

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Алейник Евгений Николаевич

Должность: Ректор

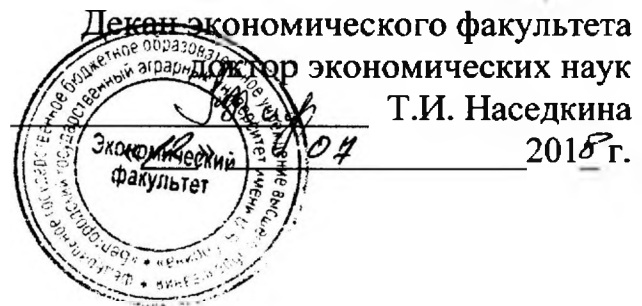
Дата подписания: 08.04.2021 18:21:19

Уникальный программный код:

5258223550e153e073726a1004b64403718982406135871088811613121212

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

**«УТВЕРЖДАЮ»**



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине  
**«Педагогическая  
конфликтология»**

направление подготовки **44.03.04 Профессиональное обучение  
(по отраслям)**

направленность (профиль) **Сельское хозяйство: технология  
производства и переработки сельскохозяйственной продукции**

Квалификация - «бакалавр (программа прикладного бакалавриата)»

Год начала подготовки - 2018

Майский, 2018

Рабочая программа составлена с учетом требований:

- федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 44.03.04 - Профессиональное обучение (по отраслям), утвержденного и введенного в действие с приказом Министерства образования и науки РФ от 1 октября 2015 г. № 1085;
- 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 профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования» утвержденного и введенного в действие приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 8 сентября 2015г. №608н;
- основной образовательной программы ФГБОУ ВО Белгородский ГАУ по направлению подготовки 44.03.04 «Профессиональное обучение (сельское хозяйство: технология производства и переработки сельскохозяйственной продукции)».

**Составители:** кандидат педагогических наук, доцент Стручаева Т.М., кандидат педагогических наук, доцент кафедры Любимова Н.И.

**Рассмотрена** на заседании кафедры профессионального обучения и социально-педагогических дисциплин

« 4 » 07 2018 г., протокол № 11

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_  Никулина Н.Н.

**Одобрена** методической комиссией экономического факультета

« 6 » 07 2018 г., протокол № 12

Председатель методической комиссии  
экономического факультета \_\_\_\_\_

 Черных А.И.

## I. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

**1.1. Цель:** Формирование конфликтологической компетентности, получение системных знаний в области педагогической конфликтологии.

- понимать сущность понятий и категорий педагогической конфликтологии;
- выявлять особенности педагогического взаимодействия и его конфликтного потенциала;
- изучать возможности управления конфликтами в педагогических системах.

### 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» относится к вариативной части основной профессиональной образовательной программы (Б1.В.09) бакалавриата по направлению подготовки 44.03.04 – «Профессиональное обучение» (по отраслям).

### 2.2. Логическая взаимосвязь с другими частями ОПОП

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

## III. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ, СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ФОРМИРУЕМЫМ КОМПЕТЕНЦИЯМ

<b>Коды компетенций</b>	<b>Формулировка компетенции</b>	<b>Планируемые результаты обучения по дисциплине</b>
ОК-5	способность работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<b>Знать</b> способы эффективного коммуникативного взаимодействия в сфере деловых отношений, этику делового общения; <b>Уметь</b> организовывать межличностные отношения в коллективе с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; <b>Владеть</b> способностью к деловым коммуникациям в коллективе с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий

ОПК-8	готовность моделировать стратегию и технологию общения для решения конкретных профессионально-педагогических задач	<b>Знать</b> методы исследования и методы профилактики и разрешения конфликтов; <b>Уметь</b> классифицировать конфликты и причины возникновения конфликтных ситуаций; <b>Владеть</b> навыками классификации конфликтов и причин возникновения конфликтных ситуаций.
ПК-8	готовность к осуществлению диагностики и прогнозирования развития личности рабочих, служащих и специалистов среднего звена	<b>Знать</b> перечень диагностического инструментария для рассмотрения типов личности рабочих, служащих и специалистов среднего звена; <b>Уметь</b> применять на практике различные виды диагностики и прогнозирования развития личности рабочих, специалистов среднего звена и служащих; <b>Владеть навыками</b> осуществления диагностики и прогнозирования развития личности рабочих, служащих и специалистов среднего звена.
ПК-9	готовность к формированию у обучающихся способности к профессиональному самовоспитанию	<b>Знать:</b> - возрастные особенности профессионального становления личности; <b>Уметь:</b> - правильно реагировать на поведение других людей, адекватно воспринимать себя и окружающих; <b>Владеть:</b> - умениями по воспитанию и саморазвитию профессионально значимых качеств личности.

#### IV. ОБЪЕМ, СТРУКТУРА, СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ

##### 4.1. Распределение объема учебной работы по формам обучения

Вид работы	Объем учебной работы, час	
	Очная	
<b>Формы обучения</b> (вносятся данные по реализуемым формам)		
<b>Семестр (курс) изучения дисциплины</b>	<b>5/3</b>	
<b>Общая трудоемкость, всего, час</b>	<b>216</b>	
<i>зачетные единицы</i>	<b>6</b>	
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	<b>82</b>	
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	<b>54</b>	
В том числе:		
Лекции	18	
Лабораторные занятия	-	
Практические занятия	36	
<b>Внеаудиторная работа (всего)</b>	<b>18</b>	
В том числе:		
Контроль самостоятельной работы	-	
Консультации согласно графику кафедры (1 час в неделю по каждой форме обучения) 1 час x 18 нед	18	
Консультирование и прием защиты курсовой работы	-	
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>10</b>	
В том числе:		

Зачет	-	
Экзамен ( 1 группа)	8	
Консультация предэкзаменационная (1 группа)	2	
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>134</b>	
<b>Самостоятельная работа обучающихся (всего)</b>		
в том числе:		
Самостоятельная работа по проработке лекционного материала (от 20 до 60% от объема лекций)	10	
Самостоятельная работа по подготовке к лабораторно-практическим занятиям (от 20 до 60% от объема лаб.-практ.занятий)	20	
Работа над темами (вопросами), вынесенными на самостоятельное изучение	50	
Самостоятельная работа по видам индивидуальных заданий : подготовка реферата, доклада, презентации, контрольной работы студента-заочника	38	
Подготовка к экзамену	16	

#### 4.2. Общая структура дисциплины и виды учебной работы обучения

Наименование модулей и разделов дисциплины	Объемы видов учебной работы по формам обучения, час									
	Очная форма обучения					Заочная форма обучения				
	Всего	Лекции	Лабораторно-практ.занятия	Внеаудиторная работа и пр.атт.	Самостоятельная работа	Всего	Лекции	Лабораторно-практ. занятия	Внеаудиторная работа и пр.атт.	Самостоятельная работа
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	216	18	36	28	134					
<b>Модуль 1. «Методология, история и теоретические основы педагогической конфликтологии»</b>	41	4	8	4	25					
1. Педагогическая конфликтология: предмет, цели, значение в обществе.	7	2	-	-	5					
2. Общая теория педагогического конфликта.	7	-	2	-	5					
3. Возникновение и развитие конфликтологических идей в педагогике.	7	-	2	-	5			-		
4. Понятие и функции педагогических конфликтов.	18	2	2	4	10		-			
<i>Итоговое занятие по модулю 1</i>	2		2							
<b>Модуль 2. «Конфликты в различных сферах педагогического взаимодействия»</b>	63	8	16	6	33					
1. Классификация конфликтов	7	2	-	1	4			-		

Наименование модулей и разделов дисциплины	Объемы видов учебной работы по формам обучения, час									
	Очная форма обучения					Заочная форма обучения				
	Всего	Лекции	Лабораторно-практич. занятия	Внеаудиторная работа и пр. атт.	Самостоятельная работа	Всего	Лекции	Лабораторно-практич. занятия	Внеаудиторная работа и пр. атт.	Самостоятельная работа
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
2. Структура конфликта и причины его возникновения.	5	-	2	1	2		-	-	-	
3. Функции и динамика конфликтов.	8	2	2	-	4		-			
4. Внутриличностные конфликты. Типы конфликтных личностей.	8	2	2	-	4		-	-	-	
5. Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования.	8	-	2	1	5		-	-		
6. Конфликты в общеобразовательном учреждении.	5	-	2	1	2					
7. Виды и причины конфликтов в педагогическом процессе.	6	-	2		4		-	-		
8. Методы исследования педагогических конфликтов	5	-	2	1	2		-	-		
9. Специфика и механизм возникновения педагогических конфликтов.	6	2	-	-	4		-	-		
10. Особенности конфликтных ситуаций и условия их развития в педагогическом процессе.	5	-	2	1	2		-			
<i>Итоговое занятие по модулю 2</i>	2		2							
<b>Модуль 3. «Основы предупреждения и регулирования педагогических конфликтов»</b>	76	6	12	8	50					
1. Прогнозирование и профилактика педагогических конфликтов.	14	2	2		10			-		
2. Технология предупреждения педагогических конфликтов.	14	-	2	2	10		-			
3. Психологические последствия	9	2	-	2	5		-	-		

Наименование модулей и разделов дисциплины	Объемы видов учебной работы по формам обучения, час									
	Очная форма обучения					Заочная форма обучения				
	Всего	Лекции	Лабораторно-практич. занятия	Внеаудиторная работа и пр. атт.	Самостоятельная работа	Всего	Лекции	Лабораторно-практич. занятия	Внеаудиторная работа и пр. атт.	Самостоятельная работа
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
педагогических конфликтов.										
4. Конструктивное разрешение педагогических конфликтов.	14	-	2	2	10			-		
5. Медиаторство и регулирование конфликтов.	14	-	4	-	10		-	-		
6. Управление стрессами для предупреждения конфликтов.	9	2	2	2	5		-	-		
<i>Итоговое занятие по модулю 3</i>	<b>2</b>		<b>2</b>							
<i>Подготовка реферата, доклада, презентации (контрольной работы)</i>	10				10					
<i>Экзамен</i>	26			10	16					

#### 4.3 Структура и содержание дисциплины по формам обучения

Наименование модулей и разделов дисциплины	Объемы видов учебной работы по формам обучения, час									
	Очная форма обучения					Заочная форма обучения				
	Всего	Лекции	Лаб. практ. зан.	Внеаудит. работа	Самост. работа	Всего	Лекции	Лаб. практ. зан.	Внеаудит. работа	Самост. работа
<b>Модуль 1. «Методология, история и теоретические основы педагогической конфликтологии»</b>	216	18	36	28	134		12	14	40	140
	41	4	8	4	25					
<b>1. Педагогическая конфликтология: предмет, цели, значение в обществе.</b> 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. Объект и предмет науки конфликтологии. Задачи конфликтологии - познавательно-теоретические и утилитарно-практические.	7	2	-		5					
<b>2. Общая теория педагогического конфликта.</b> Периодизация истории педагогической конфликтологии. Междисциплинарные связи отраслей конфликтологии.	7	-	2	-	5		-			
<b>3. Возникновение и развитие</b>	7	-	2	-	5		-	-		

Наименование модулей и разделов дисциплины	Объемы видов учебной работы по формам обучения, час									
	Очная форма обучения					Заочная форма обучения				
	Всего	Лекции	Лаб.практ. зан.	Внеаудит. работа	Самост. работа	Всего	Лекции	Лаб.практ. зан.	Внеаудит. работа	Самост. работа
<b>конфликтологических идей в педагогике.</b> Проблема конфликта в военной науке. Конфликты в искусствоведении. Конфликты в исторической науке. Математические модели конфликтных явлений. Исследование конфликтов в педагогике и психологии. Изучение конфликтов в политологии, правоведении, социобиологии и социологии										
<b>4. Понятие и функции педагогических конфликтов.</b> Основные вопросы педагогических конфликтов, комплекс понятий и проблем. Комплексный характер педагогических конфликтов, связь с другими науками.	18	2	2	4	10		-	-		
<i>Итоговое занятие по модулю 1</i>	2		2					2		
<b>Модуль 2. «Конфликты в различных сферах педагогического взаимодействия»</b>	<b>63</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>33</b>					
<b>1. Классификация конфликтов.</b> Проблема классификации. Основные виды классификации конфликтов.	7	2	-	1	4					
<b>2. Структура конфликта и причины его возникновения.</b> Элементы конфликта Психологические компоненты конфликта. Особенности восприятия конфликта. Объективные факторы возникновения конфликта. Организационно-управленческие причины конфликта. Социально-психологические причины конфликта. Личностные причины конфликта.	5	-	2	1	2		-	-	-	
<b>3. Функции и динамика конфликтов.</b> Положительные и отрицательные функции конфликта. Динамика конфликта как сложного социального явления находит свое отражение в двух понятиях: этапы конфликта и фазы конфликта.	8	2	2	-	4					
<b>4. Внутриличностные конфликты. Типы конфликтных личностей.</b> Природа внутриличностных конфликтов. Переживание внутриличностного конфликта. Внутриличностные конфликты и суицидальное поведение. Управление внутриличностными конфликтами.	8	2	2	-	4					
<b>5. Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер</b>	8	-	2	1	5					



Наименование модулей и разделов дисциплины	Объемы видов учебной работы по формам обучения, час									
	Очная форма обучения					Заочная форма обучения				
	Всего	Лекции	Лаб.практ. зан.	Внеаудит. работа	Самост. работа	Всего	Лекции	Лаб.практ. зан.	Внеаудит. работа	Самост. работа
существования. Наступление, оборона, уклонение, отступление как основные методы управления межгрупповыми конфликтами.										
<b>6. Конфликты в общеобразовательном учреждении.</b> Особенности конфликта в общеобразовательной школе. Специфика конфликта в среднеспециальных и высшем образовательных учреждениях.	5	-	2	1	2					
<b>7. Виды и причины конфликтов в педагогическом процессе.</b> Предупреждение и разрешение педагогических конфликтов.	6	-	2	-	4					
<b>8. Методы исследования педагогических конфликтов.</b> Структура педагогического конфликта. Субъекты педагогических конфликтов. Особенности педагогических конфликтов. Методы исследования педагогических конфликтов. Особенности методов исследования педагогических конфликтов.	5	-	2	1	2					
<b>9. Специфика и механизм возникновения педагогических конфликтов.</b>	6	2	-	-	4					
<b>10. Особенности конфликтных ситуаций и условия их развития в педагогическом процессе.</b> Характеристика конфликтных ситуаций в педагогическом процессе. Развитие педагогических конфликтов. Условия развития педагогических конфликтов.	5	-	2	1	2					
<i>Итоговое занятие по модулю 2.</i>	2		2							
<b>Модуль 3. «Основы предупреждения и регулирования педагогических конфликтов»</b>	76	6	12	8	50					
<b>Раздел: Прогнозирование и профилактика конфликтов</b>										
<i>Тема: Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов. Социально-психологические условия профилактики конфликтов. Методы психокоррекции конфликтного поведения. Метод баланса ролей, взаимных согласий, предупреждения ущерба. Самоконтроль и</i>	14	2	2	-	10					

Наименование модулей и разделов дисциплины	Объемы видов учебной работы по формам обучения, час									
	Очная форма обучения					Заочная форма обучения				
	Всего	Лекции	Лаб.практ. зан.	Внеаудит. работа	Самост. работа	Всего	Лекции	Лаб.практ. зан.	Внеаудит. работа	Самост. работа
саморегуляция. Уважение. прагматизм. доверие и др.										
<b>Тема: Технология предупреждения конфликтов.</b> Учет индивидуальных особенностей субъектов. Толерантность и различия. Методы достижения эффективности в работе с персоналом и клиентами. Международное право и международные конфликты. Предупреждение конфликтов компетентным оцениванием	14	-	2	2	10					
<b>Тема: Психологические последствия конфликтов».</b> Психологическая структура суицидального поведения. Приемы в общении с суицидентом. Стресс и его особенности. Стрессы и управление эмоциональными состояниями. Психологические защиты личности.	9	2	-	2	5					
<b>Тема: Конструктивное разрешение педагогических конфликтов.</b> Условия и факторы разрешения конфликта. Стратегия и способы разрешения конфликта	14	-	2	2	10					
<b>Тема: Медиаторство и регулирование конфликтов.</b> Результативность медиаторской деятельности. Этика регулирования конфликтов.	14	-	4	-	10					
<b>Тема: Управление стрессами для предупреждения конфликтов.</b> Виды и функции переговоров. Динамика переговорного процесса. Психологические механизмы и технология переговоров. Психологические условия успеха на переговорах при достижении решения. специфика ведения переговоров с противником.	9	2	2	2	5					
<i>Итоговое занятие по модулю 4.</i>	2		2							
<i>Подготовка реферата, доклада, презентации (контрольной работы)</i>	<b>10</b>				<b>10</b>					
<b>Экзамен по всему курсу дисциплины.</b>	<b>26</b>			<b>10</b>	<b>16</b>					

**V. ОЦЕНКА ЗНАНИЙ И ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ»**

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

№ п/п	Наименование рейтингов, модулей и блоков	Формируемые компетенции	Объем учебной работы					Форма контроля знаний	Количество баллов (max)
			Общая трудоемкость	Лекции	Лабор.-практ.заня	Внеаудиторн. раб. и промежут. аттест.	Самост. работа		
<b>Всего по дисциплине</b>		ОК-5; ОПК-8; ОПК-10 ПК-8	216	18	36	18	134	<b>Экзамен</b>	<b>100</b>
<i>I. Входной рейтинг</i>									<b>5</b>
<i>II. Рубежный рейтинг</i>									<b>60</b>
<b>Модуль 1. «Методология, история и теоретические основы педагогической конфликтологии»</b>		ОК-5;	41	4	8	4	25		<b>20</b>
1.	Предмет и задачи конфликтологии	ОК-5	7	2	-	-	5	Устный опрос	
2.	История отечественной конфликтологии	ОК-5	7	-	2	-	5	Устный опрос, подготовка реферата	
3.	Отрасли отечественной конфликтологии	ОК-5	7	-	2	-	5	Устный опрос, подготовка реферата	
4.	Характеристика зарубежной конфликтологии	ОК-5	9	-	2	2	5	Устный опрос подготовка реферата	
5.	Методы исследования конфликтов		9	2		2	5	Устный опрос, ситуационные задачи	
Итоговый контроль знаний по темам модуля 1.		ОК-5	2		2			Контрольная работа	
<b>Модуль 2. « Конфликты в различных сферах педагогического взаимодействия»</b>			<b>63</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>33</b>		<b>20</b>

6.	Классификация конфликтов	ОПК-8; ОПК-10 ПК-9	7	2	-	1	4	Устный опрос, ситуационные задачи
7.	Структура конфликта и причины его возникновения	ОПК-8; ОПК-10	5		2	1	2	Устный опрос, подготовка реферата
8.	Функции и динамика конфликтов	ОПК-8; ОПК-10	8	2	2	-	4	Устный опрос, ситуационные задачи
9.	Внутриличностные конфликты. Типы конфликтных личностей.	ОПК-8; ОПК-10	8	2	21	-	4	Устный опрос, ситуационные задачи
10.	Семейные конфликты.	ОПК-8; ОПК-10	8	-	2	1	5	Устный опрос, ситуационные задачи
11.	Межличностные и межгрупповые конфликты	ОПК-8; ОПК-10 ПК-8	5	-	2	1	2	Устный опрос, ситуационные задачи
12.	Конфликты в сфере управления	ОПК-8; ОПК-10 ПК-8; ПК-9	6	-	2		4	Устный опрос, подготовка реферата, ситуационные задачи
13.	Экономические, политические и межгосударственные конфликты	ОПК-8; ОПК-10	5	-	2	1	2	Устный опрос, ситуационные задачи
14.	Конфликты в общеобразовательном учреждении	ОПК-8; ОПК-10	6	2	-	-	4	Устный опрос, подготовка реферата, ситуационные задачи
15.	Инновационные конфликты	ОПК-8; ОПК-10	5	-	2	1	2	Устный опрос, ситуационные задачи
Итоговый контроль знаний по темам модуля 2.		ОПК-8; ОПК-10 ПК-8	2		2			Контрольная работа

<b>Модуль 3. «Основы предупреждения и регулирувания педагогических конфликтов»</b>			<b>76</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>50</b>		<b>20</b>
16.	Прогнозирование и профилактика конфликтов	ОПК-8; ОПК-10 ПК-8; ПК-9	14	2	2		10	Устный опрос, подготовка реферата ситуационные задачи	
17.	Технология предупреждения конфликтов	ОПК-8; ОПК-10; ПК-9	14	-	2	2	10	Устный опрос, деловая игра	
18.	Психологические последствия конфликтов	ОПК-8; ОПК-10 ПК-8	9	2	-	2	5	Устный опрос, деловая игра,	
19.	Конструктивное разрешение конфликтов	ОПК-8; ОПК-10 ПК-8	14	-	2	2	10	Устный опрос, ролевая игра, ситуационные задачи	
20.	Медиаторство и регулирование конфликтов	ОПК-8; ОПК-10; ПК-9	14	-	4	-	10	Устный опрос, ролевая игра,	
21.	Переговорный процесс как форма регулирования конфликта	ОПК-8; ОПК-10; ПК-9	9	2	2	2	5	Устный опрос, ролевая	
Итоговый контроль знаний по темам модуля 3		ОПК-8; ОПК-10 ПК – 8;		<b>2</b>		<b>2</b>		Контрольная работа	
<b>III. Творческий рейтинг</b>				10			10	Подготовка рефератов	5
<b>IV. Выходной рейтинг</b>				26		10	16	16	30

## 5.2. Оценка знаний студента

### 5.2.1. Основные принципы рейтинговой оценки знаний

Оценка знаний по дисциплине осуществляется согласно положению «О единых требованиях к контролю и оценке результатов обучения: Методические рекомендации по практическому применению модульно-рейтинговой системы обучения».

Уровень развития компетенций оценивается с помощью рейтинговых баллов.

<b>Рейтинги</b>	<b>Характеристика рейтингов</b>	<b>Максимум баллов</b>
Входной	Отражает степень подготовленности студента к изучению дисциплины. Определяется по итогам входного контроля знаний на первом практическом занятии.	5
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	5

	протяжении всего курса изучения дисциплины.	
Выходной	Является результатом аттестации на окончательном этапе изучения дисциплины по итогам сдачи экзамена. Отражает уровень освоения информационно-теоретического компонента в целом и основ практической деятельности в частности.	30
Общий 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	68-85 баллов	86-100 баллов

### 5.2.3. 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 2)***

## **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>

### **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<sup>о</sup>», 2013. - 324 с. - ISBN 978-5-394-01918-0  
<http://znanium.com/bookread2.php?book=415117>

### **6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Педагогическая конфликтология»**

Самостоятельная работа студентов 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.

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.

#### **6.3.1. Методические указания по освоению дисциплины**

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделить внимание следующим понятиям ( <i>перечисление понятий</i> ) и др.
Практические занятия	Проработка рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом ( <i>указать текст из источника и др.</i> ). Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, решение ситуационных задач, рассмотрение конфликтных ситуаций, проведение контент – анализа средств массовой информации на предмет отслеживания развития и разрешения политических, экономических, социальных и международных конфликтов.
Индивидуальные задания	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующих для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др. рассмотрение внутри личностных конфликтов на основе рефлексии своих переживаний.
Подготовка к экзамену	При подготовке к экзамену необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу, материалы, рассмотренные на практических занятиях. Решать ситуационные задачи.

#### 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. База профессиональных данных «Мир психологии» - <http://psychology.net.ru/>
3. Педагогическая библиотека [http://www.gumer.info/bibliotek\\_Buks/Pedagog/index.php](http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Pedagog/index.php)
4. Официальный сайт Министерства просвещения Российской Федерации – <https://edu.gov.ru/>
5. Официальный сайт Министерства науки и высшего образования Российской Федерации – <https://m.minobrnauki.gov.ru/>
6. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования <http://fgosvo.ru/>
7. Федеральный реестр примерных образовательных программ СПО <http://reestrspo.ru/>
8. Федеральный портал «Российское образование» [Электронный ресурс]. — URL. <http://www.edu.ru/>
9. ЭБ Белгородского ГАУ <http://lib.bsaa.edu.ru>
10. ЭБС «Знаниум» <http://znanium.com>
11. ЭБС «Лань» <http://e.lanbook.com>
12. ЭБС «AgriLib» <http://ebs.rgazu.ru>
13. Информационно-правовая система «КонсультантПлюс» <http://www.consultant.ru> ,
14. Информационно-правовая система «Гарант» [aero.garant.ru](http://aero.garant.ru)

#### 6.5. Перечень программного обеспечения, информационных технологий

1. Office 2016 Russian OLP NL AcademicEdition – офисный пакет приложений
2. Система автоматизации библиотек "Ирбис 64"



3. Mozilla Firefox
4. 7-Zip
5. ПО SunRay TestOfficePro. Обновление. Академическая лицензия
6. ПО Anti-virus.

## **VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для преподавания дисциплины используются:

- учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа оборудованная мультимедийным оборудованием для демонстрации презентаций;
- учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущей и промежуточной аттестации «Кабинет педагогического мастерства», где имеется следующее оборудование:
  - специализированная мебель, кафедра, рабочее место преподавателя;
  - мультимедийное оборудование;
  - набор учебно-наглядных пособий: портреты «Проявление эмоций человека»; портреты «Великие педагоги»; стенды «Профессиональная компетентность»; «Структура профессионально-педагогического сознания»; «Творчество педагога»; «Профессионально-педагогический тренинг»; «Профессиональное саморазвитие»; «Информация»;
  - зеркало для самоанализа, физиогномики и мимической работы.
- помещение для самостоятельной работы обучающихся, оснащено компьютерной техникой с подключением к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде вуза.

# VIII. ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

## СВЕДЕНИЯ О ДОПОЛНЕНИИ И ИЗМЕНЕНИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ НА 201\_ / 201\_ УЧЕБНЫЙ ГОД

Педагогическая конфликтология

44.03.04- Профессиональное обучение (сельское хозяйство: технология производства и переработки сельскохозяйственной продукции)

направление подготовки/специальность

**ДОПОЛНЕНО** (с указанием раздела РПД)

**ИЗМЕНЕНО** (с указанием раздела РПД)

**УДАЛЕНО** (с указанием раздела РПД)

Реквизиты протоколов заседаний кафедр, на которых пересматривалась программа

Кафедра _____	Кафедра _____
от _____ № _____	от _____ № _____
Дата	дата

Методическая комиссия факультета \_\_\_\_\_

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 года, протокол № \_\_\_\_\_

Председатель методкомиссии \_\_\_\_\_

Декан факультета \_\_\_\_\_

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 г

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
**для проведения промежуточной аттестации обучающихся**

по дисциплине **Педагогическая конфликтология**

Направление подготовки 44.03.04 - Профессиональное обучение (сельское хозяйство: технология производства и переработки сельскохозяйственной продукции)

Майский, 2018

### 1.Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения	Наименование модулей и (или) разделов дисциплины	Наименование оценочного средства			
					Текущий контроль	Промежуточная аттестация		
ОК-5	способность работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Первый этап (пороговой уровень)	<b>Знать</b> способы эффективного коммуникативного взаимодействия в сфере деловых отношений, этику делового общения	Модуль № 1 «Введение педагогическую конфликтологию»	устный опрос	итоговое тестирование, вопросы к экзамену		
					ситуационные задачи			
					подготовка реферата с презентацией			
				Второй этап (продвинутый уровень)	<b>Уметь</b> организовывать межличностные отношения в коллективе с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;	Модуль № 1 «Введение педагогическую конфликтологию»	устный опрос	итоговое тестирование, вопросы к экзамену
		контрольная работа						
		ситуационные задачи						
				Третий этап (высокий уровень)	<b>Владеть</b> способностью к деловым коммуникациям в коллективе с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий	Модуль № 1 «Введение педагогическую конфликтологию»	подготовка реферата с презентацией	итоговое тестирование, вопросы к экзамену
		контрольная работа						
		ситуационные задачи						
ОПК-8	готовностью моделировать стратегию и технологию общения для решения конкретных профессионально-педагогических	Первый этап (пороговой уровень)	<b>знать:</b> методы исследования и методы профилактики и разрешения конфликтов	Модуль №2 «Общая теория конфликта. Конфликты различных сферах педагогического взаимодействия»	устный опрос	итоговое тестирование, вопросы к экзамену		
					ситуационные задачи			
					контрольная работа			
					устный опрос			

задач			<b>Модуль 3. «Основы предупреждения и регулирования педагогических конфликтов»»</b>	подготовка реферата с презентацией	итоговое тестирование, вопросы к экзамену
				контрольная работа	
	Второй этап (продвинутый уровень)	<b>уметь:</b> классифицировать конфликты и причины возникновения конфликтных ситуаций;	<b>Модуль 2 «Общая теория конфликта. Конфликты в различных сферах педагогического взаимодействия»</b>	устный опрос	итоговое тестирование, вопросы к экзамену
				ситуационные задачи	
			<b>Модуль 3. «Основы предупреждения и регулирования педагогических конфликтов»</b>	устный опрос	вопросы к зачету, итоговое тестирование, вопросы к экзамену
				ситуационные задачи	
		тестовый контроль			
Третий этап (высокий уровень)	<b>владеть:</b> навыками классификации конфликтов и причин возникновения конфликтных ситуаций;	<b>Модуль №2 «Общая теория конфликта. Конфликты в различных сферах педагогического взаимодействия»</b>		итоговое тестирование, вопросы к экзамену	
			ситуационные задачи		
			контрольная работа		
			деловая игра		
			ситуационные задачи		
			тестовый контроль		
			ролевая игра		
		ситуационные задачи			
		контрольная работа			



ПК – 8	готовностью к осуществлению диагностики и прогнозирования развития личности рабочих, служащих и специалистов среднего звена	Первый этап (пороговый уровень)	<b>Знать:</b> перечень диагностического инструментария для рассмотрения типов личности рабочих, служащих и специалистов среднего звена	Модуль № 3 «Предупреждение конфликтов»	устный опрос	итоговое тестирование, вопросы к экзамену
		Второй этап (продвинутый уровень)	<b>Уметь:</b> применять на практике различные виды диагностики и прогнозирования развития личности рабочих, специалистов среднего звена и служащих	Модуль №2 « Общая теория конфликта»	контрольная работа	
				Модуль № 3 «Предупреждение конфликтов»	устный опрос	
		Модуль № 3 «Предупреждение конфликтов»	Подготовка рефератов		итоговое тестирование, вопросы к экзамену	
			контрольная работа			
				Третий этап (продвинутый уровень)	<b>Владеть</b> навыками осуществления диагностики и прогнозирования развития личности рабочих, служащих и специалистов среднего звена	Модуль №2 « Общая теория конфликта»
Модуль № 3 «Предупреждение конфликтов»	подготовка рефератов					
	деловая игра					
	ситуационные задачи					итоговое тестирование, вопросы к экзамену
деловая игра						
тестирование						
ПК – 9	готовность к формированию у обучающихся способности к профессиональному самовоспитанию	Первый этап (пороговый уровень)	<b>Знать:</b> возрастные особенности профессионального становления личности;	Модуль № 3 «Предупреждение конфликтов»	устный опрос	итоговое тестирование, вопросы к экзамену
				Модуль № 3 «Предупреждение конфликтов»	контрольная работа	
					устный опрос	
		Второй этап	<b>Уметь:</b> правильно реагировать	Модуль №2	устный опрос	итоговое

		(продвинутый уровень)	на поведение других людей, адекватно воспринимать себя и окружающих;	<b>«Общая теория конфликта»</b> подготовка рефератов ситуационные задачи	тестирование, вопросы к экзамену
				<b>Модуль № 3 «Предупреждение конфликтов»</b> Подготовка рефератов контрольная работа ситуационные задачи	итоговое тестирование, вопросы к экзамену
		Третий этап (продвинутый уровень)	<b>Владеть</b> умениями по воспитанию и саморазвитию профессионально значимых качеств личности.	<b>Модуль №2 «Общая теория конфликта»</b> контрольная работа подготовка рефератов деловая игра	итоговое тестирование, вопросы к экзамену
				<b>Модуль № 3 «Предупреждение конфликтов»</b> ситуационные задачи деловая игра тестирование контрольная работа деловая игра	итоговое тестирование, вопросы к экзамену



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

Компетенция	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня компетенции)	Этапы (уровни) и критерии оценивания результатов обучения, шкалы оценивания			
		<i>Компетентность не сформирована</i>	<i>Пороговый уровень компетентности</i>	<i>Продвинутый уровень компетентности</i>	<i>Высокий уровень</i>
		неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
<b>ОК-5</b>	способность работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<b>Не</b> обладает способностью работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<b>Частично</b> владеет способностью работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<b>Владеет</b> способностью работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<b>Свободно</b> владеет способностью работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
	<b>Знает</b> способы эффективного коммуникативного взаимодействия в сфере деловых отношений, этику делового общения	<b>Не знает</b> способы эффективного коммуникативного взаимодействия в сфере деловых отношений, этику делового общения	<b>Частично</b> знает способы эффективного коммуникативного взаимодействия в сфере деловых отношений, этику делового общения	<b>Знает</b> способы эффективного коммуникативного взаимодействия в сфере деловых отношений, этику делового общения	<b>Свободно</b> владеет <b>знанием о</b> способах эффективного коммуникативного взаимодействия в сфере деловых отношений, этикой делового общения

	<b>Умеет</b> организовывать межличностные отношения в коллективе с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;	<b>Не умеет</b> правильно организовывать межличностные отношения в коллективе с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;	<b>Частично умеет</b> правильно организовывать межличностные отношения в коллективе с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;	<b>Умеет</b> правильно организовывать межличностные отношения в коллективе с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;	<b>Свободно владеет умением</b> организовывать межличностные отношения в коллективе с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;
	<b>Владеет</b> способностью к деловым коммуникациям в коллективе с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий	<b>Не владеет</b> способностью к деловым коммуникациям в коллективе с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий	<b>Частично владеет</b> способностью к деловым коммуникациям в коллективе с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий	<b>Владеет</b> способностью к деловым коммуникациям в коллективе с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий	<b>Свободно владеет</b> способностью к деловым коммуникациям в коллективе с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий
<b>ОПК-8</b>	<b>готовность моделировать стратегию и технологию общения для решения конкретных профессиональных задач</b>	<b>Не обладает умением моделирования стратегии и технологии общения для решения конкретных профессиональных задач</b>	<b>Частично обладает умением моделирования стратегии и технологии общения для решения конкретных профессиональных задач</b>	<b>обладает умением моделирования стратегии и технологии общения для решения конкретных профессиональных задач</b>	<b>Свободно владеет умением моделирования стратегии и технологии общения для решения конкретных профессиональных задач</b>
	<b>Знает</b> методы	<b>Не знает</b> методы	<b>Частично знает</b>	<b>Знает</b> методы	<b>Свободно владеет</b>

	исследования и методы профилактики и разрешения конфликтов;	исследования и методы профилактики и разрешения конфликтов;	методы исследования и профилактики и разрешения конфликтов;	исследования и методы профилактики и разрешения конфликтов;	<b>знанием</b> методов исследования и методов профилактики и разрешения конфликтов;
	<b>Умеет</b> классифицировать конфликты и причины возникновения конфликтных ситуаций;	<b>Не умеет</b> классифицировать конфликты и причины возникновения конфликтных ситуаций;	<b>Частично умеет</b> классифицировать конфликты и причины возникновения конфликтных ситуаций;	<b>Умеет</b> классифицировать конфликты и причины возникновения конфликтных ситуаций;	<b>Свободно владеет умением</b> классифицировать конфликты и причины возникновения конфликтных ситуаций;
	<b>Владеет</b> навыками классификации конфликтов и причин возникновения конфликтных ситуаций;	<b>Не владеет</b> навыками классификации конфликтов и причин возникновения конфликтных ситуаций;	<b>Частично владеет</b> навыками классификации конфликтов и причин возникновения конфликтных ситуаций;	<b>Владеет</b> навыками классификации конфликтов и причин возникновения конфликтных ситуаций;	<b>Свободно владеет</b> навыками классификации конфликтов и причин возникновения конфликтных ситуаций;
<b>ПК – 8</b>	<b>готовностью к осуществлению диагностики и прогнозирования развития личности рабочих, служащих и специалистов среднего звена</b>	<b>готовность к осуществлению диагностики и прогнозирования развития личности рабочих, служащих и специалистов среднего звена не</b>	<b>готовностью к осуществлению диагностики и прогнозирования развития личности рабочих, служащих и специалистов среднего звена</b>	<b>Владеет</b> <b>готовностью к осуществлению диагностики и прогнозирования развития личности рабочих, служащих и специалистов</b>	<b>Свободно владеет</b> <b>готовностью к осуществлению диагностики и прогнозирования развития личности рабочих, служащих и специалистов</b>

		<b>сформирована</b>		<b>среднего звена</b>	<b>среднего звена</b>
	<b>Знает</b> перечень диагностического инструментария для рассмотрения типов личности рабочих, служащих и специалистов среднего звена	<b>Не знает</b> перечня диагностического инструментария для рассмотрения типов личности рабочих, служащих и специалистов среднего звена	<b>Частично знает</b> перечень диагностического инструментария для рассмотрения типов личности рабочих, служащих и специалистов среднего звена	<b>Знает</b> перечень диагностического инструментария для рассмотрения типов личности рабочих, служащих и специалистов среднего звена	<b>Свободно владеет знанием</b> о перечне диагностического инструментария для рассмотрения типов личности рабочих, служащих и специалистов среднего звена
	<b>Умеет</b> применять на практике различные виды диагностики и прогнозирования развития личности рабочих, специалистов среднего звена и служащих	<b>Не умеет</b> применять на практике различные виды диагностики и прогнозирования развития личности рабочих, специалистов среднего звена и служащих	<b>Частично умеет</b> применять на практике различные виды диагностики и прогнозирования развития личности рабочих, специалистов среднего звена и служащих	<b>Умеет</b> применять на практике различные виды диагностики и прогнозирования развития личности рабочих, специалистов среднего звена и служащих	<b>Свободно умеет</b> применять на практике различные виды диагностики и прогнозирования развития личности рабочих, специалистов среднего звена и служащих
	<b>Владеет</b> навыками осуществления диагностики и прогнозирования развития личности рабочих, служащих и специалистов среднего звена	<b>Не владеет</b> навыками осуществления диагностики и прогнозирования развития личности рабочих, служащих и специалистов среднего звена	<b>Частично владеет</b> навыками осуществления диагностики и прогнозирования развития личности рабочих, служащих и специалистов среднего звена	<b>Владеет</b> навыками осуществления диагностики и прогнозирования развития личности рабочих, служащих и специалистов среднего звена	<b>Свободно владеет</b> навыками осуществления диагностики и прогнозирования развития личности рабочих, служащих и специалистов среднего звена
<b>ПК-9</b>	<b>готовность к</b>	<b>готовность к</b>	<b>Частично владеет</b>	<b>Владеет</b>	<b>Свободно владеет</b>

	<b>формированию у обучающихся способности к профессиональному самовоспитанию</b>	<b>формированию у обучающихся способности к профессиональному самовоспитанию не сформирована</b>	<b>готовностью к формированию у обучающихся способности к профессиональному самовоспитанию</b>	<b>готовностью к формированию у обучающихся способности к профессиональному самовоспитанию</b>	<b>готовностью к формированию у обучающихся способности к профессиональному самовоспитанию</b>
	<b>Знает</b> возрастные особенности профессионального становления личности;	<b>Не знает</b> возрастные особенности профессионального становления личности	<b>Частично знает</b> возрастные особенности профессионального становления личности	<b>Знает</b> возрастные особенности профессионального становления личности	<b>Свободно владеет знанием о</b> возрастных особенностях профессионального становления личности
	<b>Умеет</b> правильно реагировать на поведение других людей, адекватно воспринимать себя и окружающих;	<b>Не умеет</b> правильно реагировать на поведение других людей, адекватно воспринимать себя и окружающих;	<b>Частично умеет</b> правильно реагировать на поведение других людей, адекватно воспринимать себя и окружающих;	<b>Умеет</b> правильно реагировать на поведение других людей, адекватно воспринимать себя и окружающих;	<b>Свободно умеет</b> правильно реагировать на поведение других людей, адекватно воспринимать себя и окружающих;
	<b>Владеет</b> умениями по воспитанию и саморазвитию профессионально значимых качеств личности.	<b>Не владеет</b> умениями по воспитанию и саморазвитию профессионально значимых качеств личности.	<b>Частично владеет</b> умениями по воспитанию и саморазвитию профессионально значимых качеств личности.	<b>Владеет</b> умениями по воспитанию и саморазвитию профессионально значимых качеств личности.	<b>Свободно владеет</b> умениями по воспитанию и саморазвитию профессионально значимых качеств личности.

### **3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и 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 придираться 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, 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. 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 полшутливой 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 продвижений по работе (А. до смены руководителя коллектива, которое произошло за два года до пред-

ставления 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:
- обладает завышенной самооценкой, подозрителен, прямолинеен и негибок;
  - скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и другим людям, подозрителен;
  - ведет себя вызывающе, агрессивно, подозрителен, хорошо приспосабливается к различным ситуациям.
7. Кто является автором теории транзактного анализа:
- Р. Дарендорф
  - З. Фрейд
  - Э. Берн
8. Автором какой теории для анализа межличностного конфликта является Э. Берн:
- контент-анализа;
  - психоанализа;
  - транзактного анализа.
9. Выберите адекватный вариант поведения транзакции «Родителя»:
- работает с информацией, анализирует, разговаривает на равных;
  - проявляет чувство обиды, подчиняется, шалит;
  - требует, осуждает, учит требует, осуждает, учит.
10. Выберите адекватный вариант поведения в транзакции «Взрослого»:
- работает с информацией, анализирует, разговаривает на равных;
  - требует, осуждает, учит;
  - проявляет чувство обиды, подчиняется, шалит.
11. Какая из стратегий поведения в конфликте предполагает взаимную уступку:
- сотрудничество;
  - избегание;
  - компромисс.
12. Транзакция в анализе межличностного конфликта - это
- единица взаимодействия индивидов;
  - сотрудничество в решении конфликта;
  - 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**

- Девиянтное поведение как фактор конфликтности в семейных отношениях.
- Конфликтная семья: характеристика и последствия.
- Классификация социальных конфликтов и их характеристика.
- Функции конфликтов в организации.
- Возможности тестов в определении конфликтности личности.
- 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 разворачивания 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 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. 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. Мутонем;  
 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 наблевшем» 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 подчиненными 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 Ногиным, 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 +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 \_ не уравновешенна, 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 +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 +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 сотрудничестве, далее уход от конфликта и саботаж.
29. Каковы мотивы вступления в конфликт начальника отдела? Из-за чего он пошел на 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? \_\_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.

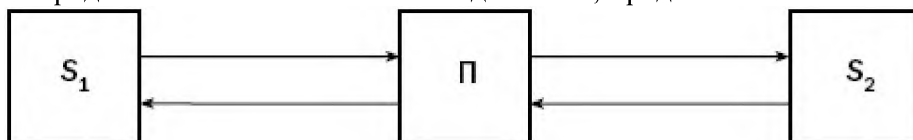
7. Юридические адреса сторон:

Клиент \_\_\_\_\_ Банк \_\_\_\_\_

8. Подписи сторон.

### Контрольный тест

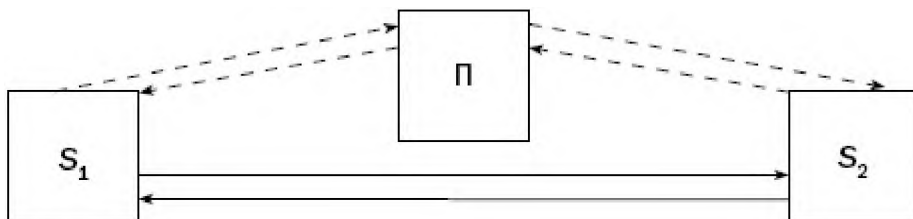
Выберите вариант правильного ответа в каждом из 10 вопросов. 1. К какому варианту посредничества относится взаимодействие, представленное на схеме:



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

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

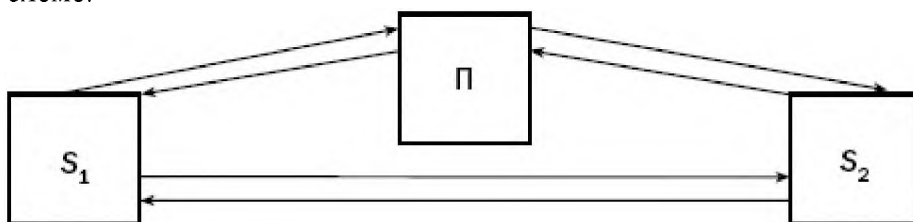
2. К какому варианту посредничества относится взаимодействие, представленное на схеме:



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 приступить 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. Я увидел, 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 «черепашек», 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.

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 для оценки уровня усвоения обучающимся учебного материала лекционных курсов и лабораторно-практических занятий, а также самостоятельной работы. Оценка выставляется или по результатам учебной работы студента в течение семестра, или по итогам письменно-устного опроса, или тестирования на последнем занятии.

В этом случае студент сдаёт зачёт в форме устных и письменных ответов на любые вопросы в пределах освоенной дисциплины.

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 качества освоения образовательных программ в ФГБОУ ВО Белгородский ГАУ».

Основными видами поэтапного контроля результатов обучения студентов являются: входной контроль, текущий контроль, рубежный (промежуточный) контроль, творческий контроль, выходной контроль (экзамен или зачет).

Уровень развития компетенций оценивается с помощью рейтинговых баллов.

Рейтинги	Характеристика рейтингов	Максимум баллов
Входной	Отражает степень подготовленности студента к изучению дисциплины. Определяется по итогам входного контроля знаний на первом практическом занятии.	5
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
Выходной	Является результатом аттестации на	30

	окончательном этапе изучения дисциплины по итогам сдачи экзамена. Отражает уровень освоения информационно-теоретического компонента в целом и основ практической деятельности в частности.	
Общий рейтинг	Определяется путём суммирования всех рейтингов	100

Общий рейтинг по дисциплине складывается из входного, рубежного, выходного (экзамена или зачета) и творческого рейтинга.

Входной (стартовый) рейтинг – результат входного контроля, проводимого с целью проверки исходного уровня подготовленности студента и оценки его соответствия предъявляемым требованиям для изучения данной дисциплины.

Он проводится на первом занятии при переходе к изучению дисциплины (курса, раздела). Оптимальные формы и методы входного контроля: тестирование, программированный опрос, в т.ч. с применением ПЭВМ и ТСО, решение комплексных и расчетно-графических задач и др.

Рубежный рейтинг – результат рубежного (промежуточного) 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.

Выходной рейтинг – результат аттестации на окончательном этапе изучения дисциплины по итогам сдачи 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.

В рамках 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.

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

Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
менее 51 балла	51-67 баллов	68-85 баллов	86-100 баллов