УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»

Кафедра педагогики и психологии

Утверждаю.
Зав. кафедрой:
канд.пед.наук, доцент
_____ А.Л. Короткова

Протокол заседания кафедры № 7
от 7 апреля 2026 г.

Рабочая программа дисциплины

Наименование дисциплины	Конфликтология
Направление подготовки	44.03.02 Психолого-педагогическое образование
Профиль подготовки	Психология образования
Год набора	2023, 2024, 2025, 2026

Составитель:

д.п.н., проф.
Боговарова В.А.

Казань 2026

Содержание

1. Цели и задачи учебной дисциплины
2. Место дисциплины в структуре ОПОП
3. Требования к результатам освоения дисциплины
4. Структура и содержание дисциплины
4.1 Модульно-тематический план и пояснительная записка с указанием этапов формирования компетенций
4.2 Содержание дисциплины по темам (разделам)
4.3 Планы практических и семинарских занятий
5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины
8. Оценка компетенций по изучаемой дисциплине

Приложение 1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Приложение 2. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

1.Цели и задачи учебной дисциплины

В настоящее время в деятельности организаторов работы с молодежью занимает особое место умения и навыки профессионального поведения в конфликтных ситуациях, поэтому дисциплина «Конфликтология» является важнейшим элементом в системе подготовки будущего педагога-психолога.

Цели освоения дисциплины: формирование у студентов целостного представления о современной теории и практике изучения конфликтов, навыках профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов, что позволит будущим бакалаврам оптимизировать взаимодействие с людьми, предупредить трудности взаимного непонимания, наладить отношения сотрудничества.

Задачи дисциплины:

- обеспечение понимания характеристики конфликтологии как междисциплинарной области знания; теории конфликта (понятие конфликта, его структура, виды, динамика, функции в обществе);

-ориентация студентов на сопоставление различных точек зрения об особенностях конфликтов в профессиональной деятельности (специфика конфликтных ситуаций, его субъектов и объекта, динамики, позиции специалиста по работе с молодежью в конфликте);

- формирование моделей управления конфликтами (предупреждение, профилактика, минимизация, разрешение, конструктивное завершение).

- овладение практическими умениями: диагностики и анализа конфликтной ситуации, использования в конфликтах стратегий избегания, приспособления, соперничества, компромисса, сотрудничества; организации и ведения дискуссии; пассивного и активного восприятия информации; конструктивного завершения конфликтного взаимодействия; построения коммуникации.

- освоение технологиями: организации и ведения переговоров, медиации (посредничества в разрешении конфликта).

После освоения данной дисциплины студент должен:

Знать:

1. предмет и место конфликтологии в системе социально-гуманитарных и социально-экономических наук;
2. основные категории и понятия конфликтологии, типологию, функции и особенности конфликтов по сферам проявления;
3. сущность, структуру и динамику конфликта;
4. основы социального, психологического и социально-экономического управления конфликтами;
5. специфику прогнозирования, предупреждения и разрешения социальных конфликтов.

уметь:

1. использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций;
2. владеть принципами и методологией объективного анализа конфликтов;
3. применять технологии регулирования конфликтов.

владеть:

1. конфликтологической культурой будущего специалиста для успешной реализации профессиональной деятельности и саморазвития;
2. навыками самостоятельного нахождения оптимальных путей преодоления сложных конфликтных ситуаций;
3. навыками управления социальными конфликтами;
4. навыками использования конфликта в качестве конструктивного инструмента для достижения поставленных целей.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Данная дисциплина относится к группе дисциплин по выбору №1 части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана программы Бакалавриата по направлению 44.03.02 «Психолого-педагогическое образование» и находится во взаимосвязи с дисциплинами согласно схеме.

Обеспечивающие учебные дисциплины

Основы профессиональной культуры педагога-психолога
Социальная психология
Педагогическая психология
Психолого-педагогическое взаимодействие участников образовательного процесса

Конфликтология

Обеспечиваемые учебные дисциплины

Производственная практика (преддипломная практика)

3.Требования к результатам освоения дисциплины

Дисциплина «Конфликтология» участвует в формировании профессиональной компетенций в соответствии с ФГОС ВО по направлению «Психолого-педагогическое образование»:

ПК-6. Способен планировать и реализовывать мероприятия, направленные на сохранение и укрепление психологического здоровья субъектов образовательного процесса

После освоения дисциплины студент должен получить следующие образовательные результаты соотнесенные с индикаторами достижения компетенций

Декомпозиция компетенций

Индикаторы	**Результаты обучения по дисциплине**
Компетенция ПК-6	
ПК-6.2. Планирует и организовывает работу по предупреждению возможного неблагополучия в психическом и личностном развитии обучающихся и педагогов	ПК-6.2 З.9 Знает принципы регулирования конфликтов в педагогическом коллективе; сущность и основные причины возникновения эмоционального выгорания педагогов, закономерности его развития, протекания; технологии профилактики ПК-6.2 У.9 Умеет осуществлять эффективное общение с членами коллектива с учетом их личных особенностей и эмоциональных состояний; проводить анализ и рефлексию собственного эмоционального состояния и причин его возникновения; регулировать свое психоэмоциональное состояние; умеет осуществлять профилактические мероприятия для предупреждения явлений эмоционального выгорания; регулировать конфликты в педагогическом коллективе ПК-6.2 В.9 Владеет навыками разрешения конфликтных ситуаций; способами анализа собственного эмоционального состояния и причин его возникновения; способами регулировки собственного эмоционального состояния; приемами организации профилактических мероприятий для предупреждения явлений эмоционального выгорания

4. Структура и содержание дисциплины.

4.1. Модульно-тематический план и пояснительная записка с указанием этапов формирования компетенций

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы (72 часа).

Очная форма обучения

Модульная разбивка учебной дисциплины					
Направление: Психолого-педагогическое образование Дисциплина: «Конфликтология»					
Наименование модулей	Количество ауд. часов		Самост работа	Всего часов	Индикаторы компетенции
	Лекции	Практ.			
Модуль 1: « Введение в конфликтологию»					
Тема 1: Предмет, задачи, структура, концепции конфликтологии	2	4	4	10	ПК-6.2
Тема2: Внутриличностные конфликты и методы конфликтологии*	2	4	4	10	
Модуль 2: «Межличностные и групповые конфликты»»					
Тема 3: Групповые и организационные конфликты	2	4	4	10	ПК-6.2
Тема 4: Управление социальными конфликтами *		4	6	10	
Тема 5: Прогнозирование и предупреждение конфликтов.	4	4	6	14	
Подготовка к зачету			18	18	
ИТОГО	10	20	42	72	

* Данная тема изучается с помощью интерактивных методов обучения.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы (72 часа).

Заочная форма обучения

Модульная разбивка учебной дисциплины					
Направление: Психолого-педагогическое образование Дисциплина: «Конфликтология»					
Наименование модулей	Количество ауд. часов		Самост работа	Всего часов	Индикаторы компетенции
	Лекции	Практ.			
Модуль 1: « Введение в конфликтологию»					
Тема 1: Предмет, задачи, структура, концепции конфликтологии	1		12	13	ПК-6.2

Тема2: Внутриличностные конфликты и методы конфликтологии*	1		14	15	
Модуль 2: «Межличностные и групповые конфликты»»					
Тема 3: Групповые и организационные конфликты	2	2	12	14	ПК-6.2
Тема 4: Управление социальными конфликтами *		2	12	14	
Тема 5: Прогнозирование и предупреждение конфликтов.		2	12	14	
Подготовка к зачету			18	18	
ИТОГО	4	6	62	72	

* Данная тема изучается с помощью интерактивных методов обучения.

Пояснительная записка с этапами формирования компетенций

Данный модульный курс состоит из 2-х модулей.

Модуль 1 **«Введение в конфликтологию»** включает в себя две учебные темы: Предмет, задачи, структура, концепции конфликтологии. Внутриличностные конфликты и методы конфликтологии.

В результате прохождения первого модуля студент получает мотивацию к выполнению своей профессиональной деятельности и должен

ПК-6.2 З.9 Знает принципы регулирования конфликтов в педагогическом коллективе; сущность и основные причины возникновения эмоционального выгорания педагогов, закономерности его развития, протекания; технологии профилактики

ПК-6.2 У.9 Умеет осуществлять эффективное общение с членами коллектива с учетом их личных особенностей и эмоциональных состояний; проводить анализ и рефлексию собственного эмоционального состояния и причин его возникновения; регулировать свое психоэмоциональное состояние; умеет осуществлять профилактические мероприятия для предупреждения явлений эмоционального выгорания; регулировать конфликты в педагогическом коллективе

ПК-6.2 В.9 Владеет навыками разрешения конфликтных ситуаций; способами анализа собственного эмоционального состояния и причин его возникновения; способами регулировки собственного эмоционального состояния; приемами организации профилактических мероприятий для предупреждения явлений эмоционального выгорания

Уровень освоения компетенций проверяется тестовым опросом и решением практических задач.

Модуль 2 «Межличностные и групповые конфликты» включает в себя 3 темы: Групповые и организационные конфликты. Управление социальными конфликтами. Прогнозирование и предупреждение конфликтов.

В результате прохождения второго модуля студент должен:

ПК-6.2 З.9 Знает принципы регулирования конфликтов в педагогическом коллективе; сущность и основные причины возникновения

эмоционального выгорания педагогов, закономерности его развития, протекания; технологии профилактики

ПК-6.2 У.9 Умеет осуществлять эффективное общение с членами коллектива с учетом их личных особенностей и эмоциональных состояний; проводить анализ и рефлексию собственного эмоционального состояния и причин его возникновения; регулировать свое психоэмоциональное состояние; умеет осуществлять профилактические мероприятия для предупреждения явлений эмоционального выгорания; регулировать конфликты в педагогическом коллективе

ПК-6.2 В.9 Владеет навыками разрешения конфликтных ситуаций; способами анализа собственного эмоционального состояния и причин его возникновения; способами регулировки собственного эмоционального состояния; приемами организации профилактических мероприятий для предупреждения явлений эмоционального выгорания

По результатам освоения модуля проводится устный, тестовый опрос и решаются практические задачи.

4.2. Содержание дисциплины по темам (разделам)

Тема 1. Предмет, задачи, структура, проблемы конфликтологии

Место конфликтологии системе психологической науки. Конфликтология как отрасль психологии. Конфликтология : предмет, цели, значение в обществе. Возникновение и развитие конфликтологических идей. Характеристика основных проблем, решаемых конфликтологией. Структура конфликтологии. Исторические аспекты возникновения и развития конфликтологии. Основная система понятий конфликтологии. Роль конфликтов и гармонии у мыслителей Древнего мира. Религиозное истолкование конфликта в средневековой философии. Концепции конфликта мыслителей Нового времени. Исследования конфликта в классической философии. Вклад в развитие конфликтологических знаний М. Вебера и Г. Зиммеля. Теория конфликта Р. Дарендорфа. Взгляды Л. Козера на природу и функции конфликта. Теории социального согласия человеческих отношений Т. Парсонса и Э. Мэйо. Теория конфликта К. Боулдинга. Концепции З. Фрейда и К. Юнга в исследовании психологических аспектов конфликта. Типологии конфликтного поведения людей Э. Берна и К. Томаса. Общая теория конфликта. Конфликты в различных сферах социального взаимодействия. Определения конфликта. Основные признаки конфликта. Конфликты в неживой природе и животном мире. Объект конфликта и основные характеристики объекта конфликта. Предмет конфликта. Типология конфликтов. Основания для классификации конфликтов. Основные типы конфликтов

Тема 2. Внутриличностные конфликты и методы конфликтологии.

Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления. Основные понятия предмета конфликтологии. Структура конфликта. Динамика конфликта, его основные стадии. Способы регулирования конфликта. Типологии конфликта. Свойства конфликтного взаимодействия.

Понятия «объект конфликтологии» и «предмет конфликтологии». Основные принципы исследования конфликта. Методы, применяемые конфликтологией. Основные методы конфликтологического исследования. Объективные и личностные элементы конфликта. Основные и неосновные участники конфликта. Роли в конфликте. Среда конфликта и ее виды. Личностные элементы конфликта. Психологические доминанты поведения личности. Черты характера и типы личности. Акцентуации характера. Идеальные типы индивидуальностей по Э. Шпрангеру. Типы людей, «трудных» в общении. Понимание внутриличностного конфликта в концепциях И. Канта, Вл. Соловьева, Ф. Достоевского. Истоки научного исследования внутриличностного конфликта. Специфика анализа внутриличностного конфликта З. Фрейда. Теория внутриличностного конфликта К. Левина. «Я-концепция». Внутриличностный конфликт в понимании А. Маслоу, В. Франкла, А.Н. Леонтьева. Определение внутриличностного конфликта. Характеристики внутриличностного конфликта. Виды внутриличностных конфликтов. Ролевой конфликт. Невротический конфликт.

Тема 3. Групповые и организационные конфликты

Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования. Организационные конфликты: особенности протекания. Методы исследования и диагностики групповых и организационных конфликтов. Основы предупреждения и регулирования групповых и организационных конфликтов. Понятие функции конфликта. Явная и латентная функции группового конфликта. Противоречивость функций конфликта. Функциональный и дисфункциональный конфликт. Конструктивные функции конфликта. Деструктивные функции конфликта. Суть причины группового конфликта. Причина организационного конфликта и повод.

Главные объективные факторы возникновения конфликтов. Расхождение основных психологических доминант поведения личности. Неадекватные оценки и восприятия.

Тема 4. Управление социальными конфликтами

Предпосылки успешной профилактики конфликта. Трудности предупреждения конфликтов и условия вмешательства в его развитие. Уровни причин конфликта и способы их предупреждения. Сотрудничество как универсальный способ предупреждения конфликтов. Типы конфликтных личностей. Признаки зрелости трудового коллектива. Принципы современного менеджмента в профилактике конфликтов. Нормы деловой этики.

Тема 5. Прогнозирование и предупреждение конфликтов.

Понятие динамики конфликта. Основные периоды и этапы динамики конфликта. Характеристика предконфликтной ситуации. Открытый

конфликт. Этапы развертывания открытого конфликта. Инцидент как этап развития открытого конфликта, его основные характеристики. Повод конфликта. Эскалация как этап развития открытого конфликта. Стадии конфликта. Элементы динамики конфликта. Завершение конфликта. Послеконфликтный период динамики конфликта. Постконфликтный синдром. Конструктивные решения межгруппово**вого** конфликта. Сотрудничество как универсальный способ предупреждения конфликтов.

4.3. Планы практических и семинарских занятий

Тема 1. Предмет, задачи, структура, проблемы конфликтологии

Характеристика основных проблем, решаемых конфликтологией. Структура конфликтологии. Исторические аспекты возникновения и развития конфликтологии.

Вопросы для обсуждения

1. Какое место занимает конфликтология системе психологической науки и обществе?
2. Как происходило возникновение и развитие конфликтологических идей?
3. Что определяет методы конфликтологии?
4. Что такое структура конфликта?

Презентация исторических аспектов возникновения и развития конфликтологии?

5. Каким образом классифицируются эмпирические методы, используемые в конфликтологии?
6. Опишите основные этапы проведения исследования конфликта.

Практическое занятие по теме «Идентификация конфликтов» (решение ситуационных задач)

Цель занятия: Развитие навыков идентификации конфликтов.

Порядок проведения занятия

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

В ходе занятия. Студентам предлагают решить задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

Варианты решения задач обсуждаются в учебной группе.

Задача 1

Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию

обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию. Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

Задача 2

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

Задача 3

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

Деловая игра «Жалоба»

Цель игры. Развитие у студентов умения анализировать конфликт на основе уяснения ими основных конфликтологических понятий; формирование навыков применения простейших методов изучения и оценки конфликтных ситуаций.

Игровая ситуация. Руководство фирмы получило жалобу от одного из сотрудников.

Генеральный директор фирмы назначает рабочую группу для изучения жалобы и выработки предложений для принятия решения. Состав рабочей группы: менеджер по кадрам – руководитель; специалист по связям с общественностью; юрист фирмы.

Порядок проведения игры

Подготовительный этап. За одну-две недели студенты получают установку на проведение деловой игры. Им сообщают тему и цель занятия, а также тему деловой игры, ее цель и игровую ситуацию.

Студенты получают указания по самостоятельному изучению литературы и уяснению основных понятий: «конфликт», «структура конфликта», «субъекты конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиция в конфликте». Кроме того, студентам напоминают, что они должны продемонстрировать в ходе деловой игры умение использовать различные методы изучения и анализа конфликтов: наблюдение, анализ результатов деятельности, беседа, экспертный опрос и др.

В ходе игры

1. Учебная группа разбивается на три команды.

Первая команда – руководство фирмы: генеральный директор, заместитель генерального директора по связям с общественностью, финансовый директор.

Вторая команда – рабочая группа по изучению жалобы (состав смотри в пункте «Игровая ситуация»).

Третья команда – эксперты (3–5 человек).

Время на распределение ролей – 5 минут.

Примечание. Состав команд может быть определен по желанию студентов.

2. Всем командам выдается жалоба в письменном виде и задание на игру. Первая команда готовится к заслушиванию предложений для принятия решения, выработанных рабочей группой (вторая команда). Вторая команда готовит предложения для принятия решения по жалобе. Третья команда готовится к оценке содержания работы первой и второй команд.

Время на подготовку – 15 минут.

3. Заслушивание предложений для выработки решения по жалобе, принятие решения и оценка содержания работы.

Игровой сценарий. «Генеральный директор» открывает служебное совещание, объявляя его тему, и предоставляет слово для доклада «старшему рабочей группы» по изучению жалобы и выработке предложений для принятия решения (регламент доклада может быть ограничен 10 минутами). После доклада руководящий состав задает вопросы членам рабочей группы (время на вопросы и ответы может быть установлено в пределах 15–20 минут). После ответов на вопросы выслушиваются мнения «заместителя генерального директора по связям с общественностью» и «финансового директора» (на выслушивание мнений может быть выделено 5 минут).

Решение на основе обсуждения принимает «генеральный директор».

Оценка содержания работы. После принятия решения члены экспертной группы выступают с оценкой работы первой и второй команд, а также исполнителей всех ролей. В ходе оценки возможны дискуссии (на оценку экспертов может быть отведено 15–20 минут).

4. Подведение преподавателем итогов игры.

Тема 2. Внутриличностные конфликты и методы конфликтологии.

Вопросы для обсуждения

1. Назовите основные подходы к проблеме изучения внутриличностных конфликтов?
2. Что является движущими силами конфликта?
3. Методы, применяемые конфликтологией.
4. Что включают себя понятия «методологическая эйфория» и «методологический нигилизм».
5. Каковы объективные и личностные элементы конфликта?
6. Назовите основные и неосновные участники конфликта?

Задание 1. Игра-тренинг

1. Цель игры. Показать студентам механизмы вовлечения в состояние внутриличностного конфликта, ознакомить их со способами предотвращения конфликта и выхода из него, научить их методам стрессоустойчивости.

2. Участники игры.

1.Чиновник (Ч)
2.Начальник чиновника (Н)
3.Представитель общественности (ПО)
4.Проситель (П)
5.Представитель местной мафии (М)
6.Жена чиновника (Ж)
7.Совесть чиновника (С)
8.Группа экспертов (Э)
В игре могут участвовать от 7-8 до 30 и более человек.

3. Установка

1. Муниципальный отдел по аренде и использованию земли возглавляет некий чиновник Ч. Отдел получи распоряжение соответствующих городских властей, запрещающих использование детских спортивных, игровых и иных площадок для каких-либо других целей (например, застройки, организации автостоянок и др.) Однако, непосредственный начальник чиновника Н. интерпретирует полученное распоряжение по-своему и требует от чиновника дать соответствующее указание на ликвидацию некой детской площадки. Чиновник начинает выполнять указание начальника.

2. В это же время к чиновнику на прием приходят посетители:

а) представитель общественности ПО, который требует соблюдения закона восстановления детской площадки;

б) проситель П, предлагающий взятку за предоставление ему в аренду очищаемой (освобождаемой) территории;

в) представитель местной мафии М, угрожающий чиновнику расправой, если искомая территория не будет предоставлена его людям.

3. Окончив рабочий день, чиновник идет домой, и с ним происходит следующее:

А) диалог со своей совестью по поводу того, что произошло с ним за день;

Б) разговор с женой, которая недовольна его постоянными задержками на работе («дети - без отца; жена - без мужа»). В свою очередь, чиновника раздражает то, что его не понимают даже в семье.

1V. Порядок проведения игры.

1. Распределить все вышеперечисленные роли среди студентов (роль чиновника распределяется только по желанию). Назначить группу экспертов.

2. Игра начинается с разговора начальника Н с чиновником Ч. Дальнейший порядок игры описан в Установке.

3. В ходе игры участники меняются ролями, привлекаются еще не вовлеченные непосредственно игроки.

4. Высказывание экспертов и подведение итогов игры-тренинга.

V.Предостережение. (для руководителей игры). Игра-тренинг «Внутриличностный конфликт» предполагает высокое эмоционально-психологическое напряжение игроков, особенно играющих роль чиновника. В ходе игры необходимо внимательно следить за психологическим

состоянием «чиновника», а при необходимости останавливать игру и менять роли.

В заключение игры необходимо провести «реабилитацию» всех «чиновников»; сделать всесторонний анализ ситуации и выходов из них; ознакомить всех участников игры со способами защиты от фрустрации.

Тема 3. Групповые и организационные конфликты

Вопросы для обсуждения:

1. В каком соотношении находятся межличностные и групповые конфликты?
2. Чем отличатся межличностные и групповые конфликты?
3. Какие мотивы называются внешними, а какие внутренними?
4. Какие мотивы побуждают групповые конфликты?
5. Какова психологическая причина группового конфликта?
6. Какова причина организационного конфликта ?

Практическое занятие по теме «Конфликтные ситуации» (решение ситуационных задач)

Цель занятия. Закрепление знаний студентов о сущности конфликта, развитие у них навыков анализа конфликтных ситуаций различных типов и формирование умения принимать управленческие решения в сложных ситуациях социального взаимодействия.

Порядок проведения занятия

Подготовительный этап. За одну-две недели студенты получают установку на проведение занятия в форме решения ситуационных задач. Им сообщают тему и цель занятия. Дают указания по самостоятельному изучению литературы и освоению основных понятий: «конфликт», «причина конфликта», «конфликтная ситуация», «инцидент». Особое внимание обращают на уяснение соотношения между этими понятиями.

В ходе занятия. Студентам предлагают решить задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

Варианты решения задач обсуждаются в учебной группе.

Задача 1

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.

Задача 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.

Задача 3

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

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 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.

Задача 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.

Тема 4. Управление социальными конфликтами

Вопросы для обсуждения:

1. Каковы предпосылки успешной профилактики конфликта?
2. Каковы трудности предупреждения конфликтов и условия вмешательства в его развитие?
3. Каковы признаки зрелости трудового коллектива?
4. Можно ли рассматривать переговорный процесс как технологию регулирования конфликтов?
5. Каковы основные тактики регулирования конфликтов?
6. Смоделируйте стратегию и тактику урегулирования конфликта?

Семинар-игра по теме «Глобальные и региональные конфликты» (проводится в форме защиты рефератов)

Цель игры. Углубление и закрепление знаний студентов по основным проблемам глобальных и региональных конфликтов, развитие у них навыков и формирование умений по подготовке рефератов, рецензий и отзывов, а также по ведению теоретических дискуссий на обсуждаемую тему в игровой форме.

Игровая ситуация. На заседании «Экспертного совета» проходит защита реферата. Действующие лица: автор реферата, оппоненты, члены

«Экспертного совета», председатель «Экспертного совета». Членами «Экспертного совета» являются все присутствующие на занятии, а его председателем может быть преподаватель или ктото из студентов. На каждый реферат необходимо назначить двух-трех оппонентов. На двухчасовом занятии можно обсудить два реферата.

Порядок проведения игры

Подготовительный этап. За две-три недели студенты получают установку на проведение семинара в форме защиты рефератов. Им должен быть выдан перечень вопросов для самостоятельного изучения и список литературы, а также темы рефератов, выносимых на защиту. Также необходимо распределить роли для игровой ситуации и провести инструктаж действующих лиц.

Примерные темы рефератов

1. Соотношение глобальных проблем и глобальных конфликтов.
2. Экологическая катастрофа как глобальный конфликт и пути его предупреждения.
3. Региональные конфликты на постсоветском пространстве.
4. Проблема войны и мира в истории и современности.
5. Международное сотрудничество по проблеме предупреждения экологической катастрофы.
6. Международный терроризм XXI века – угроза миру и человечеству.

В ходе игры

Работа по игровому сценарию.

Председатель «Экспертного совета» открывает заседание и объявляет порядок работы.

Автор реферата в течение 10 минут докладывает об основном содержании реферата. После доклада члены «Экспертного совета» задают вопросы по теме реферата, на которые автор дает краткие и исчерпывающие ответы (члены «Экспертного совета» вопросы готовят как заранее, на основе знакомства с темой реферата и соответствующей литературой, так и экспромтом – по ходу доклада).

Затем выступают оппоненты с отзывами на реферат (отзывы оппонентов готовятся заранее на основе знакомства с текстом реферата и изучения соответствующей литературы). Наряду с оценкой положительных сторон реферата они должны содержать и конструктивно-критические замечания, альтернативные варианты решения задачи, стоявшей перед автором реферата. Выступления оппонентов не должны превышать 7-10 минут.

После этого автор отвечает на замечания оппонентов. Ответы также готовятся заранее, на основе изучения отзывов. Ответы должны быть емкими, обстоятельными, конкретными и вместе с тем краткими, не превышающими по времени 3–5 минут.

Обсуждение завершается краткими выступлениями членов «Экспертного совета» по содержанию реферата, доклада автора, его ответов и выступлений оппонентов.

Подведение итогов занятия

При подведении итогов защиты преподаватель оценивает работу авторов рефератов, оппонентов и всех членов «Экспертного совета».

Оценка авторов складывается из четырех позиций: оценки за содержание реферата, за доклад по реферату, за ответы на вопросы членов «Экспертного совета», за ответы на замечания оппонентов.

Оценка оппонентам дается за содержание отзыва и выступление с ним.

Работа членов «Экспертного совета» оценивается по их участию в постановке вопросов, а также по выступлениям в ходе защиты.

Тема5. Прогнозирование и предупреждение конфликтов.

Вопросы для обсуждения:

1.Что включает в себя понятие динамики конфликта?

2.Каковы основные периоды и этапы динамики конфликта.

3.Каковы конструктивные решения межгруппового конфликта?

4.Каковы предпосылки успешной профилактики конфликта?.

5.Приведите примеры сотрудничество как универсального способа предупреждения конфликтов?

Практические задания

Студентам предлагаются задачи, содержащие конкретные ситуации. Ситуации, описанные в задачах, они должны оценить на основе трансактного анализа. Решение задач обсуждается в учебной группе.

Задача 1

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

Задача 2

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель спрашивает у своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?». Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу».

Задача 3

Проведите трансактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».

Задача 4

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

В конце занятия студентам можно дать психокоррекционные упражнения для самостоятельной отработки (упражнения 1 и 2 взяты из кн.: Психологическая помощь и консультирование в практической психологии, 1999, с. 269).

Упражнение 1

Вступая в общение в реальных жизненных ситуациях, старайтесь определять позиции своих партнеров. Попробуйте поэкспериментировать с собственной позицией, всякий раз наблюдая и анализируя последствия ее изменения. Какие конкретно трансактные комбинации ведут к обострению ситуации, а какие – к конструктивному общению?

Упражнение 2

Проанализируйте привычные трансакции членов вашей семьи, друзей, коллег. С кем вам легче и приятнее общаться: с Родителями, Детьми или Взрослыми? Как вы думаете, почему? Есть ли у вас «любимая» позиция? Меняете ли вы свою трансакцию в зависимости от ситуации? Надо ли согласовывать свою позицию с позицией партнеров?

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов регламентируется Положением об организации самостоятельной работы студентов.

Основными видами учебных занятий для студентов по данному курсу учебной дисциплины «Конфликтология» являются: лекции, практические занятия и самостоятельная работа студентов. Самостоятельная работа студентов является составной частью их учебной работы и имеет целью закрепление и углубление полученных знаний, умений и навыков, поиск и приобретение новых знаний.

Самостоятельная работа студентов включает в себя освоение теоретического материала на основе лекций, основной и дополнительной литературы; подготовку к семинарским занятиям в индивидуальном и групповом режиме. Советы по самостоятельной работе с точки зрения использования литературы, времени, глубины проработки темы и др., а также контроль за деятельностью студента осуществляется во время семинарских занятий.

Целью преподавателя является стимулирование самостоятельного, углублённого изучения материала курса, хорошо структурированное, последовательное изложение теории на лекциях, отработка навыков решения задач и системного анализа ситуаций на семинарских занятиях, контроль знаний студентов.

При подготовке к семинарским занятиям и выполнении контрольных заданий студентам следует использовать литературу из приведенного в данной программе списка, а также руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя.

Перед каждым семинарским занятием студент изучает план семинарского занятия с перечнем тем и вопросов, списком литературы и домашним заданием по вынесенному на семинар материалу.

Студенту рекомендуется следующая схема подготовки к семинарскому занятию и выполнению домашних заданий:

- проработать конспект лекций;

-проанализировать основную и дополнительную литературу, рекомендованную по изучаемому разделу (модулю);

- изучить решения типовых задач;

- решить заданные домашние задания;

- при затруднениях сформулировать вопросы к преподавателю.

В конце каждого практического занятия студенты получают «домашнее задание» для закрепления пройденного материала. Домашние задания необходимо выполнять к каждому семинарскому занятию. Сложные вопросы можно вынести на обсуждение на семинар или на индивидуальные консультации. Контрольные работы состоят из вопросов и задач, аналогичным задачам домашних заданий. Они оцениваются по 100 балльной системе в соответствии с Положением о модульно-рейтинговой системе организации учебного процесса и оценки успеваемости студентов, и выполняются в учебные часы по расписанию в виде письменного решения индивидуальных контрольных заданий. Выше по разделам приводились примерные варианты контрольных заданий.

Для более глубокого освоения дисциплины студентам рекомендуется больше решать задач из базового учебного пособия и задачника с тестами из списка основной литературы. На семинарских занятиях приветствуется способность на основе полученных знаний находить наиболее эффективное решение поставленных проблем.

Контроль над ходом и результатами самостоятельной работы студентов может осуществляться в сплошной, индивидуальной, выборочной формах.

Темы для самостоятельного изучения

1.Формы и методы реабилитации участников вооруженных национальных конфликтов.

2.Формы и методы профилактики агрессивного поведения подростков в постоянном коллективе.

3.Особенности формирования толерантности у специалиста по организации работы с молодежью.

4.Формы и методы овладения специалистом знаний, умений и навыков по организации работы с молодежью.

5.Виды конфликтных отношений в молодежной среде.

6. Профилактика конфликтного поведения подростков и молодежи в условиях образовательного учреждения.

7.Особенности посреднической деятельности специалиста по работе с молодежью.

8. Профилактика и предупреждение конфликтов в группе юношей и девушек.

9. Посредничество как метод разрешения конфликтов в молодых семьях.

10. Предупреждение внутриличностных конфликтов у подростков.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Рекомендуемая литература:

Основная литература:

1. Белинская, А. Б. Педагогическая конфликтология : учебник для вузов / А. Б. Белинская. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 206 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10769-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/587266

Дополнительная литература:

1. Охременко, И. В. Конфликтология : учебник для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/585796

2. Психолого-педагогическое взаимодействие в образовательном процессе : учебник для вузов / под редакцией И. В. Дубровиной. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 513 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18159-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/589525

Интернет-ресурсы и базы данных:

1. Электронно-библиотечная система «IPRbooks» (http://www.iprbookshop.ru)
2. Образовательная платформа «ЮРАЙТ» (https://urait.ru)
3. Официальный сайт общероссийской общественной организации «Федерация психологов образования России»

(https://rospsy.ru)

4. Сайт «Детская психология» (http://childpsy.ru/)
5. Портал психологических изданий PsyJournals.ru

https://psyjournals.ru/

6. Электронная библиотека Московского государственного психолого-педагогического университета (http://psychlib.ru/)
7. Государственная научная педагогическая библиотека им. К.Д.Ушинского (http://www.gnpbu.ru/)

8. Портал «Я-родитель» (http://www.ya-roditel.ru/)
9. Электронная библиотека МГППУ (http://psychlib.ru/)
10. Официальный сайт Института психологии РАН https://ipran.ru /
11. Профессиональное интернет-издание «Психологическая газета» (https://psy.su/)
12. Психологический портал «Флогистон» http://flogiston.ru/library
13. Академическая психология – практике http://www.portal-psychology.ru/
14. Национальная психологическая библиотека https://vocabulary.ru/
15. Национальный психологический журнал https://npsyj.ru

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебная аудитория, кабинет для самостоятельной работы студентов, видеопроекционное оборудование, компьютер, оснащенный типовым пакетом системного и офисного ПО, в соответствии с Реестром материально-технического обеспечения аудиторного фонда Университета управления «ТИСБИ».

8. Оценка компетенций по изучаемой дисциплине

Для оценки компетентности рекомендуется использовать рейтинговую оценку знаний, умений и навыков студента по окончанию изучения каждого Модуля в соответствии с Положением о модульно-рейтинговой системе организации образовательного процесса. Итоговая оценка (в баллах) складывается из баллов, набранных по каждому Модулю (семестровая оценка) и баллов, набранных, непосредственно на экзамене (зачете).

Расчет набранных баллов по дисциплине осуществляется в следующей последовательности:

$C = \frac{M_1 + M_2 + ...M_n}{n} \times 0{,}6$, где М – количество баллов по модулю; n – количество модулей

$З = К \times 0{,}4$, где К - количество баллов на экзамене (зачете);

$И = С + З + П$, где П – поощрительные баллы (от 1 до 5).

Уровень сформированности компетенций и их основные признаки оцениваются по следующим таблицам:

Оценка уровня сформированности компетенции ПК-6 в части дисциплины «Конфликтология»

№ п/п	Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня	Инструменты оценки сформированности уровня
1	2	3	4
1	**Пороговый уровень (как минимально допустимый)** (от 60 до 70 баллов)	ПК-6.2 З.9 Знает принципы регулирования конфликтов в педагогическом коллективе; сущность и основные причины возникновения эмоционального выгорания педагогов, закономерности его развития, протекания; технологии профилактики ПК-6.2 У.9 Умеет осуществлять эффективное общение с членами коллектива с учетом их личных особенностей и эмоциональных состояний; проводить анализ и рефлексию собственного эмоционального состояния и причин его возникновения;	Вопросы к семинарам Практические задачи зачет
2	**Базовый уровень (относительно порогового уровня)** **(**От 71 до 85 баллов**)**	ПК-6.2 З.9 Знает принципы регулирования конфликтов в педагогическом коллективе; сущность и основные причины возникновения эмоционального выгорания педагогов, закономерности его развития, протекания; технологии профилактики ПК-6.2 У.9 Умеет осуществлять эффективное общение с членами коллектива с учетом их личных особенностей и эмоциональных состояний; проводить анализ и рефлексию собственного эмоционального состояния и причин его возникновения; регулировать свое психоэмоциональное состояние; умеет осуществлять профилактические мероприятия для предупреждения явлений эмоционального выгорания; регулировать конфликты в педагогическом коллективе	Вопросы к семинарам Практические задачи зачет
3	**Повышенный уровень (относительно порогового уровня)** (От 86 до 100 баллов)	ПК-6.2 З.9 Знает принципы регулирования конфликтов в педагогическом коллективе; сущность и основные причины возникновения эмоционального выгорания педагогов, закономерности его развития, протекания; технологии профилактики ПК-6.2 У.9 Умеет осуществлять эффективное общение с членами коллектива с учетом их личных особенностей и эмоциональных состояний; проводить анализ и рефлексию собственного эмоционального состояния и причин его возникновения; регулировать свое психоэмоциональное состояние; умеет осуществлять профилактические мероприятия для предупреждения явлений эмоционального выгорания; регулировать конфликты в педагогическом коллективе ПК-6.2 В.9 Владеет навыками разрешения	Вопросы к семинарам Практические задачи зачет

		конфликтных ситуаций; способами анализа собственного эмоционального состояния и причин его возникновения; способами регулировки собственного эмоционального состояния; приемами организации профилактических мероприятий для предупреждения явлений эмоционального выгорания	

Приложение 2

УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»

Кафедра педагогики и психологии

Фонд оценочных средств
для проведения текущей и промежуточной аттестации
по дисциплине
Конфликтология

Направление подготовки 44.03.02 Психолого-педагогическое образование

Профиль Психология образования

Казань

Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Наполнение фонда оценочных средств по формам контроля
2.1. Фонд оценочных средств и шкала оценивания для текущего контроля.
2.1.1 Выступление на семинаре
2.1.2 Тестирование
2.1.3 Решение практических задач
2.2. Фонд оценочных средств и шкала оценивания для промежуточного контроля.
2.2.1. Фонд оценочных средств для проверки знаний и умений (вопросы к зачету)
2.2.2. Фонд оценочных средств для проверки сформированности навыков (задачи к зачету)

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Формы контроля / Формируемые компетенции и их индикаторы	ПК-6
	ПК-6.2
Формы текущего контроля	
вопросы к семинарам	З9 У9
тестирование	З9
практические задачи	З9 У9 В9
Формы промежуточного контроля	
зачет	З9 У9 В9

2. Наполнение фонда оценочных средств по формам контроля.

2.1. Фонд оценочных средств для проверки знаний/умений

2.1.1. Вопросы к семинарам

Выступление на семинаре. Выступление на семинаре является формой контроля для оценки уровня освоения компетенций, применяемой на семинарских занятиях. Выступление на семинаре может проводиться с использованием форм устного опроса, обсуждения докладов, эссе, выполненных индивидуальных заданий и проблемных вопросов. Выступление на семинаре, таким образом, включает обязательную для всех студентов оценку текущего контроля знаний в виде устного опроса, а также выступление студентов по проблемным вопросам и отработка умений и навыков организации сотрудничества между личностью и различными социальными институтами.

Вопросы к семинарским занятиям. Вопросы к семинарам включают оценку закрепления материала, пройденного на лекциях, а также вопросы, направленные на выявление уровня понимания студентом и владение методиками организации посредничества между личностью и различными социальными институтами.

Примерные вопросы к семинарским занятиям

Вопросы к семинарам включают оценку закрепления материала, пройденного на лекциях, а также вопросы, направленные на выявление уровня понимания студентом сути денежно-кредитных отношений.

1. Какое место занимает конфликтология в системе психологической науки и обществе?
2. Как происходило возникновение и развитие конфликтологических идей?
3. Что определяет методы конфликтологии?
4. Что такое структура конфликта?
5. Каким образом классифицируются эмпирические методы, используемые в конфликтологии?
6. Опишите основные этапы проведения исследования конфликта.
7. Назовите основные подходы к проблеме изучения внутриличностных конфликтов?
8. Что является движущими силами конфликта?
9. Методы, применяемые конфликтологией.
10. Что включают себя понятия «методологическая эйфория» и «методологический нигилизм».
11. Каковы объективные и личностные элементы конфликта?
12. .В каком соотношении находятся межличностные и групповые конфликты?
13. Чем отличатся межличностные и групповые конфликты?
14. Какие мотивы называются внешними, а какие внутренними?
15. Какие мотивы побуждают групповые конфликты?
16. Какова психологическая причина группового конфликта?
17. Каковы предпосылки успешной профилактики конфликта?
18. Каковы трудности предупреждения конфликтов и условия вмешательства в его развитие?
19. Каковы признаки зрелости трудового коллектива?
20. Можно ли рассматривать переговорный процесс как технологию регулирования конфликтов?
21. Каковы основные тактики регулирования конфликтов?
22. Что включает в себя понятие динамики конфликта?
23. Каковы основные периоды и этапы динамики конфликта.
24. Каковы конструктивные решения межгруппового конфликта?
25. Каковы предпосылки успешной профилактики конфликта?

Критерии оценивания выступления на семинаре

Характеристика ответа	**Европейская оценка**	**Рубежные баллы**	**Оценка**	**Уровень сформированности компетенций**

Дан полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос, показана совокупность осознанных знаний о конфликтологии, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Ответ изложен литературным языком в терминах науки.	**A**	**100-96**	**5+**	**Повышенный уровень сформированности компетенций**
Дан полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос, показана совокупность осознанных знаний о конфликтологии, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.	**A**	**95-91**	**5**	
Дан развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос, показана совокупность осознанных знаний о конфликтологии, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом с незначительной помощью преподавателя.	**A**	**90-86**	**5-**	
Дан развернутый ответ на поставленный вопрос о конфликтологии, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя.	**B**	**85-81**	**4+**	**Базовый уровень сформированности компетенций**
Дан достаточно полный ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи конфликтологии. Ответ структурирован, логичен, частично изложен в терминах науки. Ответы на дополнительные вопросы логичны, изложены в терминах науки, однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью "наводящих" вопросов преподавателя.	**C**	**80-76**	**4**	
Дан достаточно полный ответ на поставленный вопрос о конфликтологии, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ структурирован, логичен, частично изложен в терминах науки. Ответы на дополнительные вопросы даются не сразу, изложены недостаточно научным языком, однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью "наводящих" вопросов преподавателя.	**C**	**75-71**	**4-**	
Дан недостаточно полный и развернутый ответ о	**D**	**70-66**	**3+**	**П о р**

конфликтологии. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.				
Дан недостаточно полный и развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	**E**	**65-61**	**3**	
Дан неполный ответ. Присутствует нелогичность изложения. Студент затрудняется с доказательностью. Масса существенных ошибок в определениях терминов, понятий, характеристике фактов, явлений. В ответе отсутствуют выводы. Речь неграмотна. При ответе на дополнительные вопросы студент начинает понимать связь между знаниями только после подсказки преподавателя	**E**	**60**	**3-**	
Демонстрирует непонимание вопроса, отвечает с наличием грубых ошибок в ответе либо не отвечает на вопросы	**F**	**Менее 60**	**2**	**Компетенции не сформированы**

2.1.2. Тестирование

Контрольный тест 1.

Выберите вариант правильного ответа в каждом из 10 вопросов.

1. Конфликт – это:

а) борьба мнений;

б) спор, дискуссия по острой проблеме;

в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;

г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;

д) столкновение противоположных позиций.

2. Противоборство – это:

а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;

б) столкновение интересов;

в) нанесение взаимного ущерба;

г) борьба мнений;

д) соперничество по поводу какого-либо предмета.

3. 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 у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;

г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;

д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

4. 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) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;

г) причина конфликта;

д) этап развития конфликта.

5. 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;

г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;

д) то, из-за чего возникает конфликт.

6. То, из-за чего возникает конфликт, – это:

а) мотивы конфликта;

б) позиции конфликтующих сторон;

в) предмет конфликта;

г) стороны конфликта;

д) образ конфликтной ситуации.

7. Образ конфликтной ситуации – это:

а) то, из-за чего возникает конфликт;

б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;

в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;

г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;

д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.

8. Инцидент – это:

а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;

б) истинная причина конфликта;

в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;

г) то, из-за чего возникает конфликт;

д) необходимое условие конфликта.

9. 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;

г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта и посредник (медиатор);

д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.

10. 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) межличностному, экономическому;

г) острому и длительному;

д) деструктивному.

Контрольный тест 2

Выберите вариант правильного ответа в каждом из 10 вопросов.

1. Конфликтогены – это:

а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;

б) проявления конфликта;

в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;

г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;

д) поведенческие реакции личности в конфликте.

2. Определите тип конфликта в следующей ситуации: «В общественном транспорте один пассажир нечаянно толкнул другого, не извинившись за причиненное неудобство. Второй пассажир в ответ на толчок нагрубил первому пассажиру… В конечном итоге между ними возникла драка…»:

а) тип Б;

б) тип В;

в) тип А;

г) тип Б и В;

д) тип А и Б.

3. Определите тип конфликта в следующей ситуации: «Между двумя сотрудниками не сложились отношения. По ошибке письменное задание, предназначенное первому сотруднику, было адресовано второму. Второй

расценил данный факт как попытку первого «свалить» свою работу на него. Между ними возник открытый конфликт…»:

а) тип Б;

б) тип А;

в) тип В;

г) тип Б и В;

д) тип А и В.

4. Определите тип конфликта в следующей ситуации: «Начальник принял на работу сотрудника в одно из подразделений, не согласовав этот вопрос с руководителем данного подразделения и без соответствующей проверки его профессиональной подготовки. Вскоре обнаружилось, что вновь принятый сотрудник оказался не способным выполнять обязанности по должности… Руководитель подразделения в служебной записке докладывает о профессиональной непригодности новичка и требует его увольнения. Между начальником и руководителем подразделения возник конфликт…»:

а) тип А;

б) тип В;

в) тип Б;

г) тип В и Б;

д) тип А, Б и В.

5. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка?

а) снисходительное отношение;

б) негативное отношение;

в) менторские отношения;

г) нарушение этики;

д) нечестность и неискренность.

6. К какому типу конфликтов относятся следующие действия: унизительное утешение; унизительная похвала; упрек; подшучивания?

а) хвастовство;

б) нарушение этики;

в) регрессивное поведение;

г) снисходительное отношение;

д) негативное отношение.

7. Наивные вопросы; ссылки на других при получении справедливого замечания; пререкания – это формы проявления конфликтогенов, которые характеризуются как:

а) прямое негативное отношение;

б) хвастовство;

в) нечестность и неискренность;

г) менторские отношения;

д) регрессивное поведение.

8. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) трансакции «Родителя»:

а) требует; оценивает; проявляет беспомощность;

б) руководит; рассуждает; анализирует;

в) разговаривает на равных; проявляет чувства обиды; покровительствует;

г) работает с информацией; рассуждает; анализирует;

д) требует; осуждает; учит.

9. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) в трансакции «Ребенка»:

а) проявляет чувство обиды; подчиняется; шалит;

б) требует; рассуждает; анализирует;

в) осуждает; учит; покровительствует;

г) оценивает; проявляет беспомощность, проявляет чувство страха;

д) подчиняется; одобряет; уточняет ситуацию.

10. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) в трансакции «Взрослого»:

а) проявляет чувство вины; руководит; уточняет ситуацию;

б) работает с информацией; анализирует; разговаривает на равных;

в) требует; покровительствует; руководит;

г) работает с информацией; покровительствует; руководит;

д) уточняет ситуацию; работает с информацией; руководит.

Контрольный тест 3.

Выберите вариант правильного ответа в каждом из 10 вопросов.

1. Управление конфликтами – это:

а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;

б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;

в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;

г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;

д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

2. Содержание управления конфликтами включает:

а) прогнозирование; предупреждение (стимулирование); регулирование; разрешение;

б) прогнозирование; предупреждение (стимулирование); разрешение;

в) прогнозирование; регулирование; разрешение;

г) прогнозирование; анализ; предупреждение; разрешение;

д) анализ конфликтной ситуации; прогнозирование; предупреждение; разрешение.

3. Признание реальности конфликтующими сторонами; легитимизация конфликта и институциализация конфликта входят в содержание:

а) прогнозирования конфликта;

б) предупреждения конфликта;

в) стимулирования конфликта;

г) регулирования конфликта;

д) разрешения конфликта.

4. Институциализация конфликта – это:

а) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта;

б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;

в) форма привлечения общественности для разрешения конфликта;

г) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению уставных норм и правил поведения в конфликте;

д) обращение к медиатору.

5. Легитимизация конфликта – это:

а) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта;

б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;

в) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил поведения в конфликте;

г) обращение к медиатору;

д) придание конфликту широкой огласки.

6. Принципами управления конфликтами являются:

а) гласность; объективность и адекватность оценки конфликта; опора на общественное мнение; комплексное использование способов и приемов воздействия;

б) гласность; объективность и адекватность оценки конфликта; анализ результатов деятельности; опора на общественное мнение;

в) конкретно-ситуационный подход; гласность; опора на положительные качества конфликтующих; применение биографического метода;

г) гласность; опора на общественное мнение; учет интересов руководства; прогнозирование;

д) прогнозирование, стимулирование; регулирование; разрешение.

7. Кем из ученых разработана модель применения власти по разрешению конфликта:

а) К. Томасом и Р. Киллменом;

б) Х. Корнелиус Ш. Фэйр;

в) Д. Скотт и Ч. Ликсоном;

г) М. Дойг и Д. Скотт;

д) Р. Фишером и У. Юри.

8. Предпосылками разрешения конфликта являются:

а) достаточная зрелость конфликта; потребность субъектов конфликта в его разрешении; наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;

б) достаточная зрелость конфликта; высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;

в) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта; потребность субъектов конфликта в его разрешении; коллективная форма деятельности;

г) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон; коллективная форма деятельности; лидерство в группе;

д) стиль руководства; высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности.

9. Что относится к форме разрешения конфликта:

а) порицание, юмор, убеждение, уступка;
б) уступка, компромисс, уход, сотрудничество;
в) требования, критика, убеждение, юмор;
г) уступка, требования, убеждение, критика;
д) подчинение; примирение; убеждение, согласование.

10. Какие виды деятельности по управлению конфликтом адекватны на этапе возникновения и развития конфликтной ситуации:
а) прогнозирование и предупреждение (стимулирование);
б) прогнозирование; предупреждение (стимулирование) и регулирование;
в) только прогнозирование;
г) только предупреждение (стимулирование);
д) только регулирование.

Критерии оценивания результатов тестирования

Характеристика ответа	Европейская оценка	Рубежные баллы	Оценка	Уровень сформированности компетенций
96-100% правильных ответов от общего количества ответов на вопросы теста	**A**	**100-96**	**5+**	**Повышенный уровень сформированности компетенций**
91-95% правильных ответов от общего количества ответов на вопросы теста	**B**	**95-91**	**5**	
86-90% правильных ответов от общего количества ответов на вопросы теста	**B**	**90-86**	**5-**	
81-85% правильных ответов от общего количества ответов на вопросы теста	**C**	**85-81**	**4+**	**Базовый уровень сформированности компетенций**
76-80% правильных ответов от общего количества ответов на вопросы теста	**C**	**80-76**	**4**	
71-75% правильных ответов от общего количества ответов на вопросы теста	**C**	**75-71**	**4-**	
66-70% правильных ответов от общего количества ответов на вопросы теста	**D**	**70-66**	**3+**	**Пороговый уровень сформированности компетенций**
61-65% правильных ответов от общего количества ответов на вопросы теста	**E**	**65-61**	**3**	
60 % правильных ответов от общего количества ответов на вопросы теста	**E**	**60**	**3-**	
Менее 60% правильных ответов от общего количества ответов на вопросы теста	**F**	**Менее 60**	**2**	**Компетенции не сформированы**

2.1.3. Решение практических задач

Задача 1.

Идя на урок, педагог видит у кабинета толпу ребят и двоих дерущихся подростков. Педагог попросил всех зайти в кабинет, а драчунов остаться в коридоре. Закрыв двери и оставшись наедине с мальчиками, педагог спрашивает:

— Можете объяснить, почему вы поссорились, из-за чего возникла драка? Мальчики молчат, они угрожающе смотрят друг на друга.

Это секрет? — серьезно спрашивает педагог.

Они кивают головой.

— Тогда сделаем так, даю вам 5 минут — поговорите как мужчина с мужчиной, только без кулаков и оскорблений, тихо, мирно выясните свои отношения. И помните, вы должны войти в класс более крепкими друзьями, чем были прежде, покажите всем, как вы можете цивилизованно решать сложные жизненные проблемы.

Задача 2.

Дима (Д.): Леша сегодня не хочет со мной дружить Он не хочет делать то, что делаю я.

Мама (М.): Ты сердишься на Лешу?

Д.: Еще бы! Не хочу больше с ним дружить. Не буду с ним общаться М.: Ты так на него сердишься, что не хочешь больше его видеть?

Д.: Именно так. Но если я перестану с ним дружить, с кем я буду общаться во дворе?

М.: А тебе бы не хотелось остаться одному?

Д.: Конечно. Мне так и хочется на него броситься с кулаками.

М.: Ты хочешь поладить с ним, но тебе трудно на него не сердиться?

Д.: Он всегда охотно соглашался делать то, что предлагал я. А теперь он больше не хочет, чтобы я им командовал.

М.: Да, теперь тебе на него не так уж легко повлиять, как раньше.

Д.: Это точно.

М.: Такой он тебе, наверное, больше нравится?

Д.: Мне трудно перестать им командовать — я так к этому привык. Может быть, мы с ним не будем ссориться, если я иногда соглашусь делать то, что он предлагает. Как ты думаешь?

М.: Ты думаешь, что если время от времени ты будешь ему уступать, ваши отношения станут лучше?

Д.: Может быть. Я попробую.

М.: Вот и молодец, попробуй.

Вопросы и задания

1. Носят ли вопросы и суждения мамы поучительный характер?

2. Какие высказывания вы бы убрали из диалога? Почему?

3. Дайте характеристику диалога с точки зрения поиска средств для разрешения конфликта. Какую позицию при этом выбрала мама? По каким признакам можно судить о ее ненавязчивой помощи сыну?

Задача 3.

Идет обсуждение рассказа, который вы только что прочитали все вместе. Большинство однокурсников придерживается сходной точки зрения. И только Андрей, зануда, как всегда, не согласен. Он отчаянно доказывает свое мнение, которое у него всегда особое. Он ведет себя как настоящий всезнайка, и всех это обычно злит. Однако в этот раз ваша точка зрения совпадает с тем, что рассказал Андрей. После того как он высказывается, педагог обращается к вам. Вы согласны с Андреем, но знаете, что группа попросту поднимет вас на смех, если решит, что вы с ним заодно. Как вы поступите?

Задача 4.

Однажды вы вместе со своими приятелями идете в гости к другу. Родителей нет дома, и ребята начинают пить спиртные напитки. Они передают бутылку по кругу, а когда она кончается, принимаются за следующую. Вы не хотите пить. Вам неловко из-за того, что другие делают это. Вы шепотом говорите другу, что не хотите, но он только смеется над вами: «Да ты попробуй, не век же нам оставаться детьми!» Как вы поступите?

Вопросы и задания

1. Какое решение вы примете, оказавшись в подобной ситуации?

2. Если вас не устраивают предложенные варианты, опишите свой способ решения задачи.

Критерии решения практической задачи

Характеристика ответа	**Европейская оценка**	**Рубежные баллы**	**Оценка**	**Уровень сформированности компетенций**
Комплексная творческая оценка предложенной ситуации конфликта; знание теоретического материала с учетом междисциплинарных связей; полный ответ на вопрос к иллюстративному материалу (при наличии), правильный выбор тактики действий; последовательное, уверенное выполнение практических манипуляций (при необходимости).	**A**	**100-96**	**5+**	**Повышенный уровень сформированности компетенций**
Комплексная оценка предложенной ситуации; знание теоретического материала с учетом междисциплинарных связей конфликтологии; полный ответ на вопрос к иллюстративному материалу (при наличии), правильный выбор тактики действий; последовательное, уверенное выполнение практических манипуляций (при необходимости).	**A**	**95-91**	**5**	
Комплексная оценка предложенной ситуации; достаточно полное знание теоретического материала с учетом междисциплинарных связей; полный ответ на вопрос к иллюстративному материалу (при	**A**	**90-86**	**5-**	

наличии), правильный выбор тактики действий; последовательное, уверенное выполнение практических манипуляций (при необходимости).				
Комплексная оценка предложенной ситуации, незначительные затруднения при ответе на теоретические вопросы; неполный ответ на вопрос к иллюстративному материалу, неполное раскрытие междисциплинарных связей; правильный выбор тактики действий; логическое обоснование теоретических вопросов с дополнительными комментариями педагога; последовательное, уверенное выполнение практических манипуляций;	**B**	**85-81**	**4+**	**Базовый уровень сформированности компетенций**
Достаточно полная оценка предложенной ситуации, незначительные затруднения при ответе на теоретические вопросы; неполный ответ на вопрос к иллюстративному материалу, неполное раскрытие междисциплинарных связей; правильный выбор тактики действий; логическое обоснование теоретических вопросов с дополнительными комментариями педагога; последовательное, уверенное выполнение практических манипуляций;	**C**	**80-76**	**4**	
Достаточно полная оценка предложенной ситуации, незначительные затруднения при ответе на теоретические вопросы; неполный ответ на вопрос к иллюстративному материалу, неполное раскрытие междисциплинарных связей; правильный выбор тактики действий; логическое обоснование теоретических вопросов с дополнительными комментариями педагога; последовательное, уверенное выполнение практических манипуляций;	**C**	**75-71**	**4-**	
Затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации; неполный ответ, в том числе на вопрос к иллюстративному материалу, требующий наводящих вопросов педагога; выбор тактики действий в соответствии с ситуацией, возможен при наводящих вопросах педагога, правильное, последовательное выполнение манипуляций;	**D**	**70-66**	**3+**	**Пороговый уровень сформированности компетенций**
Затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации; неполный ответ, в том числе на вопрос к иллюстративному материалу, требующий наводящих вопросов педагога; выбор тактики действий в соответствии с ситуацией, возможен при наводящих вопросах педагога, правильное, последовательное, но неуверенное выполнение манипуляций;	**E**	**65-61**	**3**	
Большие затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации; неполный ответ, в том числе на вопрос к иллюстративному материалу, требующий наводящих вопросов педагога; выбор тактики действий в соответствии с ситуацией, возможен при вопросах педагога, при выборе часто совершаются ошибки, правильное, последовательное, но неуверенное выполнение	**E**	**60**	**3-**	

манипуляций;				
Неверная оценка ситуации; неправильный ответ на вопрос к иллюстративному материалу; неправильно выбранная тактика действий, приводящая к ухудшению ситуации.	**F**	**Менее 60**	**2**	**Компетенции не сформированы**

2.2. Фонд оценочных средств и шкала оценивания для промежуточного контроля

2.2.1. Фонд оценочных средств для проверки знаний и умений (вопросы к зачету)

1. Этапы становления отечественной конфликтологии.
2. Проблемы развития и становления конфликтологии.
3. Значение, предмет и задачи конфликтологии.
4. Проблема определения понятия конфликта на современном этапе.
5. Основные функции конфликта.
6. Структура конфликта.
7. Динамика конфликта (этапы развития конфликта).
8. Причины возникновения конфликтов.
9. Понятийная схема социально-психологического анализа конфликта (Л.А.Петровская).
10. Методологические основы исследования конфликтов.
11. Методы изучения и диагностики конфликтов.
12. Модульная методика диагностики межличностных конфликтов (А.Я.Анцупов).
13. Проблема классификации в конфликтологии.
14. Подходы к пониманию внутриличностного конфликта.
15. Основные виды внутриличностного конфликта.
16. Внутриличностные конфликты и суицидальное поведение.
17. Причины и особенности межличностных конфликтов.
18. Основные классификации межличностных конфликтов.
19. Конфликты в организациях.
20. Особенности межгрупповых конфликтов.
21. Виды межгрупповых конфликтов.
22. Социальные конфликты.
23. Политические конфликты.
24. Межкультурные конфликты.
25. Стратегии поведения в конфликте.

2.2.2. Фонд оценочных средств для проверки сформированности навыков (задачи к зачету)

Примеры практических заданий

Задача 1

В соответствии с классификацией В.П. Шейнова, 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.

Задача 2

В соответствии с классификацией В.П. Шейнова, определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

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

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

Задача 3

В соответствии с классификацией В.П. Шейнова, определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

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.

Задача 4

В соответствии с классификацией В.П. Шейнова, определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

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.

Задача 5

В соответствии с классификацией В.П. Шейнова, определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

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.

Задача 6

В соответствии с классификацией В.П. Шейнова, определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

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.

Задача 7

В соответствии с классификацией В.П. Шейнова, определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

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

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

Задача 8

В соответствии с классификацией В.П. Шейнова, определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Вспомните конфликтные ситуации на улице, в общественном транспорте, в учреждениях сферы обслуживания и т. п., свидетелями которых вы были, и проанализируйте их, ответив на следующие вопросы:

1. По какой формуле шло развитие конфликта?
2. Кто был инициатором конфликта и какой конфликтоген он применил первым?
3. Как ответил на конфликтоген второй участник конфликта?
4. Можно ли было избежать этого конфликта и каким образом?

Задача 9

Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно.

В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как себя вести?

Задача 10

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме.

В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Задача 11

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделывается молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что же можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Задача 12

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как довести до нее свои соображения?

Задача 13

У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Задача 14

Вы приняли на работу молодого способного юриста, который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Задача 15

Во время деловой встречи с вами ваш сотрудник из отдела рекламы «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь он подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

Задача 16

Ваш заместитель очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявления об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним обсудить это, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

Критерии оценки уровня усвоения знаний, умений и навыков по результатам зачета

Характеристика ответа	Европейская оценка	Рубежные баллы	Оценка	Уровень сформированност и компетенций
Дан полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос, показана совокупность осознанных знаний о конфликтологии, проявляющаяся в свободном ориентировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента. При ответе на вопрос студент демонстрирует применение знаний к реальным профессиональным ситуациям, объясняет решение задачи на уровне анализа, синтеза и дает свою оценку решения проблемы. Причем студент не затрудняется с ответом при видоизменении задания и правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.	**А**	**100-96**	**зачтено**	**Повышенный уровень сформированности компетенций**
Дан полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос, показана совокупность осознанных знаний о конфликтологии, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Умеет тесно увязывать теорию с практикой. Задача решена правильно и с обоснованием принятого решения. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.	**А**	**95-91**	**зачтено**	
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос о конфликтологии, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Задача решена верно, правильно обосновывает принятую методику решения задачи. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. В ответе допущены недочеты, исправленные студентом с помощью преподавателя.	**А**	**90-86**	**зачтено**	

Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком в терминах науки. Студент владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Могут быть допущены недочеты или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя.	**B**	**85-81**	**зачтено**	**Базовый уровень сформированности компетенций**
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос о конфликтологии, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Студент владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Ответы на дополнительные вопросы логичны, изложены в терминах науки, однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью "наводящих" вопросов преподавателя.	**C**	**80-76**	**зачтено**	
Студент демонстрирует достаточные теоретические и практические знания о конфликтологии. Дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Могут быть допущены 1-2 ошибки в определении основных понятий или решении практической задачи, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.	**C**	**75-71**	**зачтено**	
Дан недостаточно полный и развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции. Студент испытывает затруднения при выполнении практической задачи и не может связать теорию с практикой.	**D**	**70-66**	**зачтено**	**Пороговый уровень сформированности компетенций**
Дан неполный ответ, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Испытывает затруднения при выполнении практических задач. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	**E**	**65-61**	**зачтено**	
Дан неполный ответ. Присутствует нелогичность изложения. Студент затрудняется с доказательностью. Масса существенных ошибок в определениях терминов, понятий, характеристике фактов, явлений. В ответе отсутствуют выводы. Речь неграмотна. При ответе на дополнительные вопросы студент начинает понимать	**E**	**60**	**зачтено**	

связь между знаниями только после подсказки преподавателя				
Не знает значительную часть теоретического и практического материала, допускает существенные ошибки при ответах на вопросы. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента.	**F**	**Менее 60**	**Не зачтено**	**Компетенции не сформированы**