	Экзамен
					Модуль 3. Основы предупреждения и регулирования педагогических конфликтов	тестирование, ситуационные задачи	Экзамен

			Второй этап (продвинутый уровень)	<p>Уметь: определять стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели;</p> <ul style="list-style-type: none"> - взаимодействовать с другими членами команды для достижения поставленной задачи; - планировать последовательность действий, для достижения цели. 	<p>Модуль 1. Методология, история и теоретические основы педагогической конфликтологии</p>	устный опрос, ситуационные задачи, подготовка реферата с презентацией, тестирование	Экзамен
					<p>Модуль 2. Конфликты в различных сферах педагогического взаимодействия</p>	устный опрос, тестирование, ситуационные задачи	Экзамен
					<p>Модуль 3. Основы предупреждения и регулирования педагогических конфликтов</p>	тестирование, ситуационные задачи, подготовка реферата, деловая игра	Экзамен
			Третий этап (высокий уровень)	<p>Владеть - способами решения проблемы в профессиональной деятельности на основе анализа и синтеза.</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами взаимодействия с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды. 	<p>Модуль 1. Методология, история и теоретические основы педагогической конфликтологии</p>	устный опрос, ситуационные задачи, подготовка реферата с презентацией, тестирование	Экзамен
					<p>Модуль 2. Конфликты в различных сферах педагогического взаимодействия</p>	тестирование, ситуационные задачи, подготовка реферата	Экзамен
					<p>Модуль 3. Основы предупреждения</p>	тестирование, ситуационные задачи,	Экзамен

					и регулирования педагогических конфликтов	подготовка реферата, подготовка реферата, деловая игра, контрольная работа	
		УК-3.3 Владеет приемами эффективного социального взаимодействия в различных социальных группах (в зависимости от целей подготовки- по возрастным особенностям, по этническому и религиозному признаку, по принадлежности к социальному классу)	Первый этап (пороговой уровень)	Знать: различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия.	Модуль 1. Методология, история и теоретические основы педагогической конфликтологии	устный опрос, ситуационные задачи	Экзамен
					Модуль 2. Конфликты в различных сферах педагогического взаимодействия	устный опрос, тестирование	Экзамен
					Модуль 3. Основы предупреждения и регулирования педагогических конфликтов	Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи	Экзамен
			Второй этап (продвинутый уровень)	Уметь: строить отношения с окружающими людьми, с коллегами; -предвидеть результаты (последствия) личных действий и планирует	Модуль 1. Методология, история и теоретические основы педагогической конфликтологии	устный опрос, ситуационные задачи, подготовка реферата с презентацией, тестирование	Экзамен

				последовательность шагов для достижения заданного результата.	Модуль 2. Конфликты в различных сферах педагогического взаимодействия	устный опрос, тестирование, ситуационные задачи	Экзамен
					Модуль 3. Основы предупреждения и регулирования педагогических конфликтов	тестирование, ситуационные задачи, подготовка реферата, деловая игра	Экзамен
			Третий этап (высокий уровень)	Владеть: практическим опытом участия в командной работе, в социальных проектах, распределения ролей в условиях командного взаимодействия.	Модуль 1. Методология, история и теоретические основы педагогической конфликтологии	устный опрос, ситуационные задачи, подготовка реферата с презентацией, тестирование	Экзамен
					Модуль 2. Конфликты в различных сферах педагогического взаимодействия	тестирование, ситуационные задачи, подготовка реферата	Экзамен
					Модуль 3. Основы предупреждения и регулирования педагогических конфликтов	тестирование, ситуационные задачи, подготовка реферата, подготовка реферата, деловая игра, контрольная работа	Экзамен
ОПК – 7	Способен	ОПК – 7.4					

взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ	Способен взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ	Первый этап (пороговой уровень)	Знать: закономерности развития личности и группы, проявления личностных свойств в групповом взаимодействии.	Модуль 1. Методология, история и теоретические основы педагогической конфликтологии	устный опрос, ситуационные задачи	Экзамен
				Модуль 2. Конфликты в различных сферах педагогического взаимодействия	устный опрос, тестирование	Экзамен
				Модуль 3. Основы предупреждения и регулирования педагогических конфликтов	тестирование, ситуационные задачи	Экзамен
		Второй этап (продвинутый уровень)	Уметь: выбирать формы, методы, приемы взаимодействия с разными участниками образовательного процесса (обучающимися, родителями, педагогами, администрацией) в соответствии с контекстом ситуации.	Модуль 1. Методология, история и теоретические основы педагогической конфликтологии	устный опрос, ситуационные задачи, подготовка реферата презентацией, тестирование	Экзамен
				Модуль 2. Конфликты в различных сферах педагогического взаимодействия	устный опрос, тестирование, ситуационные задачи, подготовка реферата	Экзамен
				Модуль 3. Основы предупреждения и регулирования	тестирование, ситуационные задачи, подготовка	Экзамен

					педагогических конфликтов	реферата, деловая игра	
			Третий этап (высокий уровень)	Владеть: методами и способами взаимодействия с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ.	Модуль 1. Методология, история и теоретические основы педагогической конфликтологии	устный опрос, ситуационные задачи, подготовка реферата с презентацией, тестирование	Экзамен
		Модуль 2. Конфликты в различных сферах педагогического взаимодействия			тестирование, ситуационные задачи, подготовка реферата	Экзамен	
		Модуль 3. Основы предупреждения и регулирования педагогических конфликтов			тестирование, ситуационные задачи, подготовка реферата, деловая игра, контрольная работа	Экзамен	

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Компетенция	Планируемые результаты обучения, соотнесенные с индикаторами достижения компетенции (показатели достижения заданного уровня компетенции)	Этапы (уровни) и критерии оценивания результатов обучения, шкалы оценивания			
		Компетентность не сформирована	Пороговый уровень компетентности	Продвинутый уровень компетентности	Высокий уровень
		<i>неудовлетворительно</i>	<i>удовлетворительно</i>	<i>хорошо</i>	<i>отлично</i>
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.2 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.	<i>Не способен</i> понимать эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.	<i>Частично способен</i> понимать эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.	<i>Владеет способностью</i> понимать эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.	<i>Свободно владеет способностью</i> понимать эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.
	Знать: закономерности эффективного использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; определяет свою роль в команде.	Допускает грубые ошибки при раскрытии закономерностей эффективного использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; определяет свою роль в команде.	Может изложить - общие закономерности эффективного использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; определяет свою роль в команде.	Знает закономерности эффективного использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; определяет свою роль в команде.	Знает и аргументирует - закономерности эффективного использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; определяет свою роль в команде.
	Уметь: - определять	Не умеет - определять	Частично умеет -	Способен в типовой ситуации	Способен самостоятельно

	<p>стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели;</p> <ul style="list-style-type: none"> - взаимодействовать с другими членами команды для достижения поставленной задачи; - планировать последовательность действий, для достижения цели. 	<p>стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели;</p> <ul style="list-style-type: none"> - взаимодействовать с другими членами команды для достижения поставленной задачи; - планировать последовательность действий, для достижения цели. 	<p>определять стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели;</p> <ul style="list-style-type: none"> - взаимодействовать с другими членами команды для достижения поставленной задачи; - планировать последовательность действий, для достижения цели. 	<p>определять стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели;</p> <ul style="list-style-type: none"> - взаимодействовать с другими членами команды для достижения поставленной задачи; - планировать последовательность действий, для достижения цели. 	<p>определять стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели;</p> <ul style="list-style-type: none"> - взаимодействовать с другими членами команды для достижения поставленной задачи; - планировать последовательность действий, для достижения цели.
	<p>Владеть: способами решения проблемы в профессиональной деятельности на основе анализа и синтеза.</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами взаимодействия с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды. 	<p>Не владеет методами способами решения проблемы в профессиональной деятельности на основе анализа и синтеза.</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами взаимодействия с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды. 	<p>Частично владеет - способами решения проблемы в профессиональной деятельности на основе анализа и синтеза.</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами взаимодействия с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды. 	<p>Владеет - способами решения проблемы в профессиональной деятельности на основе анализа и синтеза.</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами взаимодействия с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации 	<p>Свободно владеет способами решения проблемы в профессиональной деятельности на основе анализа и синтеза.</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами взаимодействия с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов

				результатов работы команды.	работы команды.
	УК-3.3 Владеет приемами эффективного социального взаимодействия в различных социальных группах (в зависимости от целей подготовки- по возрастным особенностям, по этническому и религиозному признаку, по принадлежности к социальному классу)	<i>Не способен</i> владеть приемами эффективного социального взаимодействия в различных социальных группах (в зависимости от целей подготовки- по возрастным особенностям, по этническому и религиозному признаку, по принадлежности к социальному классу).	<i>Частично способен</i> владеть приемами эффективного социального взаимодействия в различных социальных группах (в зависимости от целей подготовки- по возрастным особенностям, по этническому и религиозному признаку, по принадлежности к социальному классу).	<i>Владеет способностью</i> владеть приемами эффективного социального взаимодействия в различных социальных группах (в зависимости от целей подготовки- по возрастным особенностям, по этническому и религиозному признаку, по принадлежности к социальному классу).	<i>Свободно владеет способностью</i> владеть приемами эффективного социального взаимодействия в различных социальных группах (в зависимости от целей подготовки- по возрастным особенностям, по этническому и религиозному признаку, по принадлежности к социальному классу).
	Знать: различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия.	Допускает грубые ошибки при раскрытии различных приемов и способов социализации личности и социального взаимодействия.	Может изложить различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия.	Знает сущность различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия.	Знает и аргументирует различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия.
	Уметь: строить отношения с окружающими людьми, с коллегами; -предвидеть результаты (последствия) личных действий и планирует	Не умеет строить отношения с окружающими людьми, с коллегами; -предвидеть результаты (последствия) личных	Частично умеет строить отношения с окружающими людьми, с коллегами; -предвидеть результаты	Способен в типовой ситуации строить отношения с окружающими людьми, с	Способен самостоятельно строить отношения с окружающими людьми, с коллегами;

	последовательность шагов для достижения заданного результата.	действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата.	(последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата.	коллегами; -предвидеть результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата.	-предвидеть результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата.
	Владеть: практическим опытом участия в командной работе, в социальных проектах, распределения ролей в условиях командного взаимодействия.	Не владеет практическим опытом участия в командной работе, в социальных проектах, распределения ролей в условиях командного взаимодействия	Частично владеет практическим опытом участия в командной работе, в социальных проектах, распределения ролей в условиях командного взаимодействия	Владеет практическим опытом участия в командной работе, в социальных проектах, распределения ролей в условиях командного взаимодействия.	Свободно владеет практическим опытом участия в командной работе, в социальных проектах, распределения ролей в условиях командного взаимодействия.
ОПК– 7 Способен взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ	ОПК – 7.4 Способен взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ	<i>Не способен</i> взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ.	<i>Частично способен</i> взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ.	Владеет способностью взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ признаку, по принадлежности к социальному классу).	Свободно владеет способностью взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ.

	Знать: закономерности развития личности и группы, проявления личностных свойств в групповом взаимодействии.	Допускает грубые ошибки при раскрытии закономерностей развития личности и группы, проявления личностных свойств в групповом взаимодействии	Может изложить закономерности развития личности и группы, проявления личностных свойств в групповом взаимодействии.	Знает сущность закономерностей развития личности и группы, проявления личностных свойств в групповом взаимодействии.	Знает и аргументирует закономерности развития личности и группы, проявления личностных свойств в групповом взаимодействии
	Уметь: выбирать формы, методы, приемы взаимодействия с разными участниками образовательного процесса (обучающимися, родителями, педагогами, администрацией) в соответствии с контекстом ситуации	Не умеет выбирать формы, методы, приемы взаимодействия с разными участниками образовательного процесса (обучающимися, родителями, педагогами, администрацией) в соответствии с контекстом ситуации	Частично умеет выбирать формы, методы, приемы взаимодействия с разными участниками образовательного процесса (обучающимися, родителями, педагогами, администрацией) в соответствии с контекстом ситуации	Способен в типовой ситуации выбирать формы, методы, приемы взаимодействия с разными участниками образовательного процесса (обучающимися, родителями, педагогами, администрацией) в соответствии с контекстом ситуации	Способен самостоятельно выбирать формы, методы, приемы взаимодействия с разными участниками образовательного процесса (обучающимися, родителями, педагогами, администрацией) в соответствии с контекстом ситуации.
	Владеть: методами и способами взаимодействия с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ.	Не владеет методами и способами взаимодействия с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ.	Частично владеет методами и способами взаимодействия с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ.	Владеет методами и способами взаимодействия с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ.	Свободно владеет методами и способами взаимодействия с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ.

					программ.
--	--	--	--	--	-----------

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Первый этап (пороговой уровень)

ЗНАТЬ (помнить и понимать): навыки работы с научными источниками (монографий, статей, тезисов) по специальности; методы исследования и методы профилактики и разрешения конфликтов; перечень диагностического инструментария для рассмотрения типов личности рабочих, служащих и специалистов среднего звена; возрастные особенности профессионального становления личности.

Перечень вопросов для определения входного рейтинга

1. Что изучает педагогическая конфликтология?
2. Когда возникла педагогическая конфликтология как наука?
3. Что такое организация?
4. Что такое наука?
5. Каков объект и предмет педагогической конфликтологии?
6. Приходилось ли вам сталкиваться с конфликтами в образовательном учреждении, в семье, среди знакомых?
7. Существуют ли конфликты между студентами и преподавателями?

Вопросы для устного опроса

1. Проанализируйте развитие конфликтологических взглядов в зарубежной науке.
2. Раскройте особенности развития конфликтологии в России.
3. назовите основания классификации конфликтов.
4. Что входит в структуру конфликта.
5. Дайте психологическую характеристику участников конфликта.
6. Раскройте содержание конфликтной ситуации.
7. Охарактеризуйте образы конфликтной ситуации.
8. Назовите основные этапы динамики конфликта.
9. В чём заключаются конструктивные и деструктивные функции конфликта.
10. Раскройте особенности протекания внутриличностного конфликта.
11. Назовите типичные причины возникновения межличностного конфликта.
12. Раскройте содержание социально-психологических причин конфликтного взаимодействия.
13. Перечислите типичные причины возникновения конфликта.
14. Назовите особенности прогнозирования и профилактики конфликтов.
15. Что включает в себя технология предупреждения конфликтов

Критерии оценивания собеседования:

«отлично»: ответ содержательный, уверенный и четкий; показано свободное владение материалом различной степени сложности; при ответе на дополнительные вопросы выявляется владение материалом; допускаются один-два недочета, которые студент сам исправляет по замечанию преподавателя;

«хорошо»: твердо усвоен основной материал; ответы удовлетворяют требованиям, установленным для оценки «отлично», но при этом допускаются две негрубые ошибки; делаются несущественные пропуски при изложении фактического материала; при ответе на дополнительные вопросы демонстрируется понимание требуемого материала с несущественными ошибками;

«удовлетворительно»: обучаемый знает и понимает основной материал программы, основные темы, но в усвоении материала имеются пробелы; излагает его упрощенно, с небольшими ошибками и затруднениями; изложение теоретического материала приводится с ошибками, неточно или схематично; появляются затруднения при ответе на

дополнительные вопросы;

«неудовлетворительно»: отказ от ответа; отсутствие минимальных знаний по дисциплине; присутствуют грубые ошибки в ответе; практические навыки отсутствуют; студент не способен исправить ошибки даже с помощью рекомендаций преподавателя.

Ситуационные задачи

1. Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

2. Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную — молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

3. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

4. Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

5. В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Критерии оценок решения ситуационных задач

- оценка *«отлично»:* ответ на вопрос ситуационной задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса).

- оценка *«хорошо»:* ответ на вопрос ситуационной задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала).

- оценка *«удовлетворительно»:* ответ на вопрос ситуационной задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, не последовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом).

- оценка *«неудовлетворительно»:* ответ на вопрос ситуационной задачи дан не правильный. Объяснение хода ее решения дано неполное, не последовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования (в т.ч. лекционным материалом).

Темы для подготовки рефератов

1. Развитие конфликтологических идей в философской мысли Древнего Востока.
2. Эволюция конфликтологических идей в античной философии.
3. Проблема конфликта в классической немецкой философии.

4. Современные проблемы развития конфликтологии.
5. Роль и мест переговоров в процессе регулирования конфликта.
6. Этапы переговорного процесса.
7. Основные модели поведения в переговорном процессе.
8. Проблема внутриличностного конфликта во взглядах З. Фрейда.
9. Внутриличностные конфликты и суицидальное поведение.
10. Классификация внутриличностных конфликтов по К. Левину.
11. Учение К. Юнга о природе внутриличностных конфликтов.
12. Межличностные конфликты в организации: сущность и причины.
13. Классификация и причины межгрупповых конфликтов.
14. Региональные конфликты на постсоветском пространстве.
15. Экологическая катастрофа как глобальный конфликт.

Критерии оценивания:

«отлично»: глубокое и хорошо аргументированное обоснование темы; четкая формулировка и понимание изучаемой проблемы; широкое и правильное использование относящейся к теме литературы и примененных аналитических методов; содержание исследования и ход защиты указывают на наличие навыков работы студента в данной области; оформление работы хорошее с наличием расширенной библиографии; защита реферата (выступление с докладом) показала высокий уровень профессиональной подготовленности студента;

«хорошо»: аргументированное обоснование темы; четкая формулировка и понимание изучаемой проблемы; использование ограниченного, но достаточного для проведения исследования количества источников; работа основана на среднем по глубине анализе изучаемой проблемы и при этом сделано незначительное число обобщений; содержание исследования и ход защиты выступления с докладом указывают на наличие практических навыков работы студента в данной области; доклад хорошо оформлен с наличием необходимой библиографии; ход защиты выступления с докладом показал достаточную научную и профессиональную подготовку студента;

«удовлетворительно»: достаточное обоснование выбранной темы, но отсутствует глубокое понимание рассматриваемой проблемы; в библиографии преобладают ссылки на стандартные литературные источники; труды, необходимые для всестороннего изучения проблемы, использованы в ограниченном объеме; заметна нехватка компетентности студента в данной области знаний; оформление доклада содержит небрежности; защита выступления с докладом показала удовлетворительную профессиональную подготовку студента;

«неудовлетворительно»: тема доклада представлена в общем виде; ограниченное число использованных литературных источников; шаблонное изложение материала; суждения по исследуемой проблеме не всегда компетентны; неточности и неверные выводы по рассматриваемой литературе; оформление доклада с элементами заметных отступлений от общих требований; во время выступления с докладом студентом проявлена ограниченная профессиональная эрудиция.

Задания для контрольных работ

1. Теории «мотивационных конфликтов» К. Левина.
2. Стратегии поведения личности в конфликте в двухмерной модели.
3. Особенности витального внутриличностного конфликта.
4. Охарактеризовать модель применения власти по разрешению конфликта Х. Корнелиуса и Ш. Фейра.
5. Поведенческие характеристики конфликтных личностей
6. Двухмерная модель поведения личности в конфликте

Критерии оценивания контрольной работы

Учебные достижения студентов при выполнении контрольной работы оцениваются по четырехуровневой шкале – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Критерии оценки «отлично»: правильные, исчерпывающие, конкретные ответы на все поставленные в контрольной работе вопросы; хорошее владение терминологией; отсутствие принципиальных ошибок в ответах.

Критерии оценки «хорошо»: безукоризненные ответы на вопросы при наличии одного неправильного ответа или при отсутствии ответа на один вопрос; грубые неточности и ошибки в каком-то одном ответе; наличие одного двусмысленного или предельно обобщенного ответа на вопрос.

Критерии оценки «удовлетворительно»: наличие в ответах более двух принципиальных ошибок; поверхностный характер информации в ответе; несоответствие информации ответов постановке вопросов; неконкретность, двусмысленность ряда ответов на вопросы.

Второй этап (продвинутый уровень)

УМЕТЬ(применять, анализировать, оценивать, синтезировать): правильно использовать классические и современные концепции «Педагогической конфликтологии»; классифицировать конфликты и причины возникновения конфликтных ситуаций; применять на практике различные виды диагностики и прогнозирования развития личности рабочих, специалистов среднего звена и служащих; правильно реагировать на поведение других людей, адекватно воспринимать себя и окружающих.

Вопросы для устного опроса

1. Охарактеризуйте основные методологические принципы анализа конфликтов.
2. Перечислите методы изучения межличностных конфликтов.
3. Раскройте основные стратегии поведения в конфликтной ситуации.
4. Назовите особенности конфликтов в управленческой деятельности.
5. Раскройте влияние стресса на конфликтное взаимодействие людей.
6. Перечислите основные психологические рекомендации по снижению уровня стресса.
7. Что следует понимать под регулированием конфликта.
8. Назовите принципы конструктивного разрешения конфликта.
9. Почему в конфликте следует оценивать не личность, а её действие.
10. Раскройте значимость конфликтологических знаний в своей профессиональной деятельности.

Критерии оценивания собеседования:

«отлично»: ответ содержательный, уверенный и четкий; показано свободное владение материалом различной степени сложности; при ответе на дополнительные вопросы выявляется владение материалом; допускаются один-два недочета, которые студент сам исправляет по замечанию преподавателя;

«хорошо»: твердо усвоен основной материал; ответы удовлетворяют требованиям, установленным для оценки «отлично», но при этом допускаются две негрубые ошибки; делаются несущественные пропуски при изложении фактического материала; при ответе на дополнительные вопросы демонстрируется понимание требуемого материала с несущественными ошибками;

«удовлетворительно»: обучаемый знает и понимает основной материал программы, основные темы, но в усвоении материала имеются пробелы; излагает его упрощенно, с небольшими ошибками и затруднениями; изложение теоретического материала приводится с ошибками, неточно или схематично; появляются затруднения при ответе на дополнительные вопросы;

«неудовлетворительно»: отказ от ответа; отсутствие минимальных знаний по дисциплине; присутствуют грубые ошибки в ответе; практические навыки отсутствуют;

студент не способен исправить ошибки даже с помощью рекомендаций преподавателя.

Ситуационные задачи

1. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

2. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для не премирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

3. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности.

Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

4. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

5. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

6. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

7. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полусутоливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».

8. В конструкторском бюро не сложились отношения начальника отдела с коллективом. Начальник отдела был назначен на должность два месяца назад. До этого он работал в другом отделе, имел хорошую репутацию как специалист. Имеет большое количество изобретений, один из научных проектов, руководителем которого он был как ведущий инженер по предыдущей должности в другом отделе, получил высшую оценку на международной выставке.

Проанализируйте, какие причины могли лечь в основу конфликта между новым начальником и коллективом?

9. На собрании творческого коллектива обсуждался вопрос о представлении к почетному званию «Заслуженный деятель науки» сотрудника А. Вопрос о представлении к такому званию по соответствующему Положению мог решаться либо открытым, либо тайным голосованием. После короткого обсуждения кандидатуры сотрудник Б. внес предложение: процедуру выдвижения произвести тайным голосованием. Понятно, в результате итоги голосования оказались не в пользу А. Дополнительная информация:

- 1) инициатором представления А. к почетному званию выступил руководитель коллектива С.;
- 2) руководителю были известны негативные высказывания в адрес А. некоторых сотрудников коллектива по поводу якобы имевших место незаслуженных продвижениях по работе (А. до смены руководителя коллектива, которое произошло за два года до представления его к почетному званию, несмотря на успехи в научно-исследовательской деятельности, не находил должной оценки со стороны бывшего руководителя М.С. приходом нового руководителя С. А. был назначен на вышестоящую должность);
- 3) численность коллектива, в котором трудился соискатель почетного звания, была небольшая (10 человек); в их числе были четверо сотрудников, имевших почетное звание, и трое претендовавших на него.

Проанализируйте данную ситуацию на предмет ее конфликтности. Как ее разрешить?

Критерии оценок решения ситуационных задач

- оценка **«отлично»**: ответ на вопрос ситуационной задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса).

- оценка **«хорошо»**: ответ на вопрос ситуационной задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала).

- оценка **«удовлетворительно»**: ответ на вопрос ситуационной задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом).

- оценка **«неудовлетворительно»**: ответ на вопрос ситуационной задачи дан не правильный. Объяснение хода ее решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования (в т.ч. лекционным материалом).

Тесты по дисциплине

1. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:

- а) конструктивная, рациональная, деструктивная;
- б) компромисс, борьба, сотрудничество;
- в) конструктивная, деструктивная, конформистская.

2. Кто из нижеперечисленных ученых разработал двухмерную модель стратегий поведения личности в конфликте:

- а) К. Томас и Р. Киллмен;
- б) Х. Корнелиус и Ш. Фейр;
- в) Д. Скотт и Ч. Ликсон.

3. Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели:

- а) 1;
- б) 2;
- в) 5.

4. Какие поведенческие характеристики присущи конструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии:

- а) стремится уладить конфликт, проявляет выдержку и самообладание, уходит от острых вопросов;
- б) доброжелательно относится к сопернику; стремится уладить конфликт; ведет себя открыто и искренне;
- в) стремится к победе в конфликте, отличается выдержкой и самообладанием,

непоследователен в оценках и суждениях.

5. Определите тип конфликтной личности по следующим поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование своей деятельности осуществляет ситуативно; кропотливой, систематической работы избегает.

- а) ригидный тип;
- б) неуправляемый тип;
- в) демонстративный тип.

6. Какие поведенческие характеристики присущи конфликтной личности ригидного типа:

- а) обладает завышенной самооценкой, подозрителен, прямолинеен и негибок;
- б) скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и другим людям, подозрителен;
- в) ведет себя вызывающе, агрессивно, подозрителен, хорошо приспосабливается к различным ситуациям.

7. Кто является автором теории трансактного анализа:

- а) Р. Дарендорф
- б) З.Фрейд
- в) Э.Берн

8. Автором какой теории для анализа межличностного конфликта является Э.Берн:

- а) контент-анализа;
- б) психоанализа;
- в) трансактного анализа.

9. Выберите адекватный вариант поведения транзакции «Родителя»:

- а) работает с информацией, анализирует, разговаривает на равных;
- б) проявляет чувство обиды, подчиняется, шалит;
- в) требует, осуждает, учит требует, осуждает, учит.

10. Выберите адекватный вариант поведения в транзакции «Взрослого»:

- а) работает с информацией, анализирует, разговаривает на равных;
- б) требует, осуждает, учит;
- в) проявляет чувство обиды, подчиняется, шалит.

11. Какая из стратегий поведения в конфликте предполагает взаимную уступку:

- а) сотрудничество;
- б) избегание;
- в) компромисс.

12. Транзакция в анализе межличностного конфликта - это

- а) единица взаимодействия индивидов;
- б) сотрудничество в решении конфликта;
- в) информационная модель конфликтной ситуации личности.

Критерии оценивания тестового задания:

Тестовые задания оцениваются по шкале: 1 балл за правильный ответ, 0 баллов за неправильный ответ. Итоговая оценка по тесту формируется путем суммирования набранных баллов и отнесения их к общему количеству вопросов в задании. Помножив полученное значение на 100%, можно привести итоговую оценку к традиционной следующим образом:

Процент правильных ответов Оценка

90 – 100% 11-12 баллов и/или «отлично»

70 – 89 % От 9 до 10 баллов и/или «хорошо»

50 – 69 % От 6 до 8 баллов и/или «удовлетворительно»

менее 50 % От 4 до 5 баллов и/или «неудовлетворительно»

Темы для подготовки рефератов

1. Девиантное поведение как фактор конфликтности в семейных отношениях.
2. Конфликтная семья: характеристика и последствия.
3. Классификация социальных конфликтов и их характеристика.
4. Функции конфликтов в организации.
5. Возможности тестов в определении конфликтности личности.
6. Проблема классификации в конфликтологии.
7. Конфликты в сфере управления: типы и способы разрешения.
8. Особенности восприятия конфликтной ситуации.
9. Общение как основной элемент в конфликтном взаимодействии.
10. Конфликты в системе государственного управления.
11. Проблема взаимоотношений граждан и чиновников.
12. Проблема институционализации политических конфликтов.
13. Основные аспекты и тенденции развертывания политических конфликтов переходного периода.
14. Понятие региональных конфликтов. Региональные конфликты на постсоветском пространстве.
15. Состояние и перспективы конфликтологии этно-национальных отношений.
16. Основные причины и механизмы этноконфликтов.
17. Основные подходы к изучению конфликта.
18. Характеристика методов изучения конфликта.
19. Основные источники конфликтов, их характеристика.
20. Социальная напряженность и основные методы ее регулирования.
21. Психологическая напряженность, ее роль в конфликте.
22. Сущность манипулятивного поведения.
23. Стратегии реагирования человека на возникновение конфликта.
24. Модели развития конфликтной ситуации.
25. Стратегии и тактики конфликтного взаимодействия.

Критерии оценивания:

«отлично»: глубокое и хорошо аргументированное обоснование темы; четкая формулировка и понимание изучаемой проблемы; широкое и правильное использование относящейся к теме литературы и примененных аналитических методов; содержание исследования и ход защиты указывают на наличие навыков работы студента в данной области; оформление работы хорошее с наличием расширенной библиографии; защита реферата (выступление с докладом) показала высокий уровень профессиональной подготовленности студента;

«хорошо»: аргументированное обоснование темы; четкая формулировка и понимание изучаемой проблемы; использование ограниченного, но достаточного для проведения исследования количества источников; работа основана на среднем по глубине анализе изучаемой проблемы и при этом сделано незначительное число обобщений; содержание исследования и ход защитывыступление с докладом указывают на наличие практических навыков работы студента в данной области; доклад хорошо оформлен с наличием необходимой библиографии; ход защиты выступления с докладом показал достаточную научную и профессиональную подготовку студента;

«удовлетворительно»: достаточное обоснование выбранной темы, но отсутствует глубокое понимание рассматриваемой проблемы; в библиографии преобладают ссылки на стандартные литературные источники; труды, необходимые для всестороннего изучения проблемы, использованы в ограниченном объеме; заметна нехватка компетентности студента в данной области знаний; оформление доклада содержит небрежности; защита выступление с докладом показала удовлетворительную профессиональную подготовку студента;

«неудовлетворительно»: тема доклада представлена в общем виде; ограниченное число использованных литературных источников; шаблонное изложение материала;

суждения по исследуемой проблеме не всегда компетентны; неточности и неверные выводы по рассматриваемой литературе; оформление доклада с элементами заметных отступлений от общих требований; во время выступления с докладом студентом проявлена ограниченная профессиональная эрудиция.

Задания для контрольных работ

1. Теория мотивационных конфликтов.
2. Позиционные конфликты в организации.
3. Ресурсные конфликты в организации
4. Инновационные конфликты в организации
5. Межгосударственные конфликты.
6. Этнические конфликты
7. Особенности переговорного процесса в ходе разрешения конфликта
8. Характеристика форм разрешения конфликта.
9. Педагогические конфликты и их специфика.
10. История развития западной конфликтологии.
11. Этапы становления отечественной конфликтологии.

Критерии оценивания контрольной работы

Учебные достижения студентов при выполнении контрольной работы оцениваются по четырехуровневой шкале – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Критерии оценки «отлично»: правильные, исчерпывающие, конкретные ответы на все поставленные в контрольной работе вопросы; хорошее владение терминологией; отсутствие принципиальных ошибок в ответах.

Критерии оценки «хорошо»: безукоризненные ответы на вопросы при наличии одного неправильного ответа или при отсутствии ответа на один вопрос; грубые неточности и ошибки в каком-то одном ответе; наличие одного двусмысленного или предельно обобщенного ответа на вопрос.

Критерии оценки «удовлетворительно»: наличие в ответах более двух принципиальных ошибок; поверхностный характер информации в ответе; несоответствие информации ответов постановке вопросов; неконкретность, двусмысленность ряда ответов на вопросы.

Третий этап (высокий уровень)

ВЛАДЕТЬ навыками самоорганизации и самообразования; навыками классификации конфликтов и причин возникновения конфликтных ситуаций; навыками осуществления диагностики и прогнозирования развития личности рабочих, служащих и специалистов среднего звена; умениями по воспитанию и саморазвитию профессионально значимых качеств личности.

Итоговый тест по дисциплине

1. Конфликтология как относительно самостоятельная теория возникла:
 - а) в конце XIX века;
 - б) в начале XX века;
 - в) в конце 50-х годов XX века;
2. Становление конфликтологической практики происходит:
 - а) в конце XIX века;
 - б) в 70-е годы XX века;
 - в) в начале 50-х годов XX века.
3. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:
 - а) К. Маркса и Ф. Энгельса, О. Конта;

- б) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда;
 в) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа.
4. Предметом конфликтологии являются:
- а) конфликты;
 б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими;
 в) законы противоборства субъектов социального взаимодействия.
5. Объектом конфликтологии являются:
- а) конфликты в целом;
 б) только функции конфликтов;
 в) только управление конфликтом.
6. Фрустрационно-агрессивное направление в изучении конфликтов разработано учеными:
- а) Р. Блейком, Д. Мутоном;
 б) Д. Доллардом, Л. Берковитцем;
 в) З. Фрейдом, К. Хорни.
7. Политологические исследования конфликтов осуществляли ученые:
- а) В. Парето, Д. Истон;
 б) З. Фрейд, А. Адлер;
 в) Э. Фромм, К. Хорни.
8. Социологические исследования конфликтов осуществляли ученые:
- а) Э. Фромм, К. Хорни;
 б) К. Левин, Д. Креч;
 в) Р. Дарендорф, К. Боулдинг.
9. Социальный конфликт это:
- а) столкновение социальных групп или отдельных личностей в борьбе за различные цели;
 б) столкновение социальных групп или отдельных личностей только в борьбе за материальные ресурсы;
 в) столкновение социальных групп или отдельных личностей только в борьбе за статусно-ролевые различия в социальной структуре.
10. Стороны конфликта - это:
- а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;
 б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;
 в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта.
11. К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, в основе его лежат объективные противоречия и он способствует развитию соответствующей социальной системы?
- а) межличностному бурному и быстротекущему;
 б) межличностному, конструктивному;
 в) деструктивному.
12. Функция стимулятора и движущей силы социальных изменений относится к функциям социального конфликта:
- а) деструктивным;
 б) тождественным;
 в) конструктивным.
13. Функция смещения акцентов, придания большего значения победе в конфликте, чем решению проблемы относится к функциям социального конфликта:
- а) деструктивным;
 б) тождественным;
 в) конструктивным.
14. Функция закрепления в социальном опыте личности или группы насильственных способов решения проблем относится к функциям социального конфликта:

- а) деструктивным;
- б) тождественным;
- в) конструктивным.

15. Участниками социального конфликта могут быть:

- а) только физические лица;
- б) только социальные группы и общности;
- в) как физические лица, так и социальные группы и общности.

16. Подстрекатели, организаторы, пособники это:

- а) разновидности противоборствующих сторон в конфликте;
- б) группы и лица, заинтересованные в развитии конфликта;
- в) помощники конфликтующим группам в достижении согласия и разрешении конфликта.

17. Причины социальных конфликтов, отражающие различия в установках и мотивах людей, обусловленные их полом, возрастом называются:

- а) социально-демографическими ;
- б) социально-политическими;
- в) экономическими.

18. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
- б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
- в) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

19. Конфликтная ситуация это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) этап развития конфликта.

20. Причина конфликта - это:

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его.

21. То, из-за чего возникает конфликт - это:

- а) мотивы конфликта;
- б) позиции конфликтующих сторон;
- в) предмет конфликта.

22. Образ конфликтной ситуации - это:

- а) то, из-за чего возникает конфликт;
- б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;
- в) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны.

23. Инцидент - это:

- а) случай, который инициирует открытое противоборство сторон в конфликте;
- б) истинная причина конфликта;
- в) необходимая сторона конфликта.

24. Завершение конфликта - это:

- а) ослабление одной из сторон конфликта и исчерпание ресурсов для конфликта;
- б) последний этап открытого периода конфликта;
- в) последняя стадия в динамике конфликта.

25. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:

- а) конструктивная, рациональная, деструктивная;
 б) компромисс, борьба, сотрудничество;
 в) конструктивная, деструктивная, конформистская.
26. Кто из нижеперечисленных ученых разработал двухмерную модель стратегий поведения личности в конфликте:
 а) К. Томас и Р. Киллмен;
 б) Х. Корнелиус и Ш. Фейр;
 в) Д. Скотт и Ч. Ликсон.
27. Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели:
 а) 1;
 б) 2;
 в) 5.
28. Какие поведенческие характеристики присущи конструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии:
 а) стремится уладить конфликт, проявляет выдержку и самообладание, уходит от острых вопросов;
 б) доброжелательно относится к сопернику; стремится уладить конфликт; ведет себя открыто и искренне;
 в) стремится к победе в конфликте, отличается выдержкой и самообладанием, непоследователен в оценках и суждениях.
29. Определите тип конфликтной личности по следующим поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование своей деятельности осуществляет ситуативно; кропотливой, систематической работы избегает.
 а) ригидный тип;
 б) неуправляемый тип;
 в) демонстративный тип.
30. Какие поведенческие характеристики присущи конфликтной личности ригидного типа:
 а) обладает завышенной самооценкой, подозрителен, прямолинеен и негибок;
 б) скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и другим людям, подозрителен;
 в) ведет себя вызывающе, агрессивно, подозрителен, хорошо приспосабливается к различным ситуациям.
31. Выберите адекватный вариант поведения трансакции «Родителя»:
 а) работает с информацией, анализирует, разговаривает на равных;
 б) проявляет чувство обиды, подчиняется, шалит;
 в) требует, осуждает, учит требует, осуждает, учит.
32. Выберите адекватный вариант поведения в трансакции «Взрослого»:
 а) работает с информацией, анализирует, разговаривает на равных;
 б) требует, осуждает, учит;
 в) проявляет чувство обиды, подчиняется, шалит.
33. Внутриличностный конфликт — это:
 а) столкновение противоположно направленных мотивов личности;
 б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;
 в) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач.
34. Формами проявления внутриличностных конфликтов являются:
 а) неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, рационализация;
 б) неврастения, эйфория, сублимация, идеализация, номадизм, рационализация;
 в) неврастения, эйфория, идеализация, проекция, рационализация, вытеснение.
35. Кому из ученых принадлежит разработка учения о борьбе между эросом и танатосом, как природной основе внутриличностных конфликтов?
 а) К. Юнгу;

б) А. Адлеру;

в) З. Фрейду.

36. Кому из ученых принадлежит разработка учения об экстраверсии и интроверсии, как объективной природе внутриличностных конфликтов?

а) З. Фрейду;

б) А. Адлеру;

в) К. Юнгу.

37. Кому из ученых принадлежит разработка «Теории комплекса неполноценности»?

а) Э. Фромму;

б) А. Адлеру;

в) К. Левину.

38. Кому из ученых принадлежит разработка теории «мотивационных конфликтов»?

а) З. Фрейду;

б) К. Левину;

в) К. Юнгу.

39. Конфликт между желаниями личности и действительностью, которая блокирует их удовлетворение - это:

а) эквивалентный внутриличностный конфликт;

б) амбивалентный внутриличностный конфликт;

в) конфликт нереализованного желания, или комплекса неполноценности.

40. Конфликт между бессознательными стремлениями, между двумя положительными тенденциями это:

а) эквивалентный внутриличностный конфликт;

б) витальный внутриличностный конфликт;

в) мотивационный внутриличностный конфликт.

41. Межличностный конфликт это:

а) совместная успешная деятельность;

б) столкновение личностей в процессе их взаимодействия;

в) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач.

42. Межличностная несовместимость – причина конфликта:

а) внутриличностного;

б) глобального;

в) межличностного.

43. Межличностные конфликты охватывают:

а) только коллектив (организацию);

б) все сферы человеческих отношений;

в) только социальную сферу человеческих отношений.

44. Как называется метод урегулирования межличностного конфликта, который предусматривает возможность оппонентам «выговориться о наболевшем» в присутствии третьего лица:

а) совместная успешная деятельность;

б) прием «обнаженная агрессия»;

в) прием «принудительного слушания оппонента».

45. Как называется метод урегулирования межличностного конфликта, который предусматривает возможность конфликтующим высказать претензии с позиции своего оппонента:

а) обмен позиций;

б) прием «обнаженная агрессия»;

в) прием «принудительного слушания оппонента».

46. Как называется метод урегулирования межличностного конфликта, который предусматривает возможность оппоненту высказать все, что у него «наболело» и тем самым понизить эмоционально-психологическое напряжение, вызванное конфликтом:

а) обмен позиций;

б) метод «обнаженная агрессия»;

в) метод «выхода чувств».

47. Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления как: дисбаланс в отношениях; несовместимость по ценностям, по интересам, манерам поведения в общении; различие в образовательном уровне; классовые различия; негативный опыт отношений в прошлом; уровень доверия и авторитетности:

а) информационные факторы;

б) поведенческие факторы;

в) факторы отношений.

48. Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления как: неполные и неточные факторы; слухи, невольная дезинформация; преждевременная информация или информация, переданная с опозданием; ненадежность источников информации; посторонние факторы; неадекватные акценты:

а) информационные факторы;

б) поведенческие факторы;

в) ценностные факторы.

49. К групповым конфликтам относятся конфликты:

а) личность - группа;

б) группа - группа;

в) личность - группа и группа - группа.

50. Групповая атрибуция - это:

а) объяснение позитивного поведения своей группы и негативного поведения чужой группы внутренними причинами, и, соответственно, негативное поведение своей группы и позитивное поведение чужой группы внешними обстоятельствами;

б) неадекватное социальное сравнение своей и чужой группы;

в) противопоставление своей и чужой группы по нравственным особенностям их социального взаимодействия.

Критерии оценивания тестового задания:

Тестовые задания оцениваются по шкале: 1 балл за правильный ответ, 0 баллов за неправильный ответ. Итоговая оценка по тесту формируется путем суммирования набранных баллов и отнесения их к общему количеству вопросов в задании. Помножив полученное значение на 100%, можно привести итоговую оценку к традиционной следующим образом:

Процент правильных ответов Оценка

90 – 100% 47-50 баллов и/или «отлично»

70 – 89 % От 35 до 46 баллов и/или «хорошо»

50 – 69 % От 23 до 34 баллов и/или «удовлетворительно»

менее 50 % От 0 до 24 баллов и/или «неудовлетворительно»

Ситуационные задачи

1. Бригада слесарей-лекальщиков (шесть человек) всегда держалась очень сплоченно. Члены бригады, несмотря на существенную разницу в возрасте, часто проводили вместе и свободное время. Старшие к младшим относились покровительственно, младшие к старшим — с уважением. Когда один из членов бригады ушел на пенсию, в нее был принят молодой слесарь Однако Смирнов, года два или три назад окончивший ПТУ. Вначале к нему отнеслись настороженно. Но через месяц между ним и бригадой сложились вполне дружеские отношения, он был принят в коллектив, стал «своим».

Еще месяца через два положение изменилось. Смирнову как молодому и не очень опытному работнику поручили изготовление крупной серии стандартных лекал.

Используя традиционную технологию, он имел бы заработок на среднем для бригады уровне. Однако Смирнов быстро догадался, как можно рационализировать работу. Он брал десяток заготовок и приваривал их друг к другу. Получался пакет. Затем он вырезал нужную форму сразу же на всем пакете, шлифовал торцы, разъединял пакет и обрабатывал поверхность каждого лекала. Вскоре Смирнов перекрыл нормы выработки в три-пять раз, заработок его стал быстро расти и в полтора раза превысил заработок бригадира. Однако на Смирнова в бригаде начали коситься и замечать в его поведении множество изъянов: то отлучился неизвестно куда, то навязался с непрошеным советом, то, наоборот, молчал, когда все старались подать полезные советы товарищу. Наконец, наступил полный разрыв отношений. Однако Смирнов попросил начальника цеха перевести его в другую бригаду. Но оказалось, что и другие бригады слесарей не хотят его принимать к себе. Через месяц Смирнов уволился с завода.

Проанализируйте данную ситуацию на предмет конфликтности. Как ее разрешить, чтобы работник не уволился?

2. Вы опытный, давно работающий, авторитетный начальник отдела. В канун праздника вы от своего отдела представили фамилии нескольких лучших сотрудников для поощрения. Среди тех, кому должны быть вручены грамота и денежная премия, Сидоров, которого вы лично предупредили о необходимости явиться на торжественное собрание, где ему будут вручены грамота и премия. Сидоров вместе со своей семьей явился на торжественное собрание, но грамоту и премию, по неизвестным для вас причинам, ему не вручили. На следующий день, не успев разобраться в причине недоразумения, вы случайно сталкиваетесь с Сидоровым в коридоре.

Каковы возможные варианты развития возникшей ситуации? Как бы вы повели себя в каждом из них?

3. Рабочие одного из цехов предприятия неоднократно заявляли о недовольстве условиями труда, высказывали опасения за свое здоровье (в цеху не уделялось должного внимания обеспечению безопасности труда). Им уже более трех месяцев не выплачивали заработную плату. Два дня назад с одним из рабочих на производстве произошел несчастный случай. Это переполнило чашу терпения рабочих. Они отказались от работы и пригласили на собрание руководство предприятия...

Как бы вы повели себя в этой ситуации в качестве руководителя предприятия?

4. Внедрение новых технологий в производственный процесс предприятия привело к тому, что, по мнению главного технолога, существование одного из участков в сборочном цехе стало нецелесообразным. На одном из совещаний главный инженер выдвинул идею о слиянии этого участка с другим, смежным по технологической линии. Предложение главного инженера вызвало сопротивление со стороны начальника цеха и начальника подлежащего реорганизации участка.

Как бы вы вели деловую дискуссию от имени руководства предприятия с начальниками цеха и участка, чтобы предотвратить конфликт?

Критерии оценок решения ситуационных задач

- оценка **«отлично»**: ответ на вопрос ситуационной задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса).

- оценка **«хорошо»**: ответ на вопрос ситуационной задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала).

- оценка **«удовлетворительно»**: ответ на вопрос ситуационной задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом).

- оценка **«неудовлетворительно»**: ответ на вопрос ситуационной задачи дан не правильный. Объяснение хода ее решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования (в т.ч. лекционным материалом).

Темы для подготовки рефератов

1. Модели конструктивного поведения в конфликте.
2. Профилактика и предупреждение конфликтов.
3. Техника контроля и управления конфликтной ситуацией.
4. Деструктивное поведение в конфликте.
5. Применение уловок при конфликтном взаимодействии.
6. Способы отражения уловок.
7. Эмоции и конфликт.
8. Техника посреднической деятельности в конфликте.
9. Особенности общения с конфликтными людьми.
10. Характеристика стадий конфликта.
11. Динамика протекания конфликта.

Критерии оценивания:

«отлично»: глубокое и хорошо аргументированное обоснование темы; четкая формулировка и понимание изучаемой проблемы; широкое и правильное использование относящейся к теме литературы и примененных аналитических методов; содержание исследования и ход защиты указывают на наличие навыков работы студента в данной области; оформление работы хорошее с наличием расширенной библиографии; защита реферата (выступление с докладом) показала высокий уровень профессиональной подготовленности студента;

«хорошо»: аргументированное обоснование темы; четкая формулировка и понимание изучаемой проблемы; использование ограниченного, но достаточного для проведения исследования количества источников; работа основана на среднем по глубине анализе изучаемой проблемы и при этом сделано незначительное число обобщений; содержание исследования и ход защиты выступления с докладом указывают на наличие практических навыков работы студента в данной области; доклад хорошо оформлен с наличием необходимой библиографии; ход защиты выступления с докладом показал достаточную научную и профессиональную подготовку студента;

«удовлетворительно»: достаточное обоснование выбранной темы, но отсутствует глубокое понимание рассматриваемой проблемы; в библиографии преобладают ссылки на стандартные литературные источники; труды, необходимые для всестороннего изучения проблемы, использованы в ограниченном объеме; заметна нехватка компетентности студента в данной области знаний; оформление доклада содержит небрежности; защита выступления с докладом показала удовлетворительную профессиональную подготовку студента;

«неудовлетворительно»: тема доклада представлена в общем виде; ограниченное число использованных литературных источников; шаблонное изложение материала; суждения по исследуемой проблеме не всегда компетентны; неточности и неверные выводы по рассматриваемой литературе; оформление доклада с элементами заметных отступлений от общих требований; во время выступления с докладом студентом проявлена ограниченная профессиональная эрудиция.

Задания для контрольных работ

1. Охарактеризовать модель применения власти по разрешению конфликта Х. Корнелиуса и Ш. Фейра.
2. Поведенческие характеристики конфликтных личностей
3. Двухмерная модель поведения личности в конфликте

Критерии оценивания контрольной работы

Учебные достижения студентов при выполнении контрольной работы оцениваются по четырехуровневой шкале – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Критерии оценки «отлично»: правильные, исчерпывающие, конкретные ответы на все поставленные в контрольной работе вопросы; хорошее владение терминологией; отсутствие принципиальных ошибок в ответах.

Критерии оценки «хорошо»: безукоризненные ответы на вопросы при наличии одного неправильного ответа или при отсутствии ответа на один вопрос; грубые неточности и ошибки в каком-то одном ответе; наличие одного двусмысленного или предельно обобщенного ответа на вопрос.

Критерии оценки «удовлетворительно»: наличие в ответах более двух принципиальных ошибок; поверхностный характер информации в ответе; несоответствие информации ответов постановке вопросов; неконкретность, двусмысленность ряда ответов на вопросы.

3.8. Деловые, ролевые игры

Деловая игра «Роль руководителя в управлении конфликтами»

Цель: формирование аналитических умений в управлении конфликтами.

Вопросы:

Положение руководителя в конфликте (участник, посредник в примирении, причина конфликта, средством устранения конфликта).

Способы "погашения" конфликтных ситуаций (разъяснение требований, формулирование задания, «Я бы советовал поступить таким способом», вам поручается выполнить, Я приказываю вам, Формула отрицательной оценки, формулирование критической оценки, - выстраивание позитивной перспективы на будущее). Иерархия подчинения.

Типичные конфликты между руководителем и подчиненным.

Аналитическая часть

Описание конфликта

Конфликт произошел между сотрудниками отдела по обеспечению инвалидов по зрению техническими средствами реабилитации и директором филиала. Отдел был образован несколько месяцев до описываемых событий, работники были набраны из других подразделений и никогда раньше не сталкивались с подобными задачами, но можно говорить о том, что с работой справлялись хорошо и начальство не подводило. Отношения в отделе между начальником отдела Ногиным Михаилом Валерьевичем и двумя его сотрудницами были полностью дружелюбные, пожалуй, даже приятельские (несмотря на то, что раньше коллеги непосредственно друг с другом не работали) благодаря легкости характеров, небольшой разницы в социальном и финансовом положении и распределении общей работы. Сотрудники наравне с Ногиным контактировали с вышестоящим руководством.

Директор филиала Александра Дмитриевна Кузьмина активно принимала участие в работе только сформировавшегося отдела, и поскольку дело было новым, начальник отдела и сотрудники с благодарностью принимали помощь и советы руководителя. Однако нельзя было сказать, что отношения складывались лучшим образом. Директор была женщиной вспыльчивой, непримиримой в спорах, категоричной в суждениях, фамильярной по отношению к подчиненным, абсолютно не выносила критики и не считала нужным выносить какие-то вопросы на всеобщее обсуждение, предпочитая решать все самой, а до подчиненных доводить только окончательные директивы. Не было никаких сомнений, что ее действиями руководило желание наилучшим образом разрешить возникшие проблемы, потому как она взваливала на себя большую часть работы, но мнение подчиненных по этому поводу во внимание не принималось. Это было преддверием конфликта.

По прошествии какого-то времени с момента образования отдела сотрудники

окончательно освоились с возложенными на них обязанностями, вникли в суть исполняемых функций и уже не нуждались в столь пристальном внимании к их работе со стороны руководства, с которым обсуждались только уникальные, очень сложные проблемы и представлялись отчеты о проделанной работе. Кузьмина в силу своей занятости не могла знать обо всех тонкостях функционирования отдела и методах выполнения работ и быть в курсе всех проблем. Однажды ею была замечена ошибка новой сотрудницы из данного отдела, очень серьезная, о которой начальник отдела Ногин Михаил Валерьевич, конечно, знал и держал ситуацию под контролем, но решил не доводить до сведения начальства.

С этого случая отношения резко изменились. Все свои силы Александра Дмитриевна бросила на контроль за отделом. Она активно вмешивалась в работу, нередко отдавая распоряжения в обход Ногина и порой полностью противоречащие его указаниям, что ставило его в крайне неловкое положение перед починенными и коллегами по филиалу. Участились случаи вызова Михаила Валерьевича «на ковер». Посещения кабинета, в котором находился отдел, стали практически ритуалом. Не обладая нужными навыками общения с клиентами, она заводила разговор с пришедшими людьми, с которыми работали в данный момент сотрудники, что вызывало, во-первых, недовольство работников из-за срыва работы, но и порой приводило к весьма серьезным скандалам с посетителями, поскольку, как я уже упоминала, человек она несдержанный, порой грубый и фамильярный, абсолютно не слушающий собеседника.

Доходило порой до абсурдного, что в отсутствие кого-либо директор, перебирала документы на столах, часть брала к себе в кабинет, часть перекладывала с места на место, не считая нужным об этом предупредить работников, в результате чего те с ног сбивались, пытались найти бумаги. Отрывала от процесса или вдруг сама кидалась «помогать», чем только сильнее запутывала окружающих и окончательно останавливала работу. Обращение же к ней с разъяснениями по каким-либо вопросам превратилось в сущую пытку. Вместо конструктивной беседы имели место только постоянные отчитывания за нерадивость и неумение работать, мол, «как вы могли ко мне с такими мелочами обратиться, сами должны знать», и в то же время требовала докладывать ей обо всех сложностях в отделе. Причем часто распекание проводилось в присутствии сотрудников других отделов и в абсолютно неподходящей форме.

Чтоб как-то отстоять свое право на свободу и самостоятельность действий, они и Ногин пытались обратить внимание Кузьминой на то, что работать они все-таки умеют, и столь сильное внимание излишне, но ничто не возымело действия. Конечно, подобные действия директора не могли не иметь отрицательных последствий. Сотрудники работали в состоянии постоянного напряжения как «под колпаком у Мюллера», испытывая непрекращающийся стресс и фрустрацию от недостатка информации и противоречивости доводимых сверху указаний.

В итоге они постарались сократить до минимума все контакты с директором, утаивая положение дел, и даже документы на подпись стали носить к ее заместителю, а не к ней. Резко ухудшились отношения между Александрой Дмитриевной и Ногиним, вплоть до его решения уволиться. Не лучшими они были у сотрудников с ней, накапливалась обида и чувство несправедливости. Атмосфера была очень накаленной, у людей просто опускались руки, коллектив стал работать заметно хуже, что, конечно, не прибавило им доверия со стороны директора.

Конфликт продолжается до сих пор и сотрудники не видят путей выхода из него.

Бланк анализа конфликта

1. Год начала конфликта _____ 2008 _____
2. Месяц начала конфликта ___ март _____
3. Учреждение (организация), в которой произошел конфликт филиал ГУ МРО ФСС РФ.
4. Кратко опишите характер и особенности деятельности этого коллектива (место, город, регион) обеспечение инвалидов по зрению техническими средствами реабилитации и

протезноортопедическими изделиями.

5. На основе чьей информации анализируется конфликт?

- А) основного участника конфликта (консультанта отдела),
- Б) второстепенного участника конфликта,
- В) свидетеля, не принимавшего участия в конфликте,
- Г) другого источника информации (какого именно?).

6. Находились ли оппоненты в отношениях подчиненности?

- конфликт между подчиненным и его непосредственным начальником
- конфликт между подчиненным и его прямым начальником
- конфликт между руководителями, находящимися в других отношениях подчиненности (каких именно?)
- конфликт между руководителями, не находящимися в отношениях подчиненности.

7. Характер межличностных отношений участников конфликта до его начала:

- хорошие
- скорее хорошие, чем нейтральные
- нейтральные
- скорее плохие, чем нейтральные
- плохие
- плохо знали друг друга.
- Тип конфликта и его краткое обоснование:
- новатор-консерватор
- борьба за качество деятельности
- борьба против унижения личной чести и достоинства
- борьба за определенную роль в трудовом коллективе, власть и влияние
- борьба с несправедливым получением и распределением материальных благ
- борьба подчиненных за право независимых начальников решений и действий, за право самому принимать решение
- борьба за справедливую оценку результатов деятельности
- борьба за выдвижение на вышестоящую должность перевод на лучшее место работы
- другой тип конфликта (дайте характеристику) _____

9. Кратко опишите суть конфликта и основные моменты в его возникновении, развитии и разрешении, динамику, влияние на оппонентов, коллективов, результаты разрешения (пользуйтесь ключевыми словами п. 8) _____

10. Кто был инициатором конфликта? ___директор филиала Александра Дмитриевна___

11. Чьи и какие действия привели к началу конфликта? _Неадекватная реакция в виде третирования на ошибки сотрудников_

12. Характеристика первого (начальника) оппонента:

о занимаемая должность ___директор_____

о возраст _____ 60 _____

о в течение какого времени находится в данной конкретной должности ___ 15 _____

о время нахождения в подобной должности вообще (примерная дата вступления в должность - год, месяц) _____ ? _____

о профессиональная подготовка. Оцените в баллах от +5 до -5

+5 +4 +3 +2 +1 0 -1 -2 -3 -4 -5, где

+5 - в профессиональном отношении подготовлен отлично

0 - в профессиональном отношении подготовлен средне

-5 - в профессиональном отношении подготовлен неудовлетворительно

· нравственные качества

+5 +4 +3 +2 +1 0 -1 -2 -3 -4 -5, где

+5 - в высшей степени порядочный

0 - нравственные качества не выражены ни в положительную, ни в отрицательную

сторону

-5 - в высшей степени непорядочный

· другие психологические характеристики _неуравновешенна, груба, беспардонна, самоуверенна_

13. Способы борьбы, действия директора на всех этапах конфликта _открытая и непримиримая конфронтация_

14. Каковы мотивы вступление в конфликт первого (начальника) оппонента? Из-за чего он пошел на конфликт? _ощущение потери контроля над ситуацией, желание все делать по своему желанию, недоверие к профессионализму подчиненных_

15. Пытался ли он скрыть свои истинные мотивы от окружающих? __нет__

16. Какое представление о причинах конфликта он пытался создать у окружающих? _не выносил конфликт на суд окружающих__

17. Опишите характерные эмоциональные реакции первого (начальника) оппонента во время конфликта _вспыльчивость, перебивание собеседника, попытка обвинить в невнимании и неуважении к вышестоящему руководству, желание «поставить на место»_

18. Изменилось ли во время конфликта качество выполнения служебных обязанностей директором?

- стал работать заметно хуже, чем обычно
- стал работать несколько хуже, чем обычно
- конфликт практически не повлиял на качество работы
- стал работать несколько лучше, чем обычно
- стал работать заметно лучше, чем обычно
- затрудняюсь ответить

19. Как изменилось качество выполнения служебных обязанностей директором по сравнению с качеством ее работы до конфликта?

- стал работать заметно хуже, чем обычно
- стал работать несколько хуже, чем обычно
- конфликт практически не повлиял на качество работы
- стал работать несколько лучше, чем обычно
- стал работать заметно лучше, чем обычно
- затрудняюсь ответить

20. Изменилось ли во время конфликта настроение директора?

- настроение было заметно хуже, чем обычно
- настроение было несколько хуже, чем обычно
- конфликт практически не повлиял на его настроение
- настроение было несколько лучше, чем обычно
- настроение было заметно лучше, чем обычно
- затрудняюсь ответить

21. Как изменилось настроение директора после конфликта по сравнению с его обычным настроением?

- настроение было заметно хуже, чем обычно
- настроение было несколько хуже, чем обычно
- конфликт практически не повлиял на его настроение
- настроение было несколько лучше, чем обычно
- настроение было заметно лучше, чем обычно
- затрудняюсь ответить

22. Как повлиял конфликт на отношение коллектива к первому (начальнику) оппоненту, на его положение и авторитет?

- отношение к нему заметно улучшилось
- отношение к нему улучшилось
- отношение к нему фактически не изменилось
- отношение к нему ухудшилось
- отношение к нему заметно ухудшилось

· трудно сказать

23. Какое общественное, служебное воздействие оказано на директора и за что?

 никакого _____

24. Кто и на каком этапе конфликта поддержал первого (начальника) оппонента?

 никто _____

25. Какими действиями и как поддержали первого (начальника) оппонента?

- открыто
- неофициально
- однозначно
- половинчато

26. Почему поддержали первого (начальника) оппонента? _____

27. Характеристика второго (подчиненного) оппонента:

- занимаемая должность __начальник отдела__
- возраст __46__
- в течении какого времени находится в данной конкретной должности __с октября 2007__
- время нахождения в подобной должности вообще (примерная дата вступления в должность - год, месяц) __6 лет__
- профессиональная подготовка. Оцените в баллах от +5 до -5

+5 +4 +3 +2 +1 0 -1 -2 -3 -4 5, где

+5 - в профессиональном отношении подготовлен отлично

0 - в профессиональном отношении подготовлен средне

-5 - в профессиональном отношении подготовлен неудовлетворительно

· нравственные качества

+5 +4 +3 +2 +1 0 -1 -2 -3 -4 5, где

+5 - в высшей степени порядочный

0 - нравственные качества не выражены ни в положительную, ни в отрицательную сторону

-5 - в высшей степени не порядочный

· другие психологические характеристики __спокоен, инфантилен, дружелюбен__

28. Способы борьбы, действия второго (подчиненного) оппонента на всех этапах конфликта на первом сотрудничество, далее уход от конфликта и саботаж.

29. Каковы мотивы вступления в конфликт начальника отдела? Из-за чего он пошел не конфликт? __желая отстоять собственные суждения, ограничить вмешательство директора в работу в отдел, защитить своих сотрудников от нападков директора.

30. Пытался ли он скрыть свои истинные мотивы от окружающих? __нет__

31. Какое представление о причинах конфликта он пытался создать у окружающих?

 истинное.

32. Опишите характерные эмоциональные реакции второго (подчиненного) оппонента во время конфликта возмущение на действия директора, попытки оправдаться, порой внешнее согласие, но внутренняя борьба.

33. Изменилось ли во время конфликта качество выполнения служебных обязанностей начальником отдела и подчиненными?

· стал работать заметно хуже, чем обычно

· стали работать несколько хуже, чем обычно

· конфликт практически не повлиял на качество работы

· стал работать несколько лучше, чем обычно

· стал работать заметно лучше, чем обычно

· затрудняюсь ответить

34. Как изменилось качество выполнения служебных обязанностей начальником отдела и подчиненными по сравнению с качеством работы до конфликта?

· стал работать заметно хуже, чем обычно

- стали работать несколько хуже, чем обычно
 - конфликт практически не повлиял на качество работы
 - стал работать несколько лучше, чем обычно
 - стал работать заметно лучше, чем обычно
 - затрудняюсь ответить
35. Изменилось ли во время конфликта настроение начальником отдела и подчиненных?
- настроение было заметно хуже, чем обычно
 - настроение было несколько хуже, чем обычно
 - конфликт практически не повлиял на его настроение
 - настроение было несколько лучше, чем обычно
 - настроение было заметно лучше, чем обычно
 - затрудняюсь ответить
36. Как изменилось настроение начальником отдела и подчиненными после конфликта по сравнению с его обычным настроением?
- настроение было заметно хуже, чем обычно
 - настроение было несколько хуже, чем обычно
 - конфликт практически не повлиял на его настроение
 - настроение было несколько лучше, чем обычно
 - настроение было заметно лучше, чем обычно
 - затрудняюсь ответить
37. Как повлиял конфликт на отношение коллектива начальнику отдела и подчиненным на их положение и авторитет?
- отношение заметно улучшилось
 - отношение улучшилось
 - отношение фактически не изменилось
 - отношение ухудшилось
 - отношение заметно ухудшилось
 - трудно сказать
38. Какое общественное, служебное воздействие оказано на начальника отдела и подчиненных и за что? __о окружающие просили начальника отдела и подчиненных со своей стороны не обострять конфликт и искать пути к примирению__
39. Кто и на каком этапе конфликта поддержал начальника отдела и подчиненных? __на начальном этапе бывшие коллеги__
40. Какими действиями и как поддержали начальника отдела и подчиненных?
- открыт
 - неофициально
 - однозначно
 - половинчато
41. Почему поддержали второго (подчиненного) оппонента? __из чувства солидарности, уважения к ним и понимания сложности общения с директором__
42. Длительность конфликта (дней, месяцев, лет) __1,5 месяца__
43. Кто разбирался в конфликте по поручению вышестоящих организаций (руководителей)? __никто__
44. Опишите, каким образом лица, разбиравшиеся в конфликте пытались повлиять на его хорошие результаты? _____
45. Как повлияло вмешательство вышестоящих инстанций на ход и результаты конфликта?
- оказало заметное положительное влияние
 - оказало положительное влияние
 - фактически не повлияло
 - оказало отрицательное влияние
 - оказало значительное отрицательное влияние
 - трудно сказать

46. В какой степени разрешено противоречие между оппонентами, приведшее к конфликту?

- полностью разрешено
- частично разрешено
- фактически не повлияло
- оказало отрицательное влияние
- оказало значительное отрицательное влияние
- трудно сказать

47. Кто одержал победу в конфликте? Оцените результаты количественно (для оценки используйте одно из следующих чисел):

100% 90% 80% 70% 60% 50% 40% 30% 20% 10% 0%, где

100% - полностью победил первый оппонент

50% - никто не одержал победу

0 - полностью победил второй оппонент

48. Обоснуйте оценку _директор не добилась полного контроля за отделом, а только противодействия, работа в отделе ухудшилась, начальник подавать заявление об уходе, начальник отдела не может отстоять независимость_

49. Как изменились взаимоотношения оппонентов по сравнению с их взаимоотношениями до него?

- отношения стали заметно лучше
- отношения стали несколько лучше
- отношения фактически не изменились
- отношения стали несколько хуже
- отношения стали заметно хуже
- трудно сказать

50. Как изменились взаимоотношения оппонентов после конфликта по сравнению с их взаимоотношениями во время конфликта?

- отношения стали заметно лучше
- отношения стали несколько лучше
- отношения фактически не изменились
- отношения стали несколько хуже
- отношения стали заметно хуже
- трудно сказать

51. Как изменилось качество совместной деятельности членов коллектива во время конфликта по сравнению с качеством работы до конфликта?

- коллектив стал работать заметно лучше
- коллектив стал работать несколько лучше
- конфликт фактически не повлиял на качество работы коллектива
- коллектив стал работать несколько хуже
- коллектив стал работать заметно хуже
- затрудняюсь ответить

52. Как изменилось качество совместной деятельности членов коллектива после конфликта по сравнению с качеством работы до конфликта?

- коллектив стал работать заметно лучше
- коллектив стал работать несколько лучше
- конфликт фактически не повлиял на качество работы коллектива
- коллектив стал работать несколько хуже
- коллектив стал работать заметно хуже
- затрудняюсь ответить

53. Что конкретно изменилось в деятельности всего коллектива в результате конфликта? ничего

54. Как конфликт повлиял на взаимоотношения в коллективе?

- во время конфликта взаимоотношения в коллективе стали заметно лучше

- во время конфликта взаимоотношения в коллективе стали несколько лучше
- во время конфликта взаимоотношения в коллективе фактически не изменились
- во время конфликта взаимоотношения в коллективе стали несколько хуже
- во время конфликта взаимоотношения в коллективе стали заметно хуже
- трудно сказать

55. Как в результате конфликта изменились взаимоотношения в коллективе?

- после конфликта взаимоотношения в коллективе стали заметно лучше
- после конфликта взаимоотношения в коллективе стали несколько лучше
- после конфликта взаимоотношения в коллективе фактически не изменились
- после конфликта взаимоотношения в коллективе стали несколько хуже
- после конфликта взаимоотношения в коллективе стали заметно хуже
- трудно сказать

56. Что конкретно изменилось в деятельности коллектива после конфликта? ___ конфликт еще не закончен _

57. На ваш взгляд, можно ли было избежать конфликта? Обоснуйте свой ответ ___ можно ___

58. Другая информация о конфликте, которая не отражена в предыдущих пунктах _____

59. Дата заполнения бланка ___ 1 мая 2016 ___

60. Должность заполнявшего бланк _консультант отдела по обеспечению ТСР и ПОИ_

Деловая игра «Конфликт в организации»

Деловая игра «Конфликт в организации»

Цель игры. Ознакомить студентов с конфликтными ситуациями, возникающими на промышленных предприятиях в период их реконструкции, научить распознавать причины и виды конфликтов, а также находить возможные варианты их решения.

Игровая ситуация. Акционерное предприятие, выпускающее продукцию химического профиля (например, моющие средства), оказалось на грани банкротства. Продукция предприятия из-за низкого качества и высокой себестоимости не выдерживает конкуренции на рынке сбыта. Для рентабельной работы предприятия необходимо принять следующие меры:

- а) заменить устаревшее оборудование на новое;
- б) сократить примерно в два раза число работников;
- в) повысить квалификацию оставшихся работников;
- г) найти (привлечь) дополнительное финансирование;
- д) радикально перестроить всю структуру предприятия.

На предприятии работают 100–150 человек. Все работники подразделяются на следующие категории (это деление, разумеется, достаточно условно и для чистоты игры указанные категории не должны пересекаться):

- а) административно-управленческий аппарат;
- б) работники предпенсионного возраста;
- в) женщины, имеющие малолетних детей;
- г) все остальные работники.

Все работники являются акционерами своего предприятия. В игре могут принимать участие от 10 до 30 человек. Участники игры:

1. Генеральный директор предприятия.
2. Технический директор.
3. Менеджер по финансам.
4. Управляющий персоналом.
5. Председатель профсоюзного комитета.
6. Представители всех категорий работников (а, б, в, г).
7. Группа экспертов.

В ходе игры. Проходит общее собрание работников предприятия, на котором разворачивается дискуссия о путях и методах реконструкции предприятия.

1. Генеральный директор открывает собрание и в общих чертах докладывает о сложившейся ситуации.
 2. Технический директор говорит о необходимости внедрения прогрессивной технологии, предлагает свои варианты реконструкции предприятия.
 3. Менеджер по финансам предлагает возможные варианты привлечения дополнительного финансирования, необходимого для проведения реконструкции предприятия и решения кадровых вопросов.
 4. Управляющий персоналом высказывает свое мнение о путях решения кадровых проблем.
 5. Председатель профкома отстаивает права работников предприятия и предлагает свои варианты решения проблемы.
 6. Представители всех категорий работников стремятся защитить своих коллег и высказывают свою точку зрения по поводу реконструкции предприятия.
 7. Генеральный директор подводит итоги прошедшей дискуссии.
- Разбор проведенной игры.** Высказывания экспертов по проблемам реформирования предприятия и о ходе прошедшей дискуссии. Общее обсуждение игры.

Деловая игра "Потерпевшие кораблекрушение"

Цель деловой игры: изучить процесс выработки и принятия группового решения в ходе общения и групповой дискуссии.

Время проведения: около 1 часа.

Порядок проведения.

- Ознакомление всех участников с условиями игры
 - (Приложение 1).
 - Попросите каждого из них самостоятельно проранжировать указанные предметы с точки зрения их важности для выживания (поставьте цифру 1 у самого важного для вас предмета, цифру 2 – у второго по значению и т. д., цифра 15 будет соответствовать самому менее полезному предмету). На этом этапе упражнения дискуссии между участниками запрещены. Отметьте среднее индивидуальное время выполнения задания.
3. Разбейте группу на подгруппы примерно по 6 человек. Одного студента из каждой подгруппы попросите быть экспертом.
- Предложите каждой подгруппе составить общее для группы ранжирование предметов по степени их важности (так же, как они это делали по отдельности).
- На этом этапе допускается дискуссия по поводу выработки решения.
- Отметьте среднее время выполнения задания для каждой подгруппы.
4. Оцените результаты дискуссии в каждой подгруппе.
- Для этого:
- а) выслушайте мнения экспертов о ходе дискуссии и о том, как принималось групповое решение, первоначальные версии, использование веских доводов, аргументов и т. д.;
 - б) зачитайте "правильный" список ответов, предложенный экспертами ЮНЕСКО (приложение 2). Предложите сравнить "правильный" ответ, собственный результат и результат группы: для каждого предмета списка надо вычислить разность между номером, который присвоил ему индивидуально каждый студент, группа и номером, присвоенным этому предмету экспертами. Сложите абсолютные значения этих разностей для всех предметов.
- Если сумма больше 30, то участник или подгруппа "утонули";
- в) сравните результаты группового и индивидуального решения. Явился ли результат группового решения более правильным по сравнению с решениями отдельных людей?

Комментарий к проведению игры.

- Это упражнение дает возможность количественно оценить эффективность группового решения.
- В группе возникает большее количество вариантов решения и лучшего качества, чем у работающих в одиночку.
- Решение проблем в условиях группы обычно занимает больше времени, чем решение тех же проблем отдельным индивидом.
- Решения, принятые в результате группового обсуждения, оказываются более рискованными, чем индивидуальные решения.
- Индивид, обладающий особыми умениями (способности, знания, информация), связанными с групповой задачей, обычно более активен в группе, вносит больший вклад в выработку групповых решений.

Ролевая игра «Переговоры»

Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов.

Цель занятия. Отработка навыков делового общения в переговорах; урегулирование конфликта; достижение соглашения.

Роли для участия в игре:

1. Специалисты, ведущие переговоры, не менее трех человек. Обычно это лица, облеченные властью, полномочиями и доверием той стороны, которую они представляют. Кроме того, они должны быть людьми, принимающими решения, в том числе и в изменившихся обстоятельствах.
2. Группа экспертов, их задача – дать оценочную экспозицию конфликта. Экспертные решения и оценки должны носить предметный характер. Оценивая решения, принятые в процессе переговоров, эксперты должны подсчитать конкретные убытки и потери и выявить ошибки и их негативные последствия, предложить варианты действий. (Не менее трех человек.)
3. Группа аналитиков, их задача – осуществить прогнозирование на перспективу, проанализировать предлагаемые экспертами и переговорщиками решения с точки зрения их эффективности, появления потенциальных проблем. (Не менее трех человек.)

I этап. Подготовка

- Создание игровых команд: специалисты по переговорам – по три человека от каждой из сторон; эксперты, аналитики.
- Описание сложившейся ситуации, конфликта между сторонами. Примечание. Ситуацию можно предложить из реальной практики или дать слушателям возможность придумать ее самим.
- Создать документ – ПАКЕТ ПРЕДЛОЖЕНИЙ. В него входит несколько статей. Одна из них – описание конфликта в терминах, принятых обеими сторонами. Это уже первый шаг к будущей договоренности. Далее описываются взаимные претензии. Список претензий должен быть достаточным для выражения собственной позиции, аргументированным и не чрезмерным. Пакет предложений включает в себя:
 1. Преамбула – в ней оговариваются цели, интерес и отношение к спорному положению.
 2. Детализация преамбулы в формулировке собственной позиции по всем аспектам спорного положения.
 3. Претензии к партнерам. Необходимо выделить принципиальные претензии и второстепенные. Первые описываются в категорических выражениях, а вторые по типу: «к тому же...», «следует добавить, что...» и т. п.
 4. Экспертные оценки, характеризующие те или иные положения.

Группы экспертов и аналитиков готовят встречные предложения, описывая их значимость, эффективность и прогнозируя возможные последствия.

Примечание. Группе экспертов можно предложить вместо разработки новых предложений выработать систему оценки результатов деятельности специалистов по переговорам и аналитиков, принимаемых решений, выбираемых стратегии и тактики.

II этап. Регламент

Регламент должен определять: место, время, характер и упорядоченность переговоров. Регламент состоит из следующих частей.

1. Преамбула регламента – констатация общей цели переговоров, их характера, содержания и оснований. Цели переговоров должны определяться взаимным соглашением.
2. Формулирование характера переговоров связано с ориентацией на взаимосоглашение, рассмотрение претензий, разбор конфликта, двусторонние или многосторонние переговоры, обращение к третьим лицам, предварительные раунды консультаций и т. п.
3. Соглашение относительно участников переговорного процесса, их полномочий, представительности.
4. Формулирование санкций, которые определяются как меры наказания, следующие за нарушение регламента.
5. Диспозиция – согласование места и времени проведения самих переговоров, консультаций, встреч посредников и пр.

Примечание. Выработка той или иной формулы регламента проводится на закрытых совещаниях каждой команды. Эксперты и аналитики могут вносить свои предложения каждой из сторон. Кроме того, проводятся предварительные раунды консультаций команд.

По итогам II этапа принимается согласованный регламент.

III этап. Решения

Началом данного этапа служит принятие взаимосоглашенного пакета предложений. Реализация данного этапа будет продуктивной, если предыдущие этапы дали соответственно конструктивные результаты. Решение выражается в намерении обеих сторон действовать в направлении формулирования общих соглашений.

IV этап. Соглашения

Это последний этап переговоров. Он предполагает, что участники игры совершают несколько последовательных шагов:

1. Формулирование достигнутых договоренностей в виде соглашений.
2. Формулирование заключительного протокола.

Выработка СОГЛАШЕНИЯ и ПРОТОКОЛА тоже предполагает свою тактику, маневры, уступки и твердость позиции.

Заключительные документы переговоров оформляются в виде соответствующих соглашений:

ДОГОВОР – правовой акт, который устанавливает права и обязанности договаривающихся сторон. Договор формулируется (в зависимости от содержания переговорного процесса) как экономический, дипломатический, коммерческий, военный и т. п.

Это может быть договор о гарантиях, договор о дружбе и сотрудничестве, договор о взаимной помощи, о нейтралитете, о разделении сфер влияния.

ПАКТ – договор, имеющий в своем названии указание на содержание договора.

КОНВЕНЦИЯ – договор по отдельному вопросу.

СОГЛАШЕНИЕ – договор по вопросу сравнительно небольшого значения или временного характера, заключаемый на непродолжительный срок.

ПРОТОКОЛ – фиксация в кратко изложенном соглашении договоренности по определенному вопросу. Протокол может также служить пояснением к той или иной статье основного договора.

ПРОТОКОЛ О НАМЕРЕНИЯХ – соглашение сторон, не носящее юридического характера. Его статус – лишь прояснить и в определенной степени согласовать намерения сторон на основе установления в процессе переговоров общих интересов.

ДЕКЛАРАЦИЯ И МЕМОРАНДУМ – торжественные заявления сторон о том, что они будут придерживаться одинаковой линии поведения по спорному вопросу.

ДЖЕНТЛЬМЕНСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ – договор, заключаемый в устной форме между договаривающимися сторонами.

Примечание. Участники переговоров принимают тот вид соглашения, который адекватен обсуждаемой ситуации. По итогам игры проводится оценка принятых соглашений со стороны экспертов, а затем в коллективной дискуссии анализируются сами переговоры, достижения и потери участников, просчеты и ошибки, которые допущены из-за неэффективной подготовки к переговорам. Организатор игры подводит итоги, резюмируя все позитивное и конструктивное.

Примерный текст договора между организацией (фирма-поставщик, банк и др.) и клиентом

ДОГОВОР №

на осуществление расчетно-кассового обслуживания

(на поставку _____ и т. п.)

Заказчик _____ Исполнитель _____

Место заключения договора _____ Дата _____

Полное и точное наименование сторон _____

Структурные компоненты договора:

1. Предмет договора.

Клиент хранит свои денежные средства на счете, открытом для него Банком.

Банк обязуется осуществлять расчетно-кассовое обслуживание Клиента.

2. Условия договора.

3. Обязанности сторон:

Банк обязуется _____ Клиент обязуется _____

4. Срок действия договора, порядок его изменения и расторжения:

4.1. Настоящий договор вступает в силу с момента его подписания. Срок действия – 5 лет (3 года; не ограничивается).

4.2. Изменения и дополнения производятся по соглашению сторон.

4.3. Каждая из сторон вправе расторгнуть договор, предупредив об этом другую сторону за один месяц.

5. Другие условия (о почтово-телеграфных расходах, о комиссионных расходах, как и где решаются споры и возникшие разногласия _____ и т. д.).

6. Особые условия.

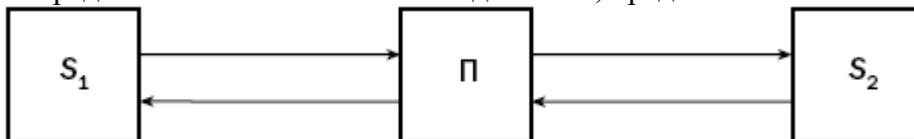
7. Юридические адреса сторон:

Клиент _____ Банк _____

8. Подписи сторон.

Контрольный тест

Выберите вариант правильного ответа в каждом из 10 вопросов. 1. К какому варианту посредничества относится взаимодействие, представленное на схеме:



где S_1 и S_2 – субъекты конфликта; П – посредник (медиатор).

а) конъюнктивный;

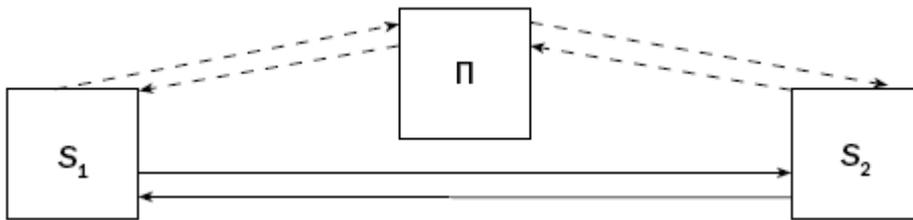
б) конгруэнтный;

в) дизъюнктивный;

г) смешанный;

д) линейный.

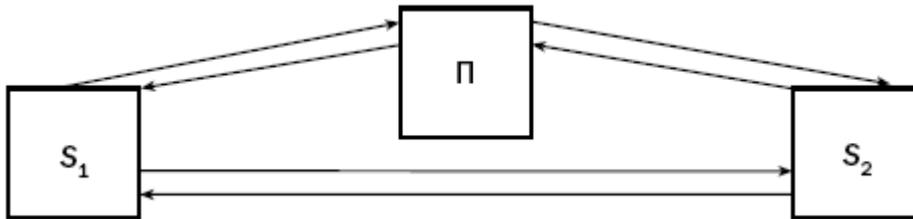
2. К какому варианту посредничества относится взаимодействие, представленное на схеме:



где S_1 и S_2 – субъекты конфликта; П – посредник (медиатор).

- а) конъюнктивный;
- б) конгруэнтный;
- в) дизъюнктивный;
- г) смешанный;
- д) линейный.

3. К какому варианту посредничества относится взаимодействие, представленное на схеме:



где S_1 и S_2 – субъекты конфликта; П – посредник (медиатор).

- а) конъюнктивный;
- б) конгруэнтный;
- в) дизъюнктивный;
- г) смешанный;
- д) линейный.

4. Сколько моделей поведения партнеров в переговорном процессе выделяют в литературе по конфликтологии?

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3;
- г) 4;
- д) 5.

5. К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение: «Утверждает, что проблема неактуальна, конфликтная ситуация разрешится сама собой. Не проявляет усилий для достижения соглашения...»?

- а) «избегающий»;
- б) «уступающий»;
- в) «отрицающий»;
- г) «наступающий»;
- д) «колеблющийся».

6. К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение: «Отказывается приступать к обсуждению конфликтной проблемы; стремится уйти от обсуждаемой проблемы, изменить предмет обсуждения?»

- а) «избегающий»;
- б) «уступающий»;
- в) «отрицающий»;
- г) «наступающий»;
- д) «колеблющийся».

7. Сколько основных стратегий поведения в переговорном процессе выделяют зарубежные и отечественные исследователи данной проблемы:

- а) 1;
- б) 2;

- в) 3;
- г) 4;
- д) 5.

8. В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – выигрыш за счет проигрыша оппонента?

- а) «выигрыш-выигрыш»;
- б) «выигрыш-проигрыш»;
- в) «проигрыш-проигрыш»;
- г) «проигрыш-выигрыш»;
- д) «выигрыш-проигрыш» и «проигрыш-выигрыш».

9. В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – уход от конфликта, уступая оппоненту?

- а) «выигрыш-выигрыш»;
- б) «выигрыш-проигрыш»;
- в) «проигрыш-проигрыш»;
- г) «проигрыш-выигрыш»;
- д) «выигрыш-проигрыш» и «проигрыш-выигрыш».

10. Какая из тактик в переговорном процессе характеризуется совокупностью таких приемов, как: критика конструктивных положений партнера; использование неожиданной информации; обман; угроза; блеф?

- а) «видимого сотрудничества»;
- б) «дезориентации партнера»;
- в) «провокации чувства жалости у партнера»;
- г) «ультимативная тактика»;
- д) «выжимания уступок».

Ролевая игра «Молва»

Цель: Развитие способности адекватного реагирования на конфликтные различные ситуации. Отработка навыков "я–высказываний", способствующих разрешению конфликтных ситуаций, демонстрация стиля сотрудничества как одного из основных элементов в профилактике разрешения конфликтов, выявление факторов эффективного общения, способствующих достижению взаимопонимания между участниками, позитивное утверждение личности.

Активными игроками в этой игре являются 6 участников. Остальные — наблюдатели, эксперты. Четыре участника на некоторое время выходят из помещения. В это время первый участник, который остался, должен прочитать второму игроку предложенный ведущим небольшой рассказ или сюжет. Задача второго игрока – внимательно слушать, чтобы потом передать полученную информацию третьему участнику, который должен будет войти в комнату по сигналу. Третий игрок, прослушав рассказ второго игрока, должен пересказать его четвертому и т. д. После выполнения этого задания участниками ведущий перечитывает рассказ уже для всех участников игры. Каждый игрок может сравнить свой вариант пересказа с оригиналом. Как правило, в процессе пересказа происходит искажение первоначальной информации. Этот факт желательно обсудить со всеми участниками семинара.

Возможная история для игры "Слухи": "Я ходил по крытому кооперативному рынку, когда увидел милицейские машины, останавливающиеся у всех дверей. Рядом со мной были два человека, которые мне показались подозрительными; один выглядел очень взволнованным, а другой испуганным. Первый схватил меня за руку и толкнул внутрь торгового зала. "Притворись, что ты мой ребенок", – прошептал он. Я услышал, как милиционер крикнул: "Они здесь!", и вся милиция побежала в нашу сторону. "Я не тот, кого вы ищете, – сказал мужчина, который держал меня, – Я просто пришел за покупками со своим сыном". "Как его зовут?", – спросил милиционер. "Его зовут Сергей", – сказал один мужчина, в то время как другой

сказал: "Его зовут Коля". Милиционеры поняли, что эти мужчины не знают меня. Они допустили ошибку. Поэтому мужчины отпустили меня и побежали прочь. Они столкнулись с прилавком женщины. Повсюду покатались яблоки и овощи. Яувидел, как некоторые мои друзья поднимают их и кладут себе в карманы. Мужчины выбежали через дверь со стороны здания и остановились. Их ожидали около двадцати милиционеров. Мне было интересно, что они такое натворили. Возможно, это связано с мафией". Обсуждение: С какими трудностями вы столкнулись при получении и передаче информации (если таковые были)? Что происходит с общением людей в случае искажения информации? С чем можно сравнить варианты пересказа сюжета?

Ролевая игра «Прокуроры и адвокаты»

Цель: развитие умений конструктивного ведения спора, отстаивания собственной позиции, разрешение конфликтных ситуаций.

Одни члены группы на некоторое время становятся обвиняемыми, другие – прокурорами, а третьи адвокатами. Деление осуществляется на основе жребия. Обвиняемый садится на отдельный стул. Задача прокуроров выдвигать свои обвинения по поводу поведения, качеств личности обвиняемого члена группы, его суждений, увлечений, внешности и др. Задача адвокатов – отстаивать достоинства личности, аргументировано отвергать обвинения, акцентировать внимание на сильных сторонах личности. В качестве возможных ролей персонажи сказок, мультфильмов, например Волк («сказка Красная шапочка»), Дуремар(сказка «Золотой ключик») и соответственно персонажи данных сказок в виде обвинителей, защитников, свидетелей.

После выступления обеих сторон, обвиняемый имеет право задавать вопросы и тем, и другим. В целом акцент должен быть сделан на принятие целостного образа каждого члена группы коллективом.

Тесты для диагностики поведения в конфликтных ситуациях.

1.Тест «30 пословиц»

Инструкция к тесту:

«Представьте себе, что вы — экзаменатор, оценивающий предлагаемые ниже суждения так, что не удовлетворяющие из них лично вас оцениваются единицей или двойкой, а совпадающие с вашим личным мнением или близкие к нему — 4 или 5.

Оценка 3 не должна использоваться вовсе.

Оценивается каждое суждение без особенно долгих раздумий, чтобы не затягивать процедуру "экзамена". За советами обращаться к вам не рекомендуется по вашему положению экзаменатора — оценки ставятся по первому ясному впечатлению напротив номеров суждений в таблице, приведенной ниже».

После того как участники оценят все пословицы, они могут подсчитать баллы по колонкам. Тренер, перед тем как зачитает интерпретацию, напоминает участникам, что если они не согласны с тем, что получилось в тесте, то лучше оставаться при своем мнении. Любой тест работает с определенной долей вероятности, и всегда находятся люди, чьи результаты ошибочны. Совпадает результат с действительностью или нет, решать самим участникам.

Бланк теста «30 пословиц»

1	2	3	4	5
6	7	8	9	10
11	12	13	14	15
16	17	18	19	20
21	22	23	24	25

26	27	28	29	30

«30 пословиц»

1. Худой мир лучше доброй ссоры.
2. Если не можешь заставить другого думать, как ты хочешь, заставь его делать.
3. Мягко стелет, да жестко спать.
4. Рука руку моет.
5. Ум хорошо, а два лучше.
6. Из двоих спорящих умнее тот, кто замолчит.
7. Кто сильнее, тот и прав.
8. Не подмажешь — не поедешь.
9. С паршивой овцы хоть шерсти клок.
10. Правда то, что умный знает, а не то, о чем все бают.
11. Кто ударит и убежит, тот смелый драться хоть каждый день.
12. Слово «победа» четко написано только на спинах врагов.
13. Убивай врагов своей добротой.
14. Честная сделка не вызывает ссоры.
15. Ни у кого нет полного ответа, но у каждого есть что добавить.
16. Дерись подольше, да ума набирайся побольше.
17. Сражение выигрывает тот, кто верит в победу.
18. Добро слово победит.
19. Ты — мне, я — тебе.
20. Только тот, кто откажется от своей монополии на истину, может извлечь пользу из истины, которой обладает другой.
21. Кто спорит — ни гроша не стоит.
22. Кто не отступает — тот обращает в бегство.
23. Ласковый теленок двух маток сосет.
24. Кто дарит — друзей наживает.
25. Вынеси заботы на свет и держи с другими совет.
26. Лучший способ решить конфликт — избежать его.
27. Семь раз отмерь, один раз отрежь.
28. Кротость торжествует над злом.
29. Лучше синица в руках, чем журавль в небе.
30. Чистосердечие, честь и доверие сдвинут горы.

Интерпретация

Для интерпретации необходимо подсчитать общее количество баллов, выбрать самое наибольшее.

1-й тип - «черепашка». У людей такого типа - большое желание спрятаться от проблем под «панцирь». Это представители позитивного консерватизма, они ценны тем, что никогда не теряют цель. В спокойной ситуации человек данного типа с вами во всех делах, но в сложной ситуации он может изменить вам.

2-й тип — «акула». Для людей этого типа главное — их цель, их работа. Их не волнует отношения коллег («Ваша любовь мне ни к чему»). Умный руководитель уважает целенаправленность «акулы» — надо лишь ограничить ее притязания. Если коллектив состоит из «черепах», он может добиться, чтобы «акулы» не процветали. «Акулы» очень важны для коллектива, потому что, двигаясь к собственной цели, они могут вывести коллектив из сложной ситуации.

3-й тип — «медвежонок». Люди этого типа стараются сглаживать острые углы, чтобы все в коллективе любили друг друга. Зная заботы и интересы каждого, они вовремя подадут чай, подарят цветы в день рождения, посочувствуют, поддержат в трудную

минуту. Но при этом они могут полностью забыть конечную цель своей деятельности, потому что для них наиболее важным оказываются человеческие отношения.

4-й тип — «лиса». Люди этого типа всегда стремятся достигнуть компромисса. Они не просто хотят, чтобы всем было хорошо, они становятся активными участниками любой деятельности. Но в отношениях с людьми «лиса» может отойти от главных заповедей (пользуются принципом «Не обманешь — не проживешь»). Люди этого типа часто не понимают, почему их не ценят окружающие.

5-й тип — «сова». Это честные и открытые люди. Представители этого типа никогда не будут изворачиваться, уходить от борьбы, они могут пожертвовать хорошими отношениями во имя выбранной цели. У них стратегия честной и открытой борьбы, честной и открытой цели.

Определение способов регулирования конфликтов»

(др. названия «Стратегия и тактика поведения в конфликтной ситуации»,
тест К.Томаса)

Для описания типов поведения людей в конфликтных ситуациях К.Томас считает применимой двухмерную модель регулирования конфликтов, основополагающими измерениями в которой являются кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в конфликт, и напористость, для которой характерен акцент на защите собственных интересов. Соответственно этим двум основным измерениям К.Томас выделяет следующие способы регулирования конфликтов:

1. Соперничество (соревнование, конкуренция) как стремление добиться своих интересов в ущерб другому.
2. Приспособление, означающее в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого.
3. Компромисс.
4. Избегание, для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.
5. Сотрудничество, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

Инструкция: Перед Вами тридцать пар суждений. В каждой паре выберите то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики вашего поведения.

1. А) Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
Б) Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба не согласны.
2. А) Я стараюсь найти компромиссное решение.
Б) Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных.
3. А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б) Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
4. А) Я стараюсь найти компромиссное решение.
Б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
5. А) Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.
Б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. А) Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.
Б) Я стараюсь добиться своего.
7. А) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
Б) Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться своего.
8. А) Обычно я настойчиво пытаюсь добиться своего.
Б) Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

9. А) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
 Б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10. А) Я твердо стремлюсь достичь своего.
 Б) Я пытаюсь найти компромиссные решения.
11. А) Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
 Б) Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
12. А) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
 Б) Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
13. А) Я предлагаю среднюю позицию.
 Б) Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.
14. А) Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.
 Б) Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
15. А) Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
 Б) Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.
16. А) Я стараюсь не задеть чувств другого.
 Б) Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. А) Обычно я настойчиво пытаюсь добиться своего.
 Б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. А) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
 Б) Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
19. А) Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
 Б) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
20. А) Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.
 Б) Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21. А) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
 Б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22. А) Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.
 Б) Я отстаиваю свои желания.
23. А) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
 Б) Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. А) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь пойти навстречу его желаниям.
 Б) Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
25. А) Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
 Б) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
26. А) Я предлагаю среднюю позицию.
 Б) Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
27. А) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
 Б) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
 Б) Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.
29. А) Я предлагаю среднюю позицию.
 Б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

30. А) Я стараюсь не задеть чувств другого.
 Б) Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

Ключ к тесту

№	соперничество	сотрудничество	компромисс	избегание	приспособление
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А>
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			

29			А	Б	
30		Б			А

Обработка

Подсчитайте количество баллов по каждому столбику. Название столбика набравшего наибольшее количество баллов является вашей ведущей стратегией поведения в конфликтной ситуации.

Краткая характеристика типов разрешения конфликта

Человек, использующий стиль **конкуренции (соперничества)**, активен и предпочитает идти к разрешению конфликта собственным путем. Он не заинтересован в сотрудничестве с другими и достигает цели, используя свои волевые качества. Он старается в первую очередь удовлетворить собственные интересы в ущерб интересам других, вынуждая их принимать нужное ему решение проблемы.

Стиль **избегания** означает, что индивид не отстаивает свои права, ни с кем не сотрудничает для выработки решения или уклоняется от решения конфликта. Для этого используются уход от проблемы (выход из комнаты, смена темы и т.д.), игнорирование ее, перекладывание ответственности за решение на другого, отсрочка решения и т.п.

Приспособление - это действия совместно с другим человеком без попытки отстаивать собственные интересы. В отличие от уклонения, при этом стиле имеет место участие в ситуации и согласие делать то, чего хочет другой. Это стиль уступок, согласия и принесения в жертву собственных интересов.

Тот, кто следует стилю **сотрудничества**, активно участвует в разрешении конфликта и отстаивает свои интересы, но старается при этом сотрудничать с другим человеком. Этот стиль требует более продолжительных затрат времени, чем другие, так как сначала выдвигаются нужды, заботы и интересы обеих сторон, а затем идет их обсуждение. Это хороший способ удовлетворения интересов обеих сторон, который требует понимания причин конфликта и совместно поиска новых альтернатив его решения. Среди других стилей сотрудничество - самый трудный, но наиболее эффективный стиль в сложных и важных конфликтных ситуациях.

При использовании стиля **компромисса** обе стороны немного уступают в своих интересах, чтобы удовлетворить их в остальном, часто главном. Это делается путем торга и обмена, уступок. В отличие от сотрудничества, компромисс достигается на более поверхностном уровне - один уступает в чем-то, другой тоже, в результате появляется возможность прийти к общему решению. При компромиссе отсутствует поиск скрытых интересов, рассматривается только то, что каждый говорит о своих желаниях. При этом причины конфликта не затрагиваются. Идет не поиск их устранения, а нахождение решения, удовлетворяющего сиюминутные интересы обеих сторон.

Оптимальной стратегией в конфликте считается такая, когда применяются все пять тактик поведения, и каждая из них имеет значение в интервале от 5 до 7 баллов. Если Ваш результат отличен от оптимального, то одни тактики выражены слабо - имеют значения ниже 5 баллов, другие - сильно - выше 7 баллов.

Перечень вопросов к экзамену

1. Предмет и задачи педагогической конфликтологии.
2. Периодизация истории отечественной педагогической конфликтологии.
3. Педагогическая конфликтология в военной науке, в искусствоведении, в педагогике, психологии, в социологии.
4. Методологические основы конфликтологии.
5. Психологические методы исследования в конфликтологии.
6. Основания для классификации конфликтов.
7. Типология классификаций.
8. Виды и типы организационных конфликтов.

9. История отечественной педагогической конфликтологии.
10. Отрасли отечественной педагогической конфликтологии.
11. Характеристика зарубежной педагогической конфликтологии.
12. Методы исследования педагогических конфликтов.
13. Классификация педагогических конфликтов.
14. Структура педагогического конфликта и причины его возникновения.
15. Функции и динамика педагогических конфликтов.
16. Внутриличностные конфликты. Типы конфликтных личностей.
17. Семейные конфликты.
18. Объективные факторы возникновения конфликта.
19. Общая характеристика межличностных конфликтов.
20. Функции межличностного конфликта.
21. Характеристика подходов к разрешению конфликта.
22. 2. Стратегии и способы разрешения конфликтов.
23. 3. Формы, результаты и критерии завершения конфликтов.
24. Условия и факторы разрешения конфликтов.
25. Виды уступков в конфликте.
26. Приемы, используемые при выборе стратегии принципиальных переговоров.
27. Переживание внутриличностного конфликта.
28. Межличностные и межгрупповые конфликты.
29. Конфликты в сфере управления.
30. Экономические, политические и межгосударственные конфликты.
31. Конфликты в общеобразовательном учреждении.
32. Инновационные конфликты.
33. Возникновение межгрупповых конфликтов.
34. Прогнозирование и профилактика конфликтов.
35. Технология предупреждения конфликтов.
36. Психологические последствия конфликтов.
37. Конструктивное разрешение конфликтов.
38. Медиаторство и регулирование конфликтов
39. Особенности межгосударственных конфликтов. Предотвращение межгосударственных конфликтов.
40. Переговорный процесс как форма регулирования конфликта.

Критерии оценивания на экзамене:

«отлично»: студент глубоко и полно владеет содержанием учебного материала и понятийным аппаратом; умеет связывать теорию с практикой, иллюстрировать примерами, фактами, данными научных исследований; осуществляет межпредметные связи, предложения, выводы; логично, четко и ясно излагает ответы на поставленные вопросы; умеет обосновывать свои суждения и профессионально-личностную позицию по излагаемому вопросу; ответ носит самостоятельный характер.

«хорошо»: ответ студента соответствует указанным выше критериям, но в содержании имеют место отдельные неточности (несущественные ошибки) при изложении теоретического и практического материала; ответ отличается меньшей обстоятельностью, глубиной, обоснованностью и полнотой; однако допущенные ошибки исправляются самим студентом после дополнительных вопросов экзаменатора.

«удовлетворительно»: студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности и существенные ошибки в определении понятий, формулировке положений; при аргументации ответа студент не опирается на основные положения исследовательских документов; не применяет теоретические знания для объяснения эмпирических фактов и явлений, не обосновывает свои суждения; имеет место нарушение логики изложения; в

целом ответ отличается низким уровнем самостоятельности, не содержит собственной профессионально-личностной позиции.

«неудовлетворительно»: студент имеет разрозненные, бессистемные знания; не умеет выделять главное и второстепенное; в ответе допускаются ошибки в определении понятий, формулировке теоретических положений, искажающие их смысл; студент не ориентируется в нормативно-концептуальных, программно-методических, исследовательских материалах, беспорядочно и неуверенно излагает материал; не умеет соединять теоретические положения с педагогической практикой; не умеет применять знания для объяснения эмпирических фактов, не устанавливает межпредметные связи.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура оценки знаний умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, производится преподавателем в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Для повышения эффективности текущего контроля и последующей промежуточной аттестации студентов осуществляется структурирование дисциплины на модули. Каждый модуль учебной дисциплины включает в себя изучение законченного раздела, части дисциплины.

Основными видами текущего контроля знаний, умений и навыков в течение каждого модуля учебной дисциплины являются устный опрос, подготовка доклада (реферата, сообщения) с презентацией, тестирование, ситуационные задачи, деловая игра, контрольная работа.

Студент должен выполнить все контрольные мероприятия, предусмотренные в модуле учебной дисциплины к указанному сроку, после чего преподаватель проставляет балльные оценки, набранные студентом по результатам текущего контроля модуля учебной дисциплины.

Контрольное мероприятие считается выполненным, если за него студент получил оценку в баллах, не ниже минимальной оценки, установленной программой дисциплины по данному мероприятию.

Промежуточная аттестация обучающихся проводится в форме экзамена.

Экзамен проводится в устной или письменной форме по утвержденным билетам. Каждый билет содержит по два вопроса, и третьего, вопроса или задачи, или практического задания.

Первый вопрос в экзаменационном билете - вопрос для оценки уровня обученности «знать», в котором очевиден способ решения, усвоенный студентом при изучении дисциплины.

Второй вопрос для оценки уровня обученности «знать» и «уметь», который позволяет оценить не только знания по дисциплине, но и умения ими пользоваться при решении стандартных типовых задач.

Третий вопрос (задача/задание) для оценки уровня обученности «владеть», содержание которого предполагает использование комплекса умений и навыков, для того, чтобы обучающийся мог самостоятельно сконструировать способ решения, комбинируя известные ему способы и привлекая имеющиеся знания.

По итогам сдачи экзамена выставляется оценка.

Критерии оценки знаний обучающихся на экзамене:

- оценка «отлично» выставляется, если обучающийся обладает глубокими и прочными знаниями программного материала; при ответе на все вопросы билета продемонстрировал исчерпывающее, последовательное и логически стройное изложение; правильно сформулировал понятия и

закономерности по вопросам; использовал примеры из дополнительной литературы и практики; сделал вывод по излагаемому материалу;

- оценка «хорошо» выставляется, если обучающийся обладает достаточно полным знанием программного материала; его ответ представляет грамотное изложение учебного материала по существу; отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий; правильно применены теоретические положения, подтвержденные примерами; сделан вывод; два первых вопроса билета освещены полностью, а третий доводится до логического завершения после наводящих вопросов преподавателя;

- оценка «удовлетворительно» выставляется, если обучающийся имеет общие знания основного материала без усвоения некоторых существенных положений; формулирует основные понятия с некоторой неточностью; затрудняется в приведении примеров, подтверждающих теоретические положения; все вопросы билета начаты и при помощи наводящих вопросов преподавателя доводятся до конца;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся не знает значительную часть программного материала; допустил существенные ошибки в процессе изложения; не умеет выделить главное и сделать вывод; приводит ошибочные определения; ни один вопрос билета не рассмотрен до конца, даже при помощи наводящих вопросов преподавателя.

Основным методом оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций является балльно-рейтинговая система, которая регламентируется Положением о балльно-рейтинговой системе оценки обучения в ФГБОУ ВО Белгородский ГАУ.

Основными видами поэтапного контроля результатов обучения студентов являются: рубежный рейтинг, творческий рейтинг, рейтинг личностных качеств, рейтинг сформированности прикладных практических требований, промежуточная аттестация.

Уровень развития компетенций оценивается с помощью рейтинговых баллов.

Рейтинги	Характеристика рейтингов	Максимум баллов
Рубежный	Отражает работу студента на протяжении всего периода изучения дисциплины. Определяется суммой баллов, которые студент получит по результатам изучения каждого модуля.	60
Творческий	Результат выполнения студентом индивидуального творческого задания различных уровней сложности, в том числе, участие в различных конференциях и конкурсах на протяжении всего курса изучения дисциплины.	5
Рейтинг личностных качеств	Оценка личностных качеств обучающихся, проявленных ими в процессе реализации дисциплины (модуля) (дисциплинированность, посещаемость)	10

	учебных занятий, сдача вовремя контрольных мероприятий, ответственность, инициатива и др.)	
Рейтинг сформированности прикладных практических требований	Оценка результата сформированности практических навыков по дисциплине (модулю), определяемый преподавателем перед началом проведения промежуточной аттестации и оценивается как «зачтено» или «не зачтено».	+
Промежуточная аттестация	Является результатом аттестации на окончательном этапе изучения дисциплины по итогам сдачи зачета или экзамена. Отражает уровень освоения информационно-теоретического компонента в целом и основ практической деятельности в частности.	25
Итоговый рейтинг	Определяется путём суммирования всех рейтингов	100

Общий рейтинг по дисциплине складывается из рубежного, творческого, рейтинга личностных качеств, рейтинга сформированности прикладных практических требований, промежуточной аттестации (экзамена или зачета).

Рубежный рейтинг – результат текущего контроля по каждому модулю дисциплины, проводимого с целью оценки уровня знаний, умений и навыков студента по результатам изучения модуля. Оптимальные формы и методы рубежного контроля: устные собеседования, письменные контрольные опросы, в т.ч. с использованием ПЭВМ и ТСО, результаты выполнения лабораторных и практических заданий. В качестве практических заданий могут выступать крупные части (этапы) курсовой работы или проекта, расчетно-графические задания, микропроекты и т.п.

Промежуточная аттестация – результат аттестации на окончательном этапе изучения дисциплины по итогам сдачи *зачета/ экзамена*, проводимого с целью проверки освоения информационно-теоретического компонента в целом и основ практической деятельности в частности. Оптимальные формы и методы выходного контроля: письменные экзаменационные или контрольные работы, индивидуальные собеседования.

Творческий рейтинг – составная часть общего рейтинга дисциплины, представляет собой результат выполнения студентом индивидуального творческого задания различных уровней сложности.

Рейтинг личностных качеств - оценка личностных качеств обучающихся, проявленных ими в процессе реализации дисциплины (модуля) (дисциплинированность, посещаемость учебных занятий, сдача вовремя контрольных мероприятий, ответственность, инициатива и др.

Рейтинг сформированности прикладных практических требований - оценка результата сформированности практических навыков по дисциплине (модулю), определяемый преподавателем перед началом проведения промежуточной аттестации и оценивается как «зачтено» или «не зачтено».

В рамках балльно-рейтинговой системы контроля успеваемости студентов, семестровая составляющая балльной оценки по дисциплине

формируется при наборе заданной в программе дисциплины суммы баллов, получаемых студентом при текущем контроле в процессе освоения модулей учебной дисциплины в течение семестра.

Итоговая оценка /зачёта/ компетенций студента осуществляется путём автоматического перевода баллов общего рейтинга в стандартные оценки.

Максимальная сумма рейтинговых баллов по учебной дисциплине составляет 100 баллов.

Оценка «зачтено» ставится в том случае, если итоговый рейтинг студента составил 51 балл и более.

Оценка «не зачтено» ставится в том случае, если итоговый рейтинг студента составил менее 51 балла.

По дисциплине с экзаменом необходимо использовать следующую шкалу пересчета суммарного количества набранных баллов в четырехбалльную систему:

Неудовлетворительно менее 51 балла	Удовлетворительно 51-67 баллов	Хорошо 67,1-85 баллов	Отлично 85,1-100 баллов
---------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------	-------------------------------