

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Логинова Людмила Федоровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 23.09.2023 10:56:07
Уникальный программный ключ:
08d93e1a8bd7a2dfff432e734ab38e2a7ed6f238

Образовательное частное учреждение высшего образования
«ГУМАНИТАРНО-СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

УТВЕРЖДЕНО
заседанием Ученого совета
протокол № 7 от 27.06.2023 г.
приказ ректора об утв. ОП ВО
№ 01-03/70 П от 28.06.2023 г.
Ректор Л.Ф. Логинова



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.08.03 «КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

Код и направление подготовки:

44.03.02 «Психолого-педагогическое образование»

Направленность (профиль):

«Психология и социальная педагогика»

Красково - 2023

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее – ФГОС ВО) по программе подготовки 44.03.02 «Психолого-педагогическое образование».

Организация – разработчик: «Гуманитарно-социальный институт».

Разработчики:

д. и. н., проф.
ученая степень, звание

Лев
подпись

Рожин В. Ф.
ФИО

ученая степень, звание

подпись

ФИО

Рабочая программа учебной дисциплины утверждена на заседании кафедры «Педагогика и психологии» от «31» мая 2023 г. протокол № 10

Заведующий кафедрой
К.с.н., доц.

В
подпись

Богданова В.В.

Модуль: психолого-педагогическое сопровождение субъектов образовательного процесса и социальное сопровождение детей, подростков и их семей

Наименование дисциплины – «Конфликтология»

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Цель и задачи освоения дисциплины: знакомство студентов с основными категориями, понятиями, теориями конфликтологии как науки, современными представлениями о конфликте, его роли и значимости в развитии общества и человека; формирование целостного представления о психологических особенностях межличностного общения; овладение методами анализа и прогнозирования конфликтов; выработка навыков урегулирования конфликтных ситуаций.

Дисциплина «Конфликтология» в рамках воспитательной работы направлена на формирование у обучающихся активной гражданской позиции, уважения к правам и свободам человека, воспитание чувства ответственности, системы осознанных знаний.

Планируемые результаты обучения

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

ПК-1. Способен осуществлять социальное обучение и воспитание обучающихся.

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

Профессиональные компетенции формируются на основе профессиональных стандартов, соответствующих профессиональной деятельности выпускников:

01.001 «Педагог (педагогическая деятельность в сфере дошкольного, начального общего, среднего общего образования) (воспитатель, учитель)»

01.005 «Специалист в области воспитания»

01.001 «Педагог (педагогическая деятельность в сфере дошкольного, начального общего, среднего общего образования) (воспитатель, учитель)»

03.007 «Специалист по реабилитационной работе в социальной сфере».

Матрица связи дисциплины «Конфликтология» и компетенций, формируемых на основе изучения дисциплины, с временными этапами освоения ее содержания

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора компетенции выпускника	Код индикатора компетенции выпускника	Код и наименование дескрипторов (планируемых результатов обучения выпускников)
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие	УК-3.2. При реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывает особенности поведения и интересы других	УК-3.2	УК-3.2.1 Знать: методы анализа и прогнозирования конфликтов; сущность и принципы организации совместной деятельности и

и реализовывать свою роль в команде.	участников.		<p>межличностного взаимодействия субъектов образовательной среды;</p> <p>УК-3.2.2 Уметь: использовать конструктивный инструментарий для успешной организации совместной деятельности и межличностного взаимодействия субъектов образовательной среды; выявлять интересы, трудности, проблемы, конфликтные ситуации;</p> <p>УК-3.2.3 Владеть: необходимыми навыками организации совместной деятельности и межличностного взаимодействия субъектов образовательной среды</p>
<p>ПК-1. Способен осуществлять социальное обучение и воспитание обучающихся.</p>	<p>ПК-1.3 Демонстрирует готовность выявлять социальные потребности обучающихся; использует технологии педагогической поддержки социальных инициатив обучающихся.</p>	<p>ПК-1.3</p>	<p>ПК-1.3.1 Знать: основные цели и задачи конфликтологии; социально-психологические методики выявления конфликта и конфликтности; условия и способы разрешения конфликтов с учетом технологии педагогической поддержки социальных инициатив обучающихся; принципы и методы исследования конфликтов</p> <p>ПК-1.3.2 Уметь: выявлять социальные потребности обучающихся; использовать технологии педагогической поддержки социальных инициатив обучающихся; выявлять интересы, трудности, проблемы, конфликтных ситуаций;</p> <p>ПК-1.3.3 Владеть: навыками урегулирования конфликтных ситуаций; технологией организации взаимодействия между обучающимся и различными социальными институтами</p>
<p>ПК-6. Способен планировать и реализовывать мероприятия, направленные на сохранение и укрепление психологического здоровья субъектов</p>	<p>ПК-6.3. Обладает умениями диагностики неблагоприятных для развития и жизнедеятельности личности условий среды; проведения мероприятий психопрофилактической направленности</p>	<p>ПК-6.3.</p>	<p>ПК-6.3.1 Знать: основные категории и понятия конфликтологии, типологию, функции и особенности конфликтов; методы анализа и прогнозирования конфликтов;</p> <p>ПК-6.3.2 Уметь: использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций;</p>

образовательно го процесса.			применять технологии регулирования конфликтов; проводить мероприятия психопрофилактической направленности; ПК-6.3.3 Владеть: владеть принципами и методологией объективного анализа конфликтов; навыками нахождения оптимальных путей преодоления сложных конфликтных ситуаций.
--------------------------------	--	--	--

2. Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина обязательной части ОП (Модуль: психолого-педагогическое сопровождение субъектов образовательного процесса и социальное сопровождение детей, подростков и их семей).

В структурной форме межпредметные связи изучаемой дисциплины указаны в соответствии с учебным планом образовательной программы по очной форме обучения.

Связь дисциплины «Конфликтология» с предшествующими дисциплинами

<i>Код дисциплины</i>	<i>Предшествующие дисциплины</i>	<i>Семестр</i>
Б1.О.08.01	Основы социальной работы	2
ФТД.02	Организация добровольческой (волонтерской) деятельности и взаимодействие с социально ориентированными НКО	2
Б1.О.03.02	Анатомия и возрастная физиология	1
Б1.О.08.02	Психолого-педагогическое взаимодействие участников образовательного процесса	3
Б1.О.02.04	Риторика	3
Б1.О.05.05	Психология развития	3
Б1.О.05.06	Социальная педагогика	3
Б1.В.01.01	Профилактика зависимостей	2

Связь дисциплины «Конфликтология» с параллельными дисциплинами и сроки их изучения

<i>Код дисциплины</i>	<i>Параллельные дисциплины</i>	<i>Семестр</i>
Б1.О.05.07	Социальная психология	4
Б1.В.ДВ.01.01	Гендерная психология и гендерный подход в воспитании	4
Б1.В.ДВ.01.01	Педагогика и психология творчества	4

Связь дисциплины «Конфликтология» последующими дисциплинами и сроки их изучения

<i>Код дисциплины</i>	<i>Дисциплины с последующими сроками изучения</i>	<i>Семестр</i>
Б1.ДВ.02.01	Социальная работа с подростками	5

Б1.ДВ.02.02	Динамика личностного развития детей и подростков	5
Б1.В.01.03	Технологии игрового взаимодействия	5
Б1.В.01.03	Технология, профилактика и коррекция девиантности в детском оздоровительном учреждении	5
Б1.Б.01.04	Методика и технология социальной работы в микросоциуме	7
Б1.О.06.04	Социально-педагогическое проектирование	6
Б1.Б.01.05	Методика и технология работы социального педагога в системе воспитания	7
Б1.О.08.05	Коррекционная работа социального педагога	5
Б1.О.07.06	Самоопределение и профессиональная ориентация учащихся	5
Б1.О.07.07	Подготовка к работе вожатого в детском оздоровительном лагере	6
Б1.О.08.07	Профилактика девиантного поведения	6
Б1.О.08.08	Основы психологического консультирования	7
Б1.О.05.09	Социальная политика	6
Б1.О.05.10	Организационная психология	7
Б1.О.08.10	Психологические основы воспитания детей с индивидуальными особенностями развития	7
Б1.О.05.11	Клиническая психология детей и подростков	8

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

Виды учебной работы	Форма обучения		
	Очная	Очно-заочная	Заочная
Порядковый номер семестра	4	4	5
Общая трудоемкость дисциплины всего (в з.е):	4	4	4
Контактная работа с преподавателем всего (в акад. часах), в том числе:	53	41	21
Занятия лекционного типа (лекции)	24	18	8
Занятия семинарского типа (практические занятия, семинары в т.ч. в форме практической подготовки)	24(6)*	18(6)*	8(2)*
Занятия семинарского типа (лабораторные работы)	-	-	-
Текущая аттестация	1	1	1
Консультации (предэкзаменационные)	2	2	2
Промежуточная аттестация	2	2	2
Самостоятельная работа всего (в акад. часах), в том числе:	91	103	123
Форма промежуточной аттестации:			
зачет/ дифференцированный зачет			
экзамен	экзамен	экзамен	экзамен
Общая трудоемкость дисциплины (в акад. часах)	144	144	144

*Практические занятия частично проводятся в форме практической подготовки обучающихся при освоении программы учебной дисциплины, в условиях выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с

будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по профилю соответствующей образовательной программы.

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

4.1. Тематическое планирование

Тема 1.

Конфликтология как наука.

Сущность конфликта, объект и предмет конфликтологии. Основные цели и задачи конфликтологии. История развития конфликтологии: предпосылки возникновения, этапы становления и развития конфликтологии (донаучный, монодисциплинарный, междисциплинарный этапы). Основные направления развития западной конфликтологии. История отечественной конфликтологии. Основные теории конфликтов.

Тема 2.

Методы изучения конфликтов.

Социально-психологические методики выявления конфликта и конфликтности. Системно-ситуационный анализ, анализ поведения участников конфликта. Наблюдение, опрос, социометрия. Личностные тесты.

Тема 3.

Методологические основы конфликтологии.

Принципы и методы исследования конфликтов, системная концепция конфликтов.

Тема 4.

Типология конфликтов. Причины возникновения и структура конфликтов.

Типология конфликтов (виды конфликтов). Понятие и содержание, основные структурные характеристики конфликта. Функции конфликта: деструктивные и конструктивные.

Динамика конфликта: возникновение конфликтной ситуации и сигналы конфликта, осознание конфликта и его источники. Конфликтные действия участников конфликта, завершение конфликта и готовность сторон к его разрешению.

Тема 5.

Внутриличностные конфликты.

Понятие внутриличностного конфликта и его причины. Психологический, социально-психологический, социально-антропологический и социальный подходы изучения внутриличностного конфликта. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов. Внутриличностный конфликт и борьба мотивов. Виды внутриличностного конфликта. Конструктивный и деструктивный внутриличностный конфликт. Последствия внутриличностных конфликтов. Условия и способы разрешения внутриличностного конфликта.

Тема 6.

Межличностные конфликты.

Понятие межличностного конфликта и его структура. Стили взаимодействия в конфликте. Классификация межличностных конфликтов. Межличностные конфликты и межличностные отношения.

Групповые конфликты. Понятие групповых конфликтов и их структура. Классификация групповых конфликтов.

Конфликты в организации. Типы конфликтов в организации. Объективные и субъективные причины их возникновения. Конфликты в диаде «руководитель-подчиненный» (сущность, условия протекания, механизмы возникновения, предупреждение и разрешение). Функции конфликтов в организации. Основные способы управления конфликтами в организации.

Тема 7.

Социальные и политические конфликты.

Социальные конфликты как конфликты в сфере общественных отношений (экономических, политических, социальных, идеологических, правовых, нравственных и этических).

Конфликты между социальными группами. (сущность, условия протекания, механизмы возникновения, предупреждение и разрешение).

Понятие и особенности политического конфликта. Типология политических конфликтов. Функции политических конфликтов. Межгосударственные конфликты. Информационно-психологическая война в международных конфликтах.

Тема 8.

Семейные конфликты.

Конфликты в семье. Факторы конфликтности в семейных отношениях. Кризисные периоды в развитии семьи. Девиантное поведение как фактор конфликтности. Характеристика конфликтности в супружеских отношениях. Предупреждение супружеских конфликтов и их разрешение. Конфликты в отношениях между родителями и детьми.

Отдельные виды конфликтов: конфликты в педагогической деятельности, инновационные конфликты.

Тема 9.

Основы предупреждения конфликтов.

Профилактика конфликтности. Толерантность как средство повышения эффективности общения. Влияние установок толерантного сознания на реагирование в конфликте. Технологии предупреждения конфликта. Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта.

Управление конфликтом. Методы управления конфликтами (структурные, межличностные, персональные; переговоры, методы управления поведением личности и приведение в соответствие организационных ролей и их функций). Стадии управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение (профилактика) или стимулирование, регулирование, разрешение.

Тема 10.

Методы разрешения конфликтов.

Завершение конфликтов: критерии, формы, факторы. Разрешение конфликтов без посредников. Разрешение конфликтов с участием третьей стороны. Посредническая деятельность в завершении конфликтов. Переговоры как способ завершения конфликта: виды и функции, психологические условия успеха и механизмы. Подготовка, ведение и анализ переговоров.

4.2. Содержание практических (семинарских, лабораторных) занятий по дисциплине

№	Название семинара (часы) Вопросы для предварительной подготовки	Виды семинара: (беседа, обсуждения докладов, диспут, дискуссия, круглый стол, мини- конференция)	Текущий контроль
1.	СЕМИНАР: Возникновение и развитие конфликтологии <i>1. Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения конфликтологии.</i>	- беседа - диспут	Индивидуальное и групповое собеседование. Мониторинг результатов семинарских

			занятий. Защита информационных, исследовательских проектов.
2.	СЕМИНАР: Возникновение и развитие конфликтологии <i>1. Теоретико-методологические основы конфликтологии.</i> <i>3. Современные проблемы развития конфликтологии.</i>	- беседа - диспут	Индивидуальное и групповое собеседование. Мониторинг результатов семинарских занятий. Защита информационных, исследовательских проектов.
3.	СЕМИНАР: Межличностные конфликты (источники и причины возникновения; структурные элементы) (2/2/0)* <i>1. Проблемы, связанные с урегулированием конфликта при его эскалации и расширении.</i> <i>2. Правила поведения в условиях конфликта. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта.</i>	- беседа - обсуждения докладов - круглый стол (решение ситуационных задач «Конфликтные ситуации») Дидактическая игра «Фрустрирующие ситуации в деловых отношениях» Игра-тренинг «Внутриличностные конфликты» - практическая подготовка	Индивидуальное и групповое собеседование. Мониторинг результатов семинарских занятий. Защита информационных, исследовательских проектов.
4.	СЕМИНАР: Межличностные конфликты (источники и причины возникновения; структурные элементы) (2/2/2)* <i>1. Профилактика стрессов в деловом общении. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.</i>	- беседа - обсуждения докладов - круглый стол (решение ситуационных	Индивидуальное и групповое собеседование. Мониторинг результатов семинарских занятий.

		<p>задач -практическая подготовка «Конфликтные ситуации») Дидактическая игра «Фрустрирующие ситуации в деловых отношениях»</p> <p>Игра-тренинг «Внутриличностные конфликты»</p>	<p>Защита информационных, исследовательских проектов.</p>
5.	<p>СЕМИНАР: Конфликты в семье <i>1.Понятие семейных конфликтов и их особенности</i> <i>2.Классификация семейных конфликтов</i> <i>3.Кризисные периоды в развитии семьи.</i> <i>4.Предупреждение и разрешение семейных конфликтов</i></p>	<p>- беседа</p> <p>- транзакционный анализ семейных конфликтов (проводится методом тестирования и решения ситуационных задач).</p>	<p>Индивидуальное и групповое собеседование.</p> <p>Мониторинг результатов семинарских занятий.</p> <p>Защита информационных, исследовательских проектов.</p>
6.	<p>СЕМИНАР: Понятие управления конфликтом (2/2/0)* – <i>1. Технологии регулирования конфликтов.</i> <i>2.Стимулирование конфликтов.</i> <i>3. Этапы управления конфликтом.</i> <i>4. Управляющие воздействия.</i> <i>5. Методы управления конфликтами.</i></p>	<p>- беседа</p> <p>- круглый стол— -практическая подготовка</p> <p>Тренинговые упражнения</p>	<p>Индивидуальное и групповое собеседование.</p> <p>Мониторинг результатов семинарских занятий.</p> <p>Защита информационных, исследовательских проектов.</p>
7.	<p>СЕМИНАР: Глобальные и региональные конфликты <i>1. Соотношение глобальных проблем и глобальных конфликтов.</i> <i>2. Экологическая катастрофа как глобальный конфликт и пути его предупреждения.</i> <i>3. Региональные конфликты на постсоветском пространстве.</i> <i>4. Проблема войны и мира в истории и современности.</i></p>	<p>- беседа</p> <p>- семинар-дискуссия</p>	<p>Индивидуальное и групповое собеседование.</p> <p>Мониторинг результатов семинарских занятий.</p>

	<p>5. <i>Международное сотрудничество по проблеме предупреждения экологической катастрофы.</i></p>		<p>Проведение тестирования.</p> <p>Проверка самостоятельной работы (краткого словаря терминов дисциплины).</p> <p>Проверка таблицы методов конфликтологии.</p> <p>Защита информационных, исследовательских проектов.</p>
8.	<p>СЕМИНАР: Стрессы. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов 1. <i>Понятия и природа стресса.</i> 2. <i>Причины и источники стресса.</i> 3. <i>Профилактика стресса в производственных ситуациях.</i> 4. <i>Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.</i> 5. <i>Управление нейтрализацией стрессов.</i></p>	- беседа	<p>Индивидуальное и групповое собеседование.</p> <p>Мониторинг результатов семинарских занятий.</p> <p>Защита информационных, исследовательских проектов.</p>
9.	<p>СЕМИНАР: Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте. 1. <i>Понятия технологии эффективного общения и их основное содержание.</i> 2. <i>Технологии рационального поведения в конфликте.</i></p>	- беседа Тренинговые упражнения	<p>Индивидуальное и групповое собеседование.</p> <p>Мониторинг результатов семинарских занятий.</p> <p>Защита информационных, исследовательских проектов.</p>
10	<p>СЕМИНАР: Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов. 1. <i>Основное содержание переговорного процесса.</i> 2. <i>Стратегии и тактические приемы ведения переговоров.</i> 3. <i>Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействиям им.</i></p>	- беседа Тренинговые упражнения	<p>Индивидуальное и групповое собеседование.</p> <p>Мониторинг результатов семинарских занятий.</p> <p>Защита информационных, исследовательских,</p>

			творческих проектов. Тестирование
--	--	--	--------------------------------------

*- реализуется в форме практической подготовки

4.3. Самостоятельная работа студента

№	Наименование темы дисциплины	Формы подготовки
1.	<p>Тема 1. Конфликтология как наука. <i>1. . История развития конфликтологии: предпосылки возникновения, этапы становления и развития конфликтологии (донаучный, междисциплинарный, междисциплинарный этапы).</i> <i>2. История отечественной конфликтологии. Основные теории конфликтов.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Изучение учебной и научной литературы - Подготовка сообщений к выступлению на семинаре-диспуте - Подготовка информационных проектов. - Подготовка творческих проектов. - Подготовка исследовательских проектов.
2.	<p>Тема 2. Методы изучения конфликтов. <i>1. Системно-ситуационный анализ, анализ поведения участников конфликта.</i> <i>2. Наблюдение, опрос, социометрия.</i> <i>3. Личностные тесты.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Изучение учебной и научной литературы. - Подготовка сообщений к выступлению на семинаре - Подготовка творческих проектов. - Подготовка исследовательских проектов. - Подготовка информационных проектов. - Составить таблицы по методам конфликтологии.
3.	<p>Тема 3. Методологические основы конфликтологии. <i>1. Системная концепция конфликтов.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Изучение учебной и научной литературы - Подготовка информационных проектов. - Подготовка творческих проектов. - Подготовка исследовательских проектов. - Подготовка к ролевой игре.
4.	<p>Тема 4. Типология конфликтов. Причины возникновения и структура конфликтов. <i>1. Функции конфликта: деструктивные и конструктивные.</i> <i>2. Конфликтные действия участников конфликта, завершение конфликта и готовность сторон к его разрешению.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Изучение учебной и научной литературы. - Подготовка к выступлению на семинаре. - Подготовка информационных проектов. - Подготовка творческих проектов. - Подготовка исследовательских проектов.
5.	Тема 5.	- Изучение учебной и научной литературы

	<p>Внутриличностные конфликты. 1. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов. 2. Конструктивный и деструктивный внутриличностный конфликт. 3. Последствия внутриличностных конфликтов.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Решение ситуационных задач (трансакционной анализ конфликтов) - Подготовка информационных проектов. - Подготовка творческих проектов. - Подготовка исследовательских проектов.
6.	<p>Тема 6. Межличностные конфликты. 1. Стили взаимодействия в конфликте. Классификация межличностных конфликтов. 2. Межличностные конфликты и межличностные отношения. 3. Групповые конфликты. Понятие групповых конфликтов и их структура. Классификация групповых конфликтов. 4. Конфликты в организации. 5. Типы конфликтов в организации. Объективные и субъективные причины их возникновения.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Изучение учебной и научной литературы - Подготовка к выступлению на круглом столе. - Подготовка к ролевой игре. - Подготовка информационных проектов. - Подготовка творческих проектов. - Подготовка исследовательских проектов.
7.	<p>Тема 7. Социальные и политические конфликты. 1. Конфликты между социальными группами. (сущность, условия протекания, механизмы возникновения, предупреждение и разрешение). 2. Понятие и особенности политического конфликта. 3. Типология политических конфликтов. 4. Функции политических конфликтов. Межгосударственные конфликты.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Изучение учебной и научной литературы - Подготовка к выступлению на семинаре. - Подготовка к ролевой игре. - Подготовка информационных проектов. - Подготовка творческих проектов. - Подготовка исследовательских проектов.
8.	<p>Тема 8. Семейные конфликты. 1. Кризисные периоды в развитии семьи. Девiantное поведение как фактор конфликтности. 2. Характеристика конфликтности в супружеских отношениях. 3. Предупреждение супружеских конфликтов и их разрешение. 4. Конфликты в отношениях между родителями и детьми.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Изучение учебной и научной литературы - Подготовка к ролевой игре. - Подготовка информационных проектов. - Подготовка творческих проектов. - Подготовка исследовательских проектов.
9.	<p>Тема 9. Основы предупреждения конфликтов. 1. Толерантность как средство</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Изучение учебной и научной литературы - Подготовка к ролевой игре. - Подготовка информационных проектов. - Подготовка творческих проектов.

	<p>повышения эффективности общения.</p> <p>2. Технологии предупреждения конфликта. Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта.</p> <p>3. Управление конфликтом. Методы управления конфликтами.</p>	<p>- Подготовка исследовательских проектов.</p>
10.	<p>Тема 10.</p> <p>Методы разрешения конфликтов.</p> <p>1. Разрешение конфликтов без посредников. Разрешение конфликтов с участием третьей стороны.</p> <p>2. Посредническая деятельность в завершении конфликтов.</p> <p>3. Переговоры как способ завершения конфликта: виды и функции, психологические условия успеха и механизмы.</p>	<p>- Изучение учебной и научной литературы</p> <p>- Подготовка к тестированию.</p> <p>- Подготовка к ролевой игре.</p> <p>- Подготовка творческих проектов.</p> <p>- Подготовка исследовательских проектов.</p> <p>- Подготовка информационных проектов.</p> <p>- Смоделировать ситуации сторон с противоположными интересами, выделить стадии переговоров и проанализировать особенности стадии выработки решения.</p> <p>- Составление краткого словаря терминов дисциплины.</p>

А) Информационный проект – проект, направленный на стимулирование учебно-познавательной деятельности студента с выраженной эвристической направленностью (поиск, отбор и систематизация информации об объекте, оформление ее для презентации). Итоговым продуктом проекта может быть письменный реферат, электронный реферат с иллюстрациями, слайд-шоу, мини-фильм и т.д.

Примерные темы **информационных проектов**:

1. Развитие конфликтологических идей в философской мысли Древнего Востока.
2. Эволюция конфликтологических идей в античной философии.
3. Проблема конфликта в философии Нового времени.
4. Проблема конфликта в классической немецкой философии.
5. Особенности развития теории конфликта в марксистской философии.
6. Современные проблемы развития конфликтологии.
7. Современные конфликты в обществе: сущность, содержание и формы проявления.
8. Движущие силы и мотивация конфликтов в обществе.
9. Уровни экономических конфликтов в современном обществе.
10. Война как конфликт.
11. Идеологические конфликты в современном российском обществе.
12. Конфликты в сфере искусства.
13. Религиозные конфликты и основные сферы их проявления: история и современность.
14. Государственная власть как основной предмет политических конфликтов.
15. Конфликт и власть.
16. Диссидентское движение в бывшем СССР в свете социологии конфликта.
17. Отношения посредничества как воздействие третьей стороны в конфликте и вне конфликта.
18. Классификация конфликтов на основе личностной теории.
19. Эмоции и конфликт.
20. Особенности восприятия как источник конфликтных ситуаций.
21. Разрешение, подавление и выход из конфликтной ситуации.

22. Психологические особенности ролевых конфликтов.
23. Иерархические модели конфликтов.
24. Посредничество в конфликте.
25. Методы поддержки в конфликтах.
26. Виды и уровни социальных конфликтов; особенности развития конфликтов в современных обществах.
27. Анализ конфликтной ситуации и прогнозирование выхода из нее
28. Конфликтологические представления об общественном развитии Аристотеля и Платона
29. Внутриличностный конфликт и способы его предотвращения.
30. Внутригрупповой конфликт и проблема сплоченности группы.
31. Информационные конфликты в организации. Значение негативной информации об участниках взаимодействия.
32. Использование методов эмпирического конфликтологического анализа в социокультурном конфликте.
33. Источники и предпосылки межэтнических конфликтов в стабильно развивающихся и переходных типах обществ.
34. Типология конфликтов по различным сферам человеческого взаимодействия.
35. Концепции внутриличностного, межличностного и межгруппового конфликта.
36. Межличностный конфликт. Особенности протекания.
37. Методологии конфликтологического анализа.
38. Общение и взаимодействие людей и их типы.
39. Позитивно-функциональный конфликт Л. Козера.
40. Современные конфликтологические концепции.
41. Субъективные и объективные основы конфликта.
42. Сферы развертывания конфликтов. Специфика протекания конфликта в различных сферах жизни.
43. Типы внутриличностного конфликта.

Б) Творческий проект – проект, направленный на стимулирование активно-познавательной деятельности студентов, не имеет жесткой структуры, ориентирован на круг интересов и логику участников проекта; содержит собственные мнения, умозаключения и выводы участников проекта; представляется в виде эссе.

Примерные темы *творческих проектов*:

1. Переговоры как способ разрешения конфликта.
2. Посредничество в разрешении конфликта.
3. Конфликтофобия как причина и следствие психологических и социальных явлений. Способы выявления степени конфликтофобии у клиентов социального работника.
4. Влияние уровня образования и специфики мировоззрения участников на разрешение конфликта.

В) Исследовательский проект – проект, структура которого приближена к формату научного исследования и содержит доказательство актуальности избранной темы, определение научной проблемы, предмета и объекта исследования, целей и задач, методов, источников, историографии, обобщение результатов, выводы.

Примерные темы *исследовательских проектов*:

1. Основные направления в разработке теории конфликта.
2. Социологическое направление в разработке теории конфликта.
3. Психологическое направление в разработке теории конфликта.
4. Конфликтология в системе социальных дисциплин.
5. Конфликтология и социальная работа.
6. Конфликт и конфликтная ситуация. Критерии выявления.
7. Функции конфликта, их классификация. Практическое использование знаний об основных функциях конфликта в деятельности социального работника.
8. Конфликт как социальный феномен.
9. Конфликт и социальное противоречие.
10. Детерминация конфликта. Классификация причин конфликта и ее практическое использование в деятельности социального работника.
11. Понятие конфликтофобии. Природа и механизмы конфликтофобии.
12. Внутриличностный конфликт, типология. Специфика разворачивания, работа с ним социального работника (или психолога).
13. Межличностный конфликт, типология. Специфика разворачивания, работа с ним социального работника (или психолога).
14. Возможности практической работы с конфликтом.
15. Формально-правовые способы работы с конфликтом.
16. Психотехнические стратегии в прикладной конфликтологии.

4.4. Распределение часов по темам и видам учебных занятий

Номер раздела, темы дисциплины	Компетенции	Контактная работа			Лекции			Практические занятия Семинары			Самост. работа студентов		
		ОФО	ОЗФО	ЗФО	ОФО	ОЗФО	ЗФО	ОФО	ОЗФО	ЗФО	ОФО	ОЗФО	ЗФО
ТЕМА 1.	УК-3 ПК-1 ПК-6	4	4	4	2	2	2	2	2	2	10	10	12
ТЕМА 2.	УК-3 ПК-1 ПК-6	4	8		2	2		2	2		8	10	12
ТЕМА 3.	УК-3 ПК-1 ПК-6	4			2	2		2	8		10	12	
ТЕМА 4.	УК-3 ПК-1 ПК-6	4			2	2		2	8		10	12	
ТЕМА 5.	УК-3 ПК-1 ПК-6	4	4		2	2		2	10		10	12	
ТЕМА 6.	УК-3 ПК-1 ПК-6	8	6		4	4		2	2		4(4)*	4(4)*	2(2)*
ТЕМА 7.	УК-3 ПК-1 ПК-6	4	4		2	2		2	2		8	10	12
ТЕМА 8.	УК-3 ПК-1	4			2			2			8	10	12

	ПК-6												
ТЕМА 9.	УК-3 ПК-1 ПК-6	8	4	4	4	2	2	4(2)*	2(2)*	2	12	10	13
ТЕМА 10.	УК-3 ПК-1 ПК-6	4	4	4	2	2	2	2	2	2	9	11	12
Текущая аттестация	УК-3 ПК-1 ПК-6	1											
Консультации (предэкзаменационные)	УК-3 ПК-1 ПК-6	2											
Промежуточная аттестация	УК-3 ПК-1 ПК-6	2											
Всего:		53	41	21	24	18	8	24(6)*	18(6)*	8(2)*	91	103	123

*- реализуется в форме практической подготовки

Практическая подготовка реализуется на основе профессиональных стандартов:

01.001 «Педагог (педагогическая деятельность в сфере дошкольного, начального общего, среднего общего образования) (воспитатель, учитель)»

01.005 «Специалист в области воспитания»;

03.009 «Специалист по работе с семьей».

4.5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Для правильной организации самостоятельной работы необходимо учитывать порядок изучения разделов курса, находящихся в строгой логической последовательности. Поэтому хорошее усвоение одной части дисциплины является предпосылкой для успешного перехода к следующей. Для лучшего запоминания материала целесообразно использовать индивидуальные особенности и разные виды памяти: зрительную, слуховую, ассоциативную. Успешному запоминанию способствует приведение ярких свидетельств и наглядных примеров. Учебный материал должен постоянно повторяться и закрепляться.

Подготовка к практическому (семинарскому) занятию начинается с тщательного ознакомления с условиями предстоящей работы, т. е. с обращения к вопросам семинарских занятий. Определившись с проблемой, следует обратиться к рекомендуемой литературе. При подготовке к практическому (семинарскому) занятию обязательно требуется изучение дополнительной литературы по теме занятия. Без использования нескольких источников информации невозможно проведение дискуссии на занятиях, обоснование собственной позиции, построение аргументации. Если обсуждаемый аспект носит дискуссионный характер, следует изучить существующие точки зрения и выбрать тот подход, который вам кажется наиболее верным. При этом следует учитывать необходимость обязательной аргументации собственной позиции. Во время практических занятий рекомендуется активно

участвовать в обсуждении рассматриваемой темы, выступать с подготовленными заранее докладами и презентациями, принимать участие в выполнении практических заданий.

С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важной формой организации учебного процесса: знакомит с новым учебным материалом; разъясняет учебные элементы, трудные для понимания; систематизирует учебный материал; ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите преподавателю на лекции.

Во время лекции рекомендуется составлять конспект, фиксирующий основные положения лекции и ключевые определения по пройденной теме.

К экзамену необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессией, как правило, показывают не слишком хороший результат. В самом начале учебного курса студенту следует познакомиться со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен овладеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебными пособиями по дисциплине;
- перечнем экзаменационных вопросов.

После этого у студента должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях, семинарских занятиях и в процессе самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи экзамена.

Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

В случае организации учебной работы с использованием дистанционных образовательных технологий занятия проводятся в электронной информационно-образовательной среде института.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

5.1. Образовательные технологии

В освоении учебной дисциплины «Конфликтология» используются следующие **традиционные образовательные технологии:**

- чтение информационных лекций с использованием доски и видеоматериалов;

- семинарские занятия;
- контрольные опросы;
- консультации;
- самостоятельная работа студентов с учебной литературой и первоисточниками;
- тестирование по основным темам дисциплины (промежуточный контроль);
- экзаменационная аттестация.

5.2. Использование информационных технологий:

- технологии, основанные на использовании ЭИОС института (методические материалы по дисциплине, размещенные на сайте ГСИ);
- Интернет-технологии;
- компьютерные обучающие и контролирующие программы;
- информационные технологии, позволяющие увеличить эффективность преподавания (за счет усиления иллюстративности):
 - *лекция-визуализация* – иллюстративная форма проведения информационных и проблемных лекций;
 - *семинар-презентация* – использование студентами на семинарах специализированных программных средств.

5.3. Активные и интерактивные методы и формы обучения

Из перечня видов: («мозговой штурм», анализ проблемных ситуаций, анализ конкретных ситуаций, инциденты, имитация коллективной профессиональной деятельности, творческая работа, связанная с самопознанием и освоением дисциплины, деловая игра, круглый стол, диспут, дискуссия, мини-конференция и др.) используются следующие:

- «мозговой штурм»;
- *диспут* (способ ведения спора, проводимого с целью установления научной истины со ссылками на устоявшиеся письменные авторитетные источники и тщательный анализ аргументов каждой из сторон);
- *ролевые игры*;
- *технологии проектного обучения*;
- *творческая работа*, связанная с самостоятельным поиском необходимых учебных пособий для выполнения заданий;
- *круглый стол*;
- *беседа*.

Технологии проблемного обучения – использование проблемных лекций:

Проблемная лекция – изложение материала, предполагающее постановку проблемных и дискуссионных вопросов, освещение различных научных подходов, авторские комментарии, связанные с различными моделями интерпретации изучаемого материала.

К проблемным лекциям относятся следующие:

1. Предпосылки возникновения, этапы становления и развития конфликтологии (донаучный, монодисциплинарный, междисциплинарный этапы). (Тема 1).
2. Психологический, социально-психологический, социально-антропологический и

- социальный подходы изучения внутриличностного конфликта. (Тема 4).
3. Конфликты между социальными группами. (сущность, условия протекания, механизмы возникновения, предупреждение и разрешение). (Тема 7).
 4. Девиантное поведение как фактор конфликтности. (Тема 8).

5.4. Игровые технологии

Ролевая игра – имитация или реконструкция моделей ролевого поведения в предложенных сценарных условиях.

Ролевые игры могут стать одним из этапов семинара-дискуссии.

Примеры ролевых игр:

1. Дидактическая игра «Фрустрирующие ситуации»
2. Трансакционный анализ конфликтов
3. Игра-тренинг «Внутриличностные конфликты»
4. Деловая игра «Жалоба»
5. Игра «Конфликты в обществе»
6. Тренинговые упражнения (разработано на основе рекомендаций Х. Корнелиус и Ш. Фэйр).

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Контроль качества освоения дисциплины включает в себя текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию обучающихся. Промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине проводится в форме экзамена.

Конкретный перечень типовых контрольных заданий и иных материалов для оценки результатов освоения дисциплины, а также описание показателей и критериев оценивания компетенций приведен в фонде оценочных средств по дисциплине.

6.1. Формы текущего контроля

- *мини-тестирование* – в виде групповых аудио-тестов (письменное краткое повторение пройденной темы с последующей коллективной проверкой перед занятиями).
- *индивидуальное собеседование*;
- *выполнение заданий в ходе творческих работ*;
- *выполнение тестовых заданий*;
- *мониторинг результатов семинарских занятий*;
- *проверка работы с авторскими текстами*;
- *проверка исследовательских, творческих и информационных проектов*.

6.2. Тестовые задания:

См. приложение – «Банк тестов»

6.3. Форма промежуточного контроля по дисциплине – экзамен

Вопросы к экзамену:

1. Конфликтология как научная и учебная дисциплина.
2. Основные направления в разработке теории конфликта.
3. Социологическое направление в разработке теории конфликта.

4. Психологическое направление в разработке теории конфликта.
5. Конфликтология в системе социальных дисциплин.
6. Конфликтология и социальная работа.
7. Понятие конфликта. Подходы к определению понятия конфликта.
8. Конфликт и конфликтная ситуация. Критерии выявления.
9. Структура конфликта. Основные элементы структуры конфликта.
10. Функции конфликта, их классификация. Практическое использование знаний об основных функциях конфликта в деятельности социального работника.
11. Типология конфликтов, ее значение для практической деятельности социального работника.
12. Конфликт как социальный феномен.
13. Конфликт и социальное противоречие.
14. Детерминация конфликта. Классификация причин конфликта и ее практическое использование в деятельности социального работника.
15. Возникновение конфликта.
16. Этапы развития конфликта, их основное содержание. Критерии выявления этапа развития конфликта.
17. Модели завершения конфликта. Критерии завершения и результаты.
18. Понятие конфликтофобии. Природа и механизмы конфликтофобии.
19. Конфликтофобия как причина и следствие психологических и социальных явлений. Способы выявления степени конфликтофобии у клиентов социального работника.
20. Связанные с конфликтом явления.
21. Влияние уровня образования и специфики мировоззрения участников на разрешение конфликта.
22. Внутриличностный конфликт, типология. Специфика разворачивания, работа с ним социального работника.
23. Межличностный конфликт, типология. Специфика разворачивания, работа с ним социального работника.
24. Социальные конфликты, их типы, специфика разворачивания и работы с ними социального работника.
25. Возможности практической работы с конфликтом.
26. Формально-правовые способы работы с конфликтом.
27. Психотехнические стратегии в прикладной конфликтологии.
28. Переговоры как способ разрешения конфликта.
29. Посредничество в разрешении конфликта.
30. Процедура проведения переговоров между конфликтующими сторонами.
31. Роль письменного договора в разрешении конфликта.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

7.1.Рекомендуемая литература

Основная литература

Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт : [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516451>

Шарков, Ф. И. Общая конфликтология : учебник / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский ; под общ. ред. Ф. И. Шаркова ; а. н. Российская. — 3-е изд., стер. — Москва : Дашков и К°, 2021. — 238 с. : ил., табл. — (Учебные издания для бакалавров). — ISBN 978-5-394-04322-2. — Текст : электронный // Университетская библиотека ONLINE : [сайт]. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621690>

Дополнительная литература

Власова, Т. И. Педагогическая конфликтология : содержание конфликтов и технологии их разрешения : учебник / Т. И. Власова. — Москва : Директ-Медиа, 2022. — 232 с. : ил., табл. — ISBN 978-5-4499-2929-7. — Текст : электронный // Университетская библиотека ONLINE : [сайт]. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=685218>

Иванова, О. А. Конфликтология в социальной работе : учебник и практикум для вузов / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03870-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт : [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511096>

Крутько, И. С. Конфликтология в работе с молодежью : учебно-методическое пособие / И. С. Крутько, Н. В. Попова, Л. Л. Толвайшис ; под общ. ред. И. С. Крутько. — Екатеринбург : Издательство Уральского университета, 2020. — 199 с. : ил., табл. — ISBN 978-5-7996-3116-1. — Текст : электронный // Университетская библиотека ONLINE : [сайт]. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=699055>

Леонов, Н. И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения : учебник для вузов / Н. И. Леонов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12570-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт : [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516449>

Черкасская, Г. В. Управление конфликтами : учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 236 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05153-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт : [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515041>

Периодическая литература (библиотека ГСИ)

1. Гуманитарные науки и образование
2. Научное обозрение. Серия 2. Гуманитарные исследования
3. Вопросы психологии
4. Вестник РУДН. Серия: Психология и педагогика
5. Живая психология
6. Педагогика: Вопросы теории и практики
7. Социальная педагогика в России. Научно-методический журнал
8. Психолог в школе
9. Школьный психолог
10. Российский психологический журнал

7.2. Электронные образовательные и информационные ресурсы

1. Электронно-библиотечная система «ЮРАЙТ» - <https://urait.ru/>
2. Университетская библиотека онлайн – [www/biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)

7.3. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Информационно-справочные системы

1. «Система КонсультантПлюс» – компьютерная справочная правовая система - <http://www.consultant.ru/>
2. «Гарант» – справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации - <http://www.garant.ru/>
3. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. - <http://window.edu.ru/>
4. Национальная информационно-аналитическая система Российский индекс научного цитирования (РИНЦ). - <https://www.elibrary.ru>
5. Федеральный портал «Российское образование» - <http://www.edu.ru/>

Профессиональные базы данных

1. Открытый портал информационных ресурсов (научных статей, сборников работ и монографий по различным направлениям психологии) <http://psyjournals.ru/>
2. Научная электронная библиотека eLibrary.ru - Российский индекс научного цитирования (РИНЦ)
3. Открытый портал информационных ресурсов (научных статей, сборников работ и монографий по различным направлениям наук) https://elibrary.ru/project_risc.asp
4. Сайт научного журнала «Культурно-историческая психология" Международное научное издание для психологов, дефектологов, антропологов. Электронная версия журнала находится в свободном доступе. <https://psyjournals.ru/kip/>
5. База данных научных журналов на русском и английском языке ScienceDirect
6. Открытый доступ к метаданным научных статей по различным направлениям наук поиск рецензируемых журналов, статей, глав книг и контента открытого доступа <http://www.sciencedirect.com/>
7. Информационный центр «Библиотека имени К. Д. Ушинского» РАО Научная педагогическая библиотека <http://gnpbu.ru/>
8. Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru/>
9. Бесплатная электронная библиотека онлайн «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» <http://window.edu.ru/>
10. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов Научно-практические и методические материалы <http://school-collection.edu.ru/>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Министерство образования и науки Российской Федерации. 100% доступ - <http://минобрнауки.рф/>
2. Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки. 100% доступ - <http://obrnadzor.gov.ru/>
3. Федеральный портал «Российское образование». 100% доступ - <http://www.edu.ru/>
5. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов. 100% доступ - <http://fcior.edu.ru/>
6. Электронно-библиотечная система, содержащая полнотекстовые учебники, учебные пособия, монографии и журналы в электронном виде 5100 изданий открытого доступа. 100% доступ - <http://bibliorossica.com/>
7. Федеральная служба государственной статистики. 100% доступ - <http://www.gks.ru>

8. Программное обеспечение, используемое при осуществлении образовательного

процесса по дисциплине

Операционная система Windows 10, Microsoft office, Интернет-браузер Яндекс.браузер
Антивирус Windows Defender (входит в состав операционной системы Microsoft Windows)

Программное обеспечение отечественного производства

INDIGO

Яндекс.Браузер

Свободно распространяемое программное обеспечение

Adobe Reader для Windows

Архиватор HaoZip

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для проведения лекционных и практических занятий используется аудитория, укомплектованная специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, оснащенная техническими средствами обучения, в том числе наборами демонстрационного оборудования, служащими для представления учебной информации большой аудитории (переносная аудио и видеоаппаратура), наглядными пособиями – таблицы для оформления кабинета, плакаты, учебные материалы. Допускается замена оборудования его виртуальными аналогами.

Для самостоятельной работы обучающихся используется помещение - учебная аудитория, укомплектованная специализированной мебелью, оснащенная компьютерной техникой с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронно-информационно-образовательную среду института.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья институтом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

10. Методические рекомендации по обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания тьюторами, психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ (утв. 8 апреля 2014 г. N АК-44/05вн) в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производится с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

«БАНК ТЕСТОВ»

Тест I

Выберите вариант правильного ответа в каждом из 10 вопросов.

1. Конфликтология как относительно самостоятельная теория возникла:

- а) в конце XIX века;
- б) в начале XX века;
- в) в 30-е годы XX века;
- г) в конце 50-х годов XX века; д) в 70-е годы 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;
- г) в 30-е годы XX века;
- д) в 80-е годы 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;
- г) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотт; д) Р. Фишера, У. Юри, К. Томаса.

4. Методику ПОИР (Постепенных и обоюдных инициатив по разрядке напряженности) разработал:

- а) Ч. Освуд;
- б) В. Линкольн;
- в) Л. Томпсон;
- г) Р. Фишер; д) Ш. и Г. Боуэр.

5. Гарвардский метод «принципиальных переговоров» разработали;

- а) Д. Скотт и Ш. и Г. Боуэр;
- б) К. Томас и Р. Киллмен; в) М. Шериф и Д. Рапопорт; г) В. Линкольн и Л. Томпсон; д) Р. Фишер и У. Юри.

6. Первые учебные заведения по подготовке специалистов-медиаторов появились:

- а) в США (70-80-х годах); б) в США (60-х годах);
- в) в Германии (70-х годах);
- г) в Австралии (80-х годах); д) в России (конец 80-х годов).

7. Первый международный центр разрешения конфликтов был создан:

- а) в 1972 г. в США;
- б) в 1986 г. в Австралии;
- в) в 1989 г. в Германии;
- г) в 1985 г. в Швейцарии; д) в 1992 г. в России.

8. В России центр по разрешению конфликтов был создан:

- а) в Москве в 1992 г.;
- б) в Санкт-Петербурге в 1993 г.; в) в Сочи в 1995 г.;
- г) во Владивостоке в 1993 г.; д) в Твери в 1998 г.

9. Предметом конфликтологии являются:

- а) конфликты;
- б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими;
- в) любые столкновения;
- г) механизмы поведения личности в конфликте и технологии переговорного процесса по разрешению конфликта;
- д) законы противоборства субъектов социального взаимодействия.

10. Какой из приведенных методов относится к группе методов управления конфликтами:

- а) социологический метод;
- б) метод тестирования;
- в) метод картографии;
- г) метод наблюдения;
- д) метод эксперимента.

Тест II

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 институционализация конфликта входят в содержание:

- а) прогнозирования конфликта;
- б) предупреждения конфликта;
- в) стимулирования конфликта;
- г) регулирования конфликта;
- д) разрешения конфликта.

4. Институционализация 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 широкую огласку.

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. Кто из нижеперечисленных ученых разработал модель применения власти по разрешению конфликта:

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

Тест III

Выберите вариант правильного ответа в каждом из 10 вопросов.

1. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:

- а) конструктивная, рациональная, деструктивная;
- б) компромисс, борьба, сотрудничество;
- в) рациональная, иррациональная, конформистская;
- г) конструктивная, деструктивная, конформистская;
- д) борьба, уступка, компромисс.

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;
- г) М. Дойч и Д. Скотт; д) Р. Фишер и У. Юри.

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

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

4. Какое из сочетаний приводимых понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:

- а) компромисс, критика, борьба;
- б) уступка, уход, сотрудничество;
- в) борьба, уход, убеждение;
- г) сотрудничество, консенсус, уступка;
- д) соглашение, сотрудничество, убеждение.

5. 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;
- г) не проявляет активности, уходит от острых вопросов, отказывается от компромисса;
- д) стремится уладить конфликт, доброжелательно относится к сопернику, уходит от острых вопросов.

6. 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;
- г) сверхточный тип;
- д) «бесконфликтный тип».

7. Какие поведенческие характеристики присущи конфликтной личности ригидного типа:

- а) хочет быть в центре внимания, хорошо приспосабливается к различным ситуациям, планирование осуществляет стихийно;
- 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;
- г) обладает завышенной самооценкой, подозрителен, прямолинеен и негибок;
- д) отношение к людям определяет тем, как они к нему относятся, обладает завышенной самооценкой, несамокритичен.

8. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «бесконфликтного типа»:

- а) хочет быть в центре внимания, избегает кропотливой работы, налицо эмоциональное поведение;
- б) подозрителен, обладает завышенной самооценкой, прямолинеен, обидчив;
- в) импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен;
- г) скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью;
- д) неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, зависит от мнения окружающих, легко поддается внушению.

9. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «неуправляемого типа»:

- а) хочет быть в центре внимания, избегает кропотливой работы, налицо эмоциональное поведение;
- б) подозрителен, обладает завышенной самооценкой, прямолинеен, обидчив;
- в) импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен;
- г) скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью;
- д) неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, зависит от мнения окружающих, легко поддается внушению.

10. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «сверхточного типа»:

- а) хочет быть в центре внимания, избегает кропотливой работы, налицо эмоциональное поведение;
- б) подозрителен, обладает завышенной самооценкой, прямолинеен, обидчив;
- в) импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен;
- г) скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью;
- д) неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, зависит от мнения окружающих, легко поддается внушению.

Дидактическая игра «Фрустрирующие ситуации»

Цель игры: закрепление у студентов навыков выявления конфликтных ситуаций в процессе профессионального и социального взаимодействия в нестандартных жизненных ситуациях, развитие навыков и умений эффективного общения в сложных ситуациях.

Транзакционный анализ конфликтов №1

(проводится методом тестирования и решения ситуационных задач)

Цель: развитие у студентов навыков оценки конфликтности между субъектами социального взаимодействия на основе транзакционного анализа, а также поиска вариантов решения таких конфликтов.

Игра-тренинг «Внутриличностные конфликты»

Цель: показать студентам механизмы вовлечения человека в состояние внутриличностного конфликта, ознакомить их со способами предотвращения конфликта и выхода из него, научить их методам стрессоустойчивости.

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.

Игра «Конфликты в обществе»

Цель: углубление знаний студентов о многообразии конфликтов в обществе, их сущности, содержании и формах проявления, развитие у студентов навыков и формирование умений по подготовке рефератов, рецензий и отзывов, а также по ведению теоретических дискуссий по обсуждаемым вопросам в игровой форме.

Игра проводится в форме защиты рефератов.

Темы рефератов:

1. Современные конфликты в обществе: сущность, содержание и формы проявления.
2. Движущие силы и мотивация конфликтов в обществе.
3. Уровни экономических конфликтов в современном обществе.
4. Война как конфликт.
5. Идеологические конфликты в современном российском обществе.
6. Конфликты в сфере искусства.
7. Религиозные конфликты и основные сферы их проявления: история и современность.
8. Государственная власть как основной предмет политических конфликтов.
9. Конфликт и власть.
10. Диссидентское движение в бывшем СССР в свете социологии конфликта.

Тренинговые упражнения

(разработано на основе рекомендаций Х. Корнелиус и Ш. Фэйр).

Упражнение 1. «Конструктивное поведение в переговорах»

Упражнение 2. «Возражения и ответы на них». (См. источник: *Панфилова А.П.* Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. –СПб.: Об-во «Знание», 2019. – С. 319- 323).

Упражнение 3. «Конфликтная ситуации в педагогической деятельности». (См. источник: *Панфилова А.П.* Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. –СПб.: Об-во «Знание», 2019. – С. 323- 324).

«Краткий словарь терминов»

АБСТРАКЦИЯ — мысленное отвлечение от ряда свойств предметов и отношений между ними.

АВТОРИТЕТ — общепризнанное значение, влияние; человек или группа, пользующиеся общим признанием.

АГОНИЯ — состояние, предшествующее наступлению смерти.

АГРЕССИЯ — поведение в конфликте, связанное с нанесением психологического или физического ущерба одним из участников другому. Может проявляться как в словесном оскорблении, так и в физическом насилии.

АДАПТАЦИЯ — приспособление строения и функций организма к условиям среды.

АДЕПТ — ревностный приверженец какого-либо учения.

АДМИНИСТРАЦИЯ — должностные лица, руководящий персонал какого-либо учреждения или предприятия.

АНТАГОНИЗМ — непримиримое противоречие.

АНТАГОНИСТ — сторона конфликта, основанного на антагонистическом, непримиримом противоречии.

АЛЬТРУИЗМ — бескорыстная забота о благе других людей, готовность жертвовать для других своими личными интересами.

АМБИВАЛЕНТНОСТЬ — двойственность переживания, выражающаяся в том, что один объект вызывает у человека одновременно два противоположных чувства, например, симпатию и антипатию.

АНТИПАТИЯ — чувство неприязни, недоброжелательности.

АНТИСЕМИТИЗМ - форма национальной и религиозной нетерпимости, выражающаяся во враждебном отношении к евреям.

АПАТИЯ - состояние, характеризующееся эмоциональной пассивностью, безразличием, равнодушием к событиям окружающей действительности и ослаблением интересов,

АРБИТР — третья сторона в конфликте, наделенная определенными функциями для его урегулирования оппонентами конфликта.

АРБИТРАЖ — способ разрешения споров, состоящий в обращении к арбитру.

АФФЕКТ — сильное и относительное кратковременное эмоциональное состояние, связанное с резким изменением важных для человека жизненных обстоятельств. В основе аффекта лежит переживаемое человеком состояние внутреннего конфликта.

АФФИЛИАЦИЯ — стремление человека быть в обществе других людей. Тенденция к аффилиации возрастает при вовлечении индивида в потенциально опасную стрессовую ситуацию. В известных пределах близость других приводит к снижению тревожности, смягчая последствия стресса.

БЕССОЗНАТЕЛЬНОЕ — совокупность психических процессов и состояний, обусловленных явлениями действительности, во влиянии которых человек не отдает себе отчета. Бессознательное находит свое выражение в интуиции, аффектах, панике, гипнозе, сновидениях, привычных действиях и других явлениях психической жизни человека.

ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЙ КОНФЛИКТ — состояние внутренней структуры личности, выражающееся в противоборстве противоположно направленных мотивов, целей, интересов и желаний личности при невозможности их одновременного удовлетворения. Всякий внутриличностный конфликт сопровождается отрицательными переживаниями и эмоциями, а на достаточно глубокой стадии его развития может привести к появлению невротической личности.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ — процесс непосредственного или опосредованного

воздействия объектов (субъектов) друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖЛИЧНОСТНОЕ - личный контакт двух и более человек, имеющий следствием взаимные изменения их поведения, деятельности, отношения и установок.

ВЫТЕСНЕНИЕ — один из видов «психологической защиты» от внутреннего конфликта, в результате которого приемлемые для индивида мысли и переживания «изгоняются» из сознания и переводятся в сферу бессознательного.

ГРАНИЦЫ КОНФЛИКТА — рамки и пределы конфликта, касающиеся количества его участников, территории, на которой происходит конфликт, и его продолжительности.

ГИПНОЗ — временное состояние сознания, характеризующееся сужением его объема и резкой фокусировкой на содержании внушения, что связано с изменением функции индивидуального контроля и самосознания.

ГОМЕОСТАЗ (ИС) — подвижное равновесное состояние какой-либо системы, сохраняемое путем ее противодействия нарушающим это равновесие факторам.

ГРУППА ДИФФУЗНАЯ — общность, в которой отсутствует сплоченность как ценностно – ориентационное единство, нет совместной деятельности, способной объединить ее участников.

ГРУППА НЕФОРМАЛЬНАЯ (неофициальная) — социальная общность, не имеющая юридически фиксированного статуса, добровольно объединенная на основе интересов, симпатий или на основе прагматической пользы.

ГРУППА ОФИЦИАЛЬНАЯ (формальная) — социальная общность, имеющая юридически фиксированный статус, нормативно закреплённую структуру, руководство, нормативно закреплённые права и обязанности ее членов.

ГРУППА РЕФЕРЕНТНАЯ — социальная общность, с которой индивид соотносит себя как с эталоном и на нормы, мнения, ценности и оценки которой он ориентируется в своем поведении и самооценке.

ДЕВИАНТНОЕ ПОВЕДЕНИЕ (отклоняющееся поведение) - система поступков или отдельные поступки, противоречащие принятым в обществе правовым или нравственным нормам. Основные виды девиантного поведения — преступность, аморальное поведение, пьянство, распущенность и пр.

ДЕПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ — изменение самосознания личности, для которого характерно ощущение потери своего «Я» и мучительное переживание этого.

ДИАГНОСТИКА КОНФЛИКТА — исследование конфликта с целью описания его сущности, содержания, функций и других характеристик.

ДИНАМИКА КОНФЛИКТА — развитие конфликта, включающее его основные периоды и этапы.

ДИСТРЕСС — отрицательное влияние, оказываемое стрессом на деятельность индивида, вплоть до ее полной дезорганизации.

ЗАБАСТОВКА — разновидность конфликта, представляющая коллективное прекращение (сокращение объема) работы или отказ от участия в каком-либо регламентированном виде деятельности, с целью добиться удовлетворения требований социального, экономического или политического характера.

ЗАЩИТА ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ - регулятивная система стабилизации личности, направленная на устранение или сведение до минимума чувства тревоги, вызванного внутриличностным конфликтом. Защита психологическая выражается в таких защитных механизмах, как: подавление, отрицание, сублимация, проекция, идентификация и других.

ИДЕНТИФИКАЦИЯ — уподобление, отождествление с кем-либо или чем-либо. Процесс опознания того качества личности индивида (или социальной общности) на основании которого она может быть отнесена к какому-либо классу или типу, или же на основании которого личность (социальная общность) может быть признана целостной и идентичной самой себе.

ИНЦИДЕНТ — начальный этап в динамике открытого конфликта,

характеризующийся прямым противостоянием сторон.

КАТАРСИС — очищение, освобождение от аффекта, ранее вытесненного в подсознание и являющегося причиной невротического конфликта.

КОЛЛИЗИЯ — столкновение противоположных взглядов, стремлений, интересов; расхождение между отдельными законами одного государства или противоречие законов, судебных решений различных государств.

КОМПЛЕКС НЕПОЛНОЦЕННОСТИ — психопатологический синдром, стойкая уверенность человека в собственной неполноценности как личности, ведущая к невротическим отклонениям и невротическому конфликту.

КОНСЕНСУС — согласие, способ урегулирования конфликтов, ориентированный на совместное согласованное решение проблемы.

КОНФЛИКТ — противостояние сторон взаимодействия, имеющих противоположно направленные мотивы, цели и интересы.

КОНФЛИКТ ЛАТЕНТНЫЙ — скрытый, неявный конфликт, начальная стадия в развитии конфликта, характеризующаяся отсутствием открытых действий оппонентов.

КОНФОРМНОСТЬ — податливость человека реальному или воображаемому давлению группы.

КОНФРОНТАЦИЯ — противостояние, противопоставление различных мнений, интересов, целей.

КРИЗИС — резкое обострение остроты конфликта, после которого наступает качественное изменение ситуации.

ЛИБИДО — одно из ключевых понятий психоанализа, обозначающее лежащую в основе всех сексуальных проявлений индивида психическую энергию. З. Фрейдом понятие либидо вначале использовалось как синоним сексуального влечения, в более поздних работах как синоним влечения к жизни (Эроса).

ЛИДЕР - член группы, за которым она признает право принимать решения в значимых для нее ситуациях в силу его личного авторитета или занимаемой должности.

ЛОГОТЕРАПИЯ — теория и практика психотерапии, разработанная В. Франклом. Она исходит из того, что основной движущей силой в поведении личности и ее развитии является поиск человеком смысла жизни и его реализация. Отсутствие у человека смысла жизни или невозможность его реализовать приводит к внутриличностному конфликту.

МЕДИАТОР — посредник в конфликте.

МЕДИАЦИЯ — посредничество в конфликте третьей, не участвующей в нем стороны.

МЕЖГРУППОВАЯ ДИСКРИМИНАЦИЯ — установление различий между собственной и другой группами, которое может служить предтечей конфликта.

МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ ОТНОШЕНИЯ — субъективно переживаемые взаимосвязи между людьми, проявляющиеся в характере и способах взаимных влияний, оказываемых людьми друг на друга в процессе совместной деятельности и общения.

МОЗГОВАЯ АТАКА (ШТУРМ) (брейнштурминг) — свободное высказывание идей членами группы по какому-либо вопросу. Методика стимуляции творческой активности и продуктивности, которая предполагает, что при обычных приемах обсуждения и решения проблем возникновению новаторских идей препятствуют контрольные механизмы сознания, которые сковывают поток этих идей под давлением стереотипов, привычных форм принятия решений.

МОТИВАЦИЯ — влечение или побуждение, вызывающее активность субъекта и определяющее ее направленность.

НАВЯЗЧИВЫЕ СОСТОЯНИЯ — произвольные тягостные мысли, представления или побуждения к действию, воспринимаемые человеком как чуждые, эмоционально-неприятные, которые могут сопровождать внутриличностный конфликт.

НАПРЯЖЕННОСТЬ ПСИХИЧЕСКАЯ — психическое состояние личности, обусловленное предвосхищением неблагоприятного для нее развития событий.

НАСИЛИЕ - любые формы принуждения в отношении индивида или группы: один из крайних способов разрешения конфликта.

НЕВРОЗЫ — наиболее распространенные нервно-психические расстройства, в основе которых лежит невротический конфликт.

НЕВРОТИЧЕСКИЙ КОНФЛИКТ - непродуктивно разрешаемое противоречие между личностью и значимыми для нее сторонами действительности, сопровождаемое возникновением болезненно-тягостных переживаний неудачи, недостижимости жизненных целей, невосполнимости потери и т.д.

НЕГАТИВИЗМ — немотивированное поведение субъекта, проявляющееся в действиях, намеренно противоположных требованиям и ожиданиям других людей.

НЕНАВИСТЬ — стойкое отрицательное чувство индивида, направленное на объекты, противоречащие его потребностям, убеждениям, ценностям и интересам.

ОБЩЕНИЕ — многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, в основе которого лежат потребности в совместной деятельности и который включает в себя обмен информацией, взаимодействие и понимание другого человека.

ОБЪЕКТ КОНФЛИКТА — материальная, социальная, политическая или духовная ценность, по поводу которой возникает противоборство сторон, стремящихся к обладанию или пользованию ею.

ОРГАНИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНАЯ — дифференцированное и взаимноупорядоченное объединение индивидов и групп, действующих на основе общих целей, интересов и программ.

ОТЧУЖДЕНИЕ — проявление таких отношений человека с миром, при которых продукты его деятельности, он сам, а также другие индивиды и социальные группы осознаются как противоположные ему самому. Отчуждение выражается в соответствующих переживаниях субъекта — чувствах одиночества, обособленности, покинутости, враждебности и т.д.

ПАРОКСИЗМ — острая форма переживания какой-либо эмоции (например, ярости, ужаса, отчаяния).

ПЕРЕГОВОРЫ — способ разрешения (урегулирования) конфликтов, совместная деятельность противоборствующих сторон по нахождению взаимоприемлемого решения проблемы.

ПОВЕЛЕНИЕ АГРЕССИВНОЕ — форма действий человека, характеризующаяся демонстрацией превосходства в силе или угрозой применения силы по отношению к другому человеку или социальной группе, которым субъект стремится причинить ущерб.

ПОГРАНИЧНАЯ СИТУАЦИЯ — ситуация индивидуального существования (личного бытия), в которой самосознание личности обостряется и она непроизвольно и глубже познает себя. Пограничные ситуации возникают перед лицом решающих или очень важных для жизни человека событий (например, смерти) и могут вызвать чрезмерное напряжение всех сил (стресс), могут послужить причиной невротического конфликта.

ПОСРЕДНИК — третья сторона в конфликте, призванная обеспечить конструктивное обсуждение и разрешение конфликта, однако сам посредник не имеет полномочий принимать решение.

ПОТРЕБНОСТЬ — состояние индивида, создаваемое испытываемой им нуждой в каких-либо объектах, необходимых для его существования и развития. Потребность выступает источником активности субъекта.

ПРЕДМЕТ КОНФЛИКТА — противоречие, лежащее в основе конфликта.

ПРЕТЕНЗИЯ — притязание, заявление права на обладание чем-либо.

ПРЕЛИМИНАРИИ — предварительные переговоры или соглашения, проченные решения.

ПРОБЛЕМНАЯ СИТУАЦИЯ — содержащее противоречие и не имеющее однозначного решения соотношение обстоятельств и условий, в которых развивается деятельность личности или группы.

ПРОТЕКЦИОНИЗМ (социально-психологический аспект) — корыстное покровительство, оказываемое кому-либо лицом или группой лиц, обладающих властью. Протекционизм ведет к возникновению привилегированного круга лиц, культивированию

конформизма и угодливости, готовности подчиняться авторитарному давлению. Вследствие этого протекционизм негативно сказывается на психологическом климате группы, он несовместим с социальной справедливостью и может вызвать недовольство и конфликт.

ПСИХИЧЕСКАЯ РЕАБИЛИТАЦИЯ — система медико-психологических, педагогических и социальных мероприятий, направленных на восстановление или корреляцию нарушенных психических функций и состояний личности.

ПСИХИЧЕСКОЕ ЗДОРОВЬЕ — состояние душевного благополучия, характеризующееся отсутствием сильных внутриличностных напряжений, болезненных психических проявлений и обеспечивающее адекватную условиям окружающей среды регуляцию повеления и деятельности.

ПСИХОДРАМА — вид групповой психотерапии, в котором пациенты попеременно выступают в качестве актеров и зрителей с целью более глубокого самопознания.

ПСИХОЗ — глубокое расстройство психики, проявляющееся в нарушении отражении реального мира, изменении поведения и отношения к окружающим.

ПСИХОПАТИЯ — патология характера, при которой у субъекта наблюдается практически необратимая выраженность свойств, препятствующих его адекватной адаптации в социальной среде.

РАНГ ОППОНЕНТА — потенциал, уровень возможностей по утверждению своих интересов и целей в конфликте.

РЕВОЛЮЦИЯ — коренной переворот в социально-политическом устройстве общества. Коренной вопрос всякой революции — вопрос о государственной власти.

РЕЛАКСАЦИЯ — состояние покоя, расслабленности, возникающее у субъекта вследствие снятия напряжения после сильных переживаний или физических усилий.

РОЛЬ — социальная функция личности; соответствующий принятым нормам способ поведения человека в зависимости от его статуса в обществе или в группе.

САМОАКТУАЛИЗАЦИЯ — стремление личности к возможно более полному развитию своих личных возможностей.

САМООЦЕНКА — оценка личностью самой себя, своих возможностей, качеств и места среди других людей. Самооценка является важным регулятором поведения личности.

СОВЕСТЬ — способность личности осуществлять нравственный самоконтроль, самостоятельно формулировать для себя нравственные обязанности и производить самооценку совершаемых поступков.

СОПЕРНИЧЕСТВО — стратегия поведения оппонента в конфликте, характеризующаяся ориентацией на свои собственные интересы.

СОТРУДНИЧЕСТВО — стратегия поведения оппонента в конфликте, характеризующаяся ориентацией на совместный поиск решений.

СОЦИАЛИЗАЦИЯ — процесс усвоения индивидом социального опыта в различных его формах, осуществляемый в общении и деятельности.

СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ — отрасль психологии, изучающая закономерности поведения и деятельности людей, обусловленные фактором их включения в социальные группы, а также психологические характеристики самих этих групп.

СТАТУС — положение субъекта в обществе или группе, определяющее его права и обязанности.

СТЕРЕОТИП СОЦИАЛЬНЫЙ — относительно устойчивый и упрощенный образ социального объекта — группы, человека, события.

СТРЕСС — состояние человека, возникающее в ответ на разнообразные экстремальные воздействия (стрессоры). Стресс может оказывать как положительное, мобилизующее воздействие, так и отрицательное влияние на деятельность (дистресс), вплоть до полной ее дезорганизации.

СТЫД — эмоция, возникающая в результате осознания человеком реального или мнимого несоответствия его поступков принятым в данном обществе и разделяемым им самим требованиям морали. Стыд переживается как неудовлетворенность собой, осуждение или обвинение себя.

СУБЛИМАЦИЯ — один из механизмов психологической защиты, снимающий напряжение в ситуации внутри личности его конфликта путем трансформации инстинктивных форм психики в более приемлемые для индивида и общества. Частным случаем сублимации является переключение энергии либидо на процесс творчества, а также шутки, проявления остроумия и прочие действия, вызывающие разрядку напряжения в форме, санкционированной обществом.

СУИЦИД — акт самоубийства, совершаемый человеком в состоянии сильного душевного расстройства либо под влиянием психического заболевания.

ТЕРРОР — политика устрашения, подавления политических противников насильственными методами.

ТОЛЕРАНТНОСТЬ — 1) терпимость к чужому образу жизни, поведению, обычаям, мнениям, идеям, верованиям; 2) отсутствие или ослабление реагирования на какой-либо неблагоприятный фактор.

ТОТАЛИТАРИЗМ — система насильственного политического господства, характеризующаяся полным подчинением общества, всех сфер его жизни власти господствующей элиты, организованной и целостный военно-бюрократический аппарат и возглавляемый лидером.

ТРЕТЕЙСКИЙ СУДЬЯ — третья сторона в конфликте, решения которой являются обязательными для оппонентов.

УРОВЕНЬ ПРИТЯЗАНИЙ — 1) уровень трудности, достижение которого является идеальной целью будущих действий личности; 2) желаемый уровень самооценки личности.

ФОБИИ — неадекватные переживания страхов, охватывающих человека в определенной обстановке. Фобии встречаются в рамках невротического конфликта.

ФРУСТРАЦИЯ — переживание неудачи, блокирование целенаправленного поведения.

ЦЕЛЬ — осознанный образ предполагаемого результата, на достижение которого направлено действие личности.

ЦЕННОСТНЫЕ ОРИЕНТАЦИИ - идеологические, политические, моральные и другие основания для оценки человеком окружающей действительности.

ЭВОЛЮЦИЯ КОНФЛИКТА — процесс постепенного развития конфликта от простых к более сложным формам.

ЭЙФОРΙΑ — повышенное радостное настроение, состояние благодушия и безопасности, не соответствующее объективным обстоятельствам.

ЭМПАТИЯ — сочувствие, сопереживание чувствам другого человека.

ЭСКАЛАЦИЯ КОНФЛИКТА — нарастание остроты и размаха конфликтных действий, обусловленное обострением противоречий между оппонентами.

ЭТНИЧЕСКИЙ КОНФЛИКТ - форма межгруппового конфликта, когда группы с противоречивыми интересами поляризуются по этническому признаку.

ПРИЛОЖЕНИЕ №4

РАЗДЕЛ I (темы 1-3):

ТЕСТ

ВАРИАНТ I

Конфликтология как наука зародилась в рамках

- а) социологии
- б) педагогики
- в) психологии
- г) медицины

Конфликтология как самостоятельная наука была признана за рубежом

- а) в 19 веке
- б) в начале 20 века
- в) в середине 20 века
- г) в конце 20 века

Впервые термин «Социология конфликта» появился в работах

- а) Эпикура
- б) Г.Зиммеля
- в) Ф.Бэкона
- г) К.Маркса

Впервые подверг основательному теоретическому анализу систему причин социальных конфликтов внутри страны, рассмотрел материальные, политические и психологические условия социальных беспорядков

- а) Эпикур
- б) Г.Зиммель
- в) Ф.Бэкон
- г) К.Маркс

Автор, который считал, что в основе конфликта лежат эмоциональные отношения между людьми, которые следует изучать с помощью социометрии, это

- а) Я.Морено
- б) Э.Берн
- в) К.Томас
- г) Т.Шибутани

Автор, который считал, что в основе конфликта лежат пересекающиеся трансакции, это

- а) Я.Морено
- б) Э.Берн
- в) К.Томас
- г) Т.Шибутани

Основы современной социологической Общей теории конфликта создал

- а) Льюис Козер
- б) Ральф Дарендорф
- в) Кеннет Боулдинг
- г) Элтон Мэйо

Предметом исследования конфликтологии являются

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

ВАРИАНТ 2

Верны ли следующие суждения

А. Конфликтология как наука зародилась в рамках психологии.

Б. Конфликтология как самостоятельная наука была признана за рубежом в начале 20 века.

- а) верно только А
- б) верно только Б

- в) верны оба суждения
- г) оба суждения неверны

Под наиболее острым способом разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, и обычно сопровождаемым негативными эмоциями, понимается

- а) борьба
- б) конфликт
- в) столкновение
- г) война

Мысль о том, что единственный всеобщий закон, царящий в космосе, - это «война - отец всего и царь всего» принадлежит древнегреческому философу

- а) Гераклиту
- б) Платону
- в) Геродоту
- г) Эпикуру

Основы современной социологической теории «Конфликтная модель общества» заложил

- а) Льюис Козер
- б) Ральф Дарендорф
- в) Кеннет Боулдинг
- г) Элтон Мэйо

Тестовую методику определения склонности людей к одному из способов поведения в конфликтной ситуации предложил

- а) К.Юнг
- б) Э.Берн
- в) Э.Мэйо
- г) К.Томас

Исследователь, который рассматривал насилие как основополагающую форму правления и творческое начало истории, это

- а) Вильфредо Парето
- б) Гаэтано Моска
- в) Жорж Сорель
- г) Франц Оппенгеймер

В современной конфликтологии исследования ведутся в рамках

- а) социал-дарвинизма
- б) марксистской теории
- в) структурного функционализма
- г) общей теории конфликта

Верны ли следующие суждения

А. Предметом исследования конфликтологии являются источники возникновения конфликтов в социуме и способы предупреждения конфликтов

Б. Отношение к предмету, выступающему в качестве объекта конфликта, обусловлено конкретно-исторически.

- а) верно только А
- б) верно только Б
- в) верны оба суждения

г) оба суждения неверны

ВАРИАНТ 3

Верны ли следующие суждения

А. Конфликтология как наука зародилась в рамках социологии.

Б. Конфликтология как самостоятельная наука была признана за рубежом только в конце 20 века.

- а) верно только А
- б) верно только Б
- в) верны оба суждения
- г) оба суждения неверны

Впервые понятийная схема описания конфликта была предложена

- а) А.Я.Анцуповым
- б) Л.А.Петровской
- в) А.И.Шиловым
- г) Н.В.Гришиной

Мысль о том, что «негативные последствия столкновений вынудят когда-то людей жить в состоянии мира» принадлежит древнегреческому философу

- а) Гераклиту
- б) Платону
- в) Геродоту
- г) Эпикуру

Создателем Теории элиты является

- а) Вильфредо Парето
- б) Макс Вебер
- в) Жорж Сорель
- г) Франц Оппенгеймер

Основы современной социологической теории «позитивно-функционального конфликта» заложил

- а) Льюис Козер
- б) Ральф Дарендорф
- в) Кеннет Боулдинг
- г) Элтон Мэйо

Автор, который считал, что в основе конфликта лежат противоположные интересы людей, это

- а) Я.Морено
- б) Э.Берн
- в) К.Томас
- г) Т.Шибутани

В современной конфликтологии исследования ведутся в рамках

- а) социал-дарвинизма
- б) марксистской теории
- в) структурного функционализма
- г) теории «Конфликтная модель общества»

Верны ли следующие суждения

- А. Предметом исследования конфликтологии являются закономерности и механизмы возникновения и развития конфликтов, а также принципы и технологии управления ими.
- Б. Противоречия, вызывающие конфликт, всегда носят объективный характер.
- а) верно только А
- б) верно только Б
- в) верны оба суждения
- г) оба суждения неверны

РОЛЕВАЯ ИГРА

1 Тема (проблема) «Конфликтная ситуация в комплексной бригаде строителей»

2 Концепция игры В комплексной бригаде строителей сложились следующие негативные традиции: "См.: Козырев Г. И. Введение в конфликтологию. — М.: Владос, 1989. — С. 149-150. 1. Часть рабочего времени отдельные члены бригады выполняли «левые» работы, нередко используя материалы со стройки. 2. Заработанные «левые» деньги (часть денег), как правило, использовались для организации совместного застолья. 3. Инициатором и руководителем «левых» заработков и застолий был неформальный лидер Ломов. Он же отбирал для «левых» работ наиболее лояльных членов бригады. 4. В бригаде нередко были опоздания и прогулы без уважительной причины, остальные члены бригады вынуждены были работать за всю бригаду как во время прогулов, так и во время выполнения частью бригады «левых работ». 5. Бригадир, пожилой человек, дорабатывающий до пенсии, фактически не вмешивался в сложившиеся в бригаде традиции. 6. В бригаду приходит на постоянную работу инициативный, молодой, но уже опытный рабочий Новиков. Он видит, что часть бригады во главе с неформальным лидером Ломовым паразитирует за счет остальных ее членов. Новиков не желает, чтобы его труд присваивали «паразиты», и начинает действовать.

3 Роли: 1. Бригадир комплексной бригады строителей Бутов. 2. Неформальный лидер бригады Ломов. 3. «Новенький» инициативный рабочий бригады Новиков. 4. Члены бригады: рабочий 1, рабочий 2 и т. д. (можно каждому дать имя, фамилию). 5. Группа экспертов.

4. Ожидаемый (е) результат (ы) Ознакомить студентов с социально- психологическими исследованиями конфликтов, возникающих в трудовых коллективах и малых формальных и неформальных группах, выделить причины конфликтов, определить их виды и попытаться найти способы конструктивного решения конфликтных ситуаций.

Критерии оценки: оценка «отлично» выставляется студенту, если студент полностью справился со сценарием роли, продемонстрировал в полной мере владение теоретическим материалом, терминами, умение использовать различные методы изучения и анализа конфликтов: наблюдение, анализ результатов деятельности, беседа, экспертный опрос и др.; оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент справился со сценарием роли, продемонстрировал в достаточной степени владение теоретическим материалом, терминами, однако не сумел полностью обосновать заданную ролью позицию; оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент не полностью справился со сценарием роли, не продемонстрировал в полной мере владение теоретическим материалом, терминами, оказался не готов в соответствии с ролью отстаивать и аргументировать свою позицию; оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент полностью не справился со сценарием роли, продемонстрировал незнание теоретического материала, терминов.

РОЛЕВАЯ ИГРА

1 Тема (проблема) «Сущность конфликта и его причины».

2 Концепция игры Руководство фирмы получило жалобу от одного из сотрудников

3 Роли: Генеральный директор фирмы, менеджер по кадрам — руководитель; специалист по

связям с общественностью; юрист фирмы.

4. Ожидаемый (е) результат (ы) Развитие у студентов умения анализировать конфликт на основе уяснения ими основных конфликтологических понятий; формирование навыков применения простейших методов изучения и оценки конфликтных ситуаций.

Критерии оценки: оценка «отлично» выставляется студенту, если студент полностью справился со сценарием роли, продемонстрировал в полной мере владение теоретическим материалом, терминами, умение использовать различные методы изучения и анализа конфликтов: наблюдение, анализ результатов деятельности, беседа, экспертный опрос и др.; оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент справился со сценарием роли, продемонстрировал в достаточной степени владение теоретическим материалом, терминами, однако не сумел полностью обосновать заданную ролью позицию; оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент не полностью справился со сценарием роли, не продемонстрировал в полной мере владение теоретическим материалом, терминами, оказался не готов в соответствии с ролью отстаивать и аргументировать свою позицию; оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент полностью не справился со сценарием роли, продемонстрировал незнание теоретического материала, терминов.

ТЕСТ

ВАРИАНТ 1

Внутренней побудительной силой, подталкивающей субъектов социального взаимодействия к конфликту, является

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

Отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия называется

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

Первое столкновение сторон, являющееся поводом для начала открытого конфликта, называется

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

По социальным последствиям выделяются следующие виды конфликта:

- а) деструктивные
- б) реалистические
- в) социально-бытовые
- г) межгрупповые

По количеству субъектов конфликтного взаимодействия выделяются следующие виды конфликтов:

- а) деструктивные
- б) реалистические

- в) социально-бытовые
- г) межгрупповые

Верны ли следующие суждения

А. Конфликт явление противоречивое. Он имеет как конструктивные, так и деструктивные функции.

Б. Одной из конструктивных функций конфликта является то, что он позволяет обнаружить и зафиксировать наличие противоречий и проблем в обществе, организации, группе.

- а) верно только А
- б) верно только Б
- в) верны оба суждения
- г) оба суждения неверны

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

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

Не является формой завершения конфликта

- а) насилие
- б) разъединение
- в) примирение
- г) компромисс

ВАРИАНТ 2

К объективным элементам конфликта не относится

- а) объект конфликта
- б) участник конфликта
- в) среда конфликта
- г) мотив конфликта

Третьей стороной в конфликте, призванной обеспечить конструктивное обсуждение и разрешение конфликта, называется

- а) начальник
- б) посредник
- в) организатор
- г) зачинщик

Стечение обстоятельств, которое объективно создает почву для реального противоборства между социальными субъектами, называется

- а) конфликтной ситуацией
- б) инцидентом
- в) конфликтом
- г) предмет конфликта

По сферам проявления выделяются следующие виды конфликтов (укажите лишний):

- а) экономические
- б) идеологические
- в) социально-бытовые
- г) открытые

Внутриличностный конфликт между желанием и долгом, между моральными принципами и личными привязанностями называется

- а) нравственный конфликт
- б) мотивационный конфликт
- в) ролевой конфликт
- г) адаптационный конфликт

Позитивная функция конфликта, обеспечивающая стабильность социальной системы, формирование и консолидацию групп, называется

- а) интеграция
- б) активизация
- в) инновация
- г) сигнальная

Этап осознания проблемной ситуации субъектами взаимодействия относится к

- а) латентному периоду
- б) открытому периоду
- в) постконфликтному периоду
- г) эскалации конфликта

Один из крайних способов разрешения конфликтов, при котором используются формы принуждения в отношении индивида или группы, называется

- а) негативизм
- б) ненависть
- в) пароксизм
- г) насилие

ВАРИАНТ 3

К косвенным участникам конфликта не относятся

- а) зачинщики
- б) пособники
- в) посредники
- г) оппоненты

Слова, действия (или отсутствие действий), которые могут привести к конфликту, вызывают возмущение, ярость, злость и другие отрицательные эмоциональные состояния называются

- а) условия конфликта
- б) конфликтогены
- в) причины конфликта
- г) катарсис

Укажите лишний фактор в данной классификации причин возникновения конфликтов

- а) информация
- б) структура
- в) отношения
- г) мотивация
- д) ценности
- е) поведение

Конфликт внутри психического мира личности, представляющий собой столкновение

ее противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, ценностей, целей, идеалов и пр.), называется

- а) конструктивный
- б) деструктивный
- в) внутриличностный
- г) реалистический

Непродуктивно разрешаемое противоречие между личностью и значимыми для нее сторонами действительности, сопровождаемое возникновением болезненно-тягостных переживаний неудачи, недостижимости жизненных целей, невосполнимости потери, называется

- а) деструктивный конфликт
- б) невротический конфликт
- в) нереалистический конфликт
- г) латентный конфликт

Роль, которую выполняет конфликт по отношению к обществу и его различным структурным образованиям: социальным группам, организациям, индивидуум, является

- а) динамикой конфликта
- б) структурой конфликта
- в) функцией конфликта
- г) причиной конфликта

В динамике конфликта инцидент относится к

- а) латентному периоду
- б) открытому периоду
- в) постконфликтному периоду
- г) эскалации конфликта

Функция конфликта, при которой происходит выявление нерешенных проблем и обнаружение недостатков, называется

- а) интеграция
- б) активизация
- в) инновация
- г) сигнальная

КОЛЛОКВИУМ

1. Дайте определение предмета и объекта конфликтологии как науки.
2. Назовите основные теории социального конфликта Древнего мира, Средневековья, Нового времени.
3. Охарактеризуйте основные методы исследования в конфликтологии.
4. Проанализируйте сущность понятия «конфликт» с точки зрения социологии и психологии.
5. Назовите основные этапы развития конфликтной ситуации. 6. Каковы могут быть причины возникновения конфликтных ситуаций в работе специалиста службы персонала в организации.
7. Перечислите известные вам основания для различных классификаций конфликтов.
8. Чем отличается внутриличностный конфликт от других типов конфликтов?
9. От чего зависит использование той или иной тактики поведения в конфликтной ситуации?

Задание 1 (коллективная форма работы). - Составьте список личностных качеств, которыми, по вашему мнению, должна обладать конфликтная личность. Охарактеризуйте каждое из

предложенных качеств.

Задание 2 (индивидуальная форма работы). - Оцените по 10-ти бальной шкале наличие каждого из перечисленных качеств конфликтной личности в собственной личности. - Оцените по 10-ти бальной шкале наличие каждого из перечисленных качеств конфликтной личности у других студентов группы.

Задание 3 (индивидуальная форма работы). - Оцените собственную склонность к конфликтным формам поведения с помощью теста «Конфликтная личность».

Задание 4 (групповая форма работы). - Разделитесь на 4 группы. Посоветуйтесь и напишите на листочках конфликты, с которыми сталкивается в своей работе специалист по персоналу, и сложите их в эту своеобразную «копилку».

Задание 5 (групповая форма работы). - Каждая группа должна, получив по две конфликтных ситуации из «копилки», придумать по 3 причины, вызвавших ее появление.

Задание 6 (коллективная форма работы). Представители групп озвучивают конфликтные ситуации и варианты их решения. Члены других групп оценивают их.

Задание 7 (индивидуальная форма) «Копилка идей 2». - Достаньте из «копилки идей» листочек с описанием конфликтной ситуации. Определите тип конфликта и выскажите предположения относительно причин, вызвавших его.

Задание 8 (групповая форма работы). - Разделитесь на две команды. Каждая команда должна придумать по 3 конфликтных ситуации, встречающихся в работе специалиста по персоналу. Причем одни из них должен носить характер внутриличностного, другой – межличностного, третий межгруппового конфликта.

Задание 9 (групповая форма работы) Деловая игра «Аналитический клуб». - Каждая команда должна выбрать и обосновать наиболее успешную стратегию поведения в каждой и из предъявленных конфликтных ситуаций.

Задание 10 (групповая форма работы). - Предложите варианты дальнейшего развития и разрешения конфликтной ситуации в результате использования каждой из тактик (должно быть предложено по одному варианту на каждую из тактик).

РАЗДЕЛ II (темы 4-7):

РОЛЕВАЯ ИГРА

1 Тема (проблема) «Конфликты в организации». Деловая игра «Реформирование организации»

2 Концепция игры 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.

3 Роли: директор предприятия, главный технолог, начальник цеха, начальник участка (состав играющих может меняться в ходе игры). Студенты, не вошедшие в состав играющих, выполняют роль экспертов.

4. Ожидаемый (е) результат (ы) Развитие у студентов навыков анализа конфликтов в

организации и формирование у них умений вести деловую дискуссию по спорным вопросам. Критерии оценки: оценка «отлично» выставляется студенту, если студент полностью справился со сценарием роли, продемонстрировал в полной мере владение теоретическим материалом, терминами, умение использовать различные методы изучения и анализа конфликтов: наблюдение, анализ результатов деятельности, беседа, экспертный опрос и др.; оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент справился со сценарием роли, продемонстрировал в достаточной степени владение теоретическим материалом, терминами, однако не сумел полностью обосновать заданную ролью позицию; оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент не полностью справился со сценарием роли, не продемонстрировал в полной мере владение теоретическим материалом, терминами, оказался не готов в соответствии с ролью отстаивать и аргументировать свою позицию; оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент полностью не справился со сценарием роли, продемонстрировал незнание теоретического материала, терминов.

РОЛЕВАЯ ИГРА

1 Тема (проблема) «Конфликт на промышленном предприятии»

2 Концепция игры 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.

3 Роли: 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.

4. Ожидаемый (е) результат (ы) 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.

Критерии оценки: оценка «отлично» выставляется студенту, если студент полностью справился со сценарием роли, продемонстрировал в полной мере владение теоретическим материалом, терминами, умение использовать различные методы изучения и анализа конфликтов: наблюдение, анализ результатов деятельности, беседа, экспертный опрос и др.; оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент справился со сценарием роли, продемонстрировал в достаточной степени владение теоретическим материалом, терминами, однако не сумел полностью обосновать заданную ролью позицию; оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент не полностью справился со сценарием роли, не продемонстрировал в полной мере владение теоретическим материалом, терминами, оказался не готов в соответствии с ролью отстаивать и аргументировать свою позицию; оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент полностью не справился со сценарием роли, продемонстрировал незнание теоретического материала, терминов.

ТЕСТ.

ВАРИАНТ 1

Психологическая концепция, в которой утверждается, что сущность внутриличностного конфликта состоит в преодолении противоречия между биологическими влечениями и социально-культурными нормами, между сознательным и бессознательным, принадлежит

- а) З.Фрейду
- б) А.Маслоу
- в) В.Франклу
- г) А.Леонтьеву

Психологическая концепция, в которой утверждается, что противоречивое взаимодействие «вершин» мотивационной сферы, различных мотивов личности образуют внутриличностный конфликт, принадлежит

- а) З.Фрейду
- б) А.Маслоу
- в) В.Франклу
- г) А.Леонтьеву

Стиль взаимодействия в конфликте, при котором субъекты конфликта ориентированы на определенные уступки, называется

- а) приспособление
- б) конкуренция
- в) компромисс
- г) сотрудничество

Стиль взаимодействия в конфликте, при котором интересы другой стороны предпочтительнее, чем собственные, называется

- а) приспособление
- б) конкуренция
- в) компромисс
- г) сотрудничество

Терпимость к чужому образу жизни, мнению, поведению, ценностям называется

- а) ригидность
- б) социализация
- в) установка
- г) толерантность

Психологическое состояние людей (индивидов или групп), возникающее из-за длительной неудовлетворенности существующим положением дел и приводящее к социальным конфликтам, называется

- а) конфликтная установка
- б) социальная напряженность
- в) управление конфликтом
- г) генерализация конфликта

Чрезмерное напряжение, понижающее возможности организма адекватно реагировать на требования внешней среды, называется

- а) стресс
- б) дистресс
- в) усталость
- г) заторможенность

Разновидностью конфликта в организации не является

- а) организационный конфликт
- б) трудовой конфликт
- в) инновационный конфликт
- г) невротический конфликт

ВАРИАНТ 2

Психологическая концепция, в которой утверждается, что внутриличностный конфликт порождается экзистенциальным вакуумом, принадлежит

- а) З.Фрейду
- б) А.Маслоу
- в) В.Франклу
- г) А.Леонтьеву

Психологическая концепция, в которой утверждается, что внутриличностный конфликт появляется в результате разрыва между стремлением к самоактуализации и невозможностью реализовать эту высшую потребность в реальной жизни, принадлежит

- а) З.Фрейду
- б) А.Маслоу
- в) В.Франклу
- г) А.Леонтьеву

Верны ли следующие суждения

А. Стиль взаимодействия в конфликте, при котором субъекты конфликта ориентированы на определенные уступки, называется приспособление.

Б. Стиль взаимодействия в конфликте, при котором сохранение взаимоотношений сторон важнее, чем достижение конкретных целей, называется сотрудничество.

- а) верно только А
- б) верно только Б
- в) верны оба суждения
- г) оба суждения неверны

Стиль взаимодействия в конфликте, который характеризуется отсутствием стремления к кооперации и отсутствием стремления к достижению собственных целей, называется

- а) приспособление
- б) уход
- в) компромисс
- г) сотрудничество

Разрешение конфликта может быть достигнуто административными средствами, к которым относятся (укажите лишнее)

- а) перевод на другую работу
- б) убеждение
- в) увольнение
- г) решение суда

Форма проявления управленческого конфликта, при которой существующие групповые нормы, административно-бюрократические правила приходят в несоответствие с новыми условиями и факторами, называется

- а) дезорганизация
- б) несогласие

- в) напряженность
- г) конфронтация

Напряжение, мобилизующее, активизирующее организм для борьбы с источником негативных эмоций называется

- а) стресс
- б) дистресс
- в) усталость
- г) заторможенность

Столкновение интересов и мнений, оценок, между представителями различных групп по поводу трудовых отношений (условий, содержания, организации труда и его оплаты) называется

- а) организационный конфликт
- б) трудовой конфликт
- в) инновационный конфликт
- г) невротический конфликт

ВАРИАНТ 3

Психологическая концепция, в которой утверждается, что внутриличностный конфликт порождается диссонансом между «Я-концепцией», с одной стороны, и идеальным «Я» - с другой, принадлежит

- а) К.Левину
- б) К.Роджерсу
- в) А.Адлеру
- г) К.Юнгу

Психологическая концепция, в которой утверждается, что внутриличностный конфликт порождается сформировавшимся у человека комплексом неполноценности, принадлежит

- а) К.Левину
- б) К.Роджерсу
- в) А.Адлеру
- г) К.Юнгу

Верны ли следующие суждения

А. Стиль взаимодействия в конфликте, при котором субъекты конфликта ориентированы на определенные уступки, называется компромисс.

Б. Стиль взаимодействия в конфликте, при котором сохранение взаимоотношений сторон важнее, чем достижение конкретных целей, называется приспособление.

- а) верно только А
- б) верно только Б
- в) верны оба суждения
- г) оба суждения неверны

Стиль взаимодействия в конфликте, при котором отстаиваются только собственные интересы без учета интересов другой стороны, называется

- а) приспособление
- б) конкуренция
- в) компромисс
- г) сотрудничество

Разрешение конфликта может быть достигнуто педагогическими средствами, к которым относятся (укажите лишнее)

- а) перевод на другую работу
- б) убеждение
- в) просьба
- г) беседа

Самая острая форма проявления управленческого конфликта, которая ведет к расколу и ликвидации существующей системы управления, называется

- а) дезорганизция
- б) несогласие
- в) напряженность
- г) конфронтация

Способ разрешения внутриличностных конфликтов, при котором происходит переход психической энергии в другие сферы деятельности личности, называется

- а) вытеснение
- б) идеализация
- в) вытеснение
- г) сублимация

Столкновение противоположно направленных действий участников конфликта, вызванное расхождением интересов, норм поведения и ценностных ориентаций возникающие вследствие несовпадения формальных организационных начал и реального поведения членов коллектива называется

- а) организационный конфликт
- б) трудовой конфликт
- в) инновационный конфликт
- г) невротический конфликт

РОЛЕВАЯ ИГРА

1 Тема (проблема) «Глобальные и региональные конфликты». Деловая игра «Международная координация»

2 Концепция игры Группы представляют собой правительства различных государств. Они заинтересованы в повышении уровня благосостояния своего народа и в сохранении экологии страны. Всем странам необходима продукция различных отраслей промышленности, так как населению необходимы продукты (пищевая промышленность), обувь и одежда (легкая промышленность), дома и школы (строительная промышленность), электроэнергия (энергетика). Но ни дома, ни одежда, ни продукты не могут быть созданы без оборудования и машин (машиностроение), оборудование без металла (черная металлургия), строительные материалы без дерева (деревообрабатывающая промышленность). Многие материалы и для одежды, и для машин, и для строительства изготавливаются из искусственных химических веществ (химическая промышленность). Таким образом, все эти отрасли промышленности нужны и они должны функционировать. Но где их размещать? Где строить металлургические заводы и химические комбинаты, где сооружать гидро-и атомные электростанции, где строить фабрики и деревообрабатывающие комплексы? Все эти вопросы должны решить сами страны — участницы международного сообщества. При этом нужно учитывать определенные экологические нормативы. В течение очередного года (один год длится пять минут игрового времени) каждое правительство должно принять решение о том, каким образом оно будет поддерживать или повышать уровень благосостояния граждан, как оно будет заниматься сохранением экологии, будет ли оно размещать отрасли промышленности на своей территории или воспользуется существующими у соседей и т. д. При принятии решения нужно учитывать ежегодные потребности населения страны (в условных единицах). Чтобы обеспечить определенный уровень благосостояния населения страны, члены

правительства должны принимать решения о размещении на своей территории отраслей промышленности или заключать международные соглашения с другими странами на поставку необходимой продукции. Игра заключается в том, что участники, работая в группах, принимают решения, ведут переговоры, подписывают контракты и т. д. Страны могут обмениваться имеющейся продукцией, но только той, которая производится соответствующими отраслями промышленности, расположенными на их территории. Каждый год они принимают решения, ведут ведомости учета продукции и экологический бюллетень.

3 Роли: участники объединяются в небольшие группы, каждая из которых представляет государство. Затем каждая группа решает организаторские вопросы: определяет название государства (можно любое вымышленное или реально существующее название), выбирает (назначает) премьер-министра, министров черной металлургии и машиностроения, энергетики и химической промышленности, строительства и деревообработки, легкой и пищевой промышленности. Премьер-министр организует работу правительства, ведет заседания, контролирует ситуацию и помогает министрам в их деятельности. Министры следят за тем, чтобы предприятия возглавляемой ими отрасли обеспечивали страну производимой продукцией. Для этого каждый министр ведет ведомость учета продукции по своим отраслям промышленности. Остальные участники являются членами правительства, которые совместно с премьер-министром и министрами должны принять решения о деятельности государства на предстоящий год.

4. Ожидаемый (е) результат (ы) Показать участникам взаимосвязь промышленного производства с уровнем благосостояния населения и состоянием окружающей среды; закрепить навыки коллективной деятельности и владения финансовой документацией в условиях ограниченного времени.

Критерии оценки: оценка «отлично» выставляется студенту, если студент полностью справился со сценарием роли, продемонстрировал в полной мере владение теоретическим материалом, терминами, умение использовать различные методы изучения и анализа конфликтов: наблюдение, анализ результатов деятельности, беседа, экспертный опрос и др.; оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент справился со сценарием роли, продемонстрировал в достаточной степени владение теоретическим материалом, терминами, однако не сумел полностью обосновать заданную ролью позицию; оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент не полностью справился со сценарием роли, не продемонстрировал в полной мере владение теоретическим материалом, терминами, оказался не готов в соответствии с ролью отстаивать и аргументировать свою позицию; оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент полностью не справился со сценарием роли, продемонстрировал незнание теоретического материала, терминов.

КОЛЛОКВИУМ

1. Охарактеризуйте различные подходы к определению внутриличностного конфликта (З.Фрейд, К.Роджерс, А.Маслоу, В. Франкл, А.Н.Леонтьев).
2. Опишите различные типы классификаций внутриличностных конфликтов.
3. Каковы причины внутриличностных конфликтов?
4. При помощи чего человек может избежать возникновения у него внутриличностного конфликта?
5. Что такое «психологическая защита» и каковы ее основные механизмы?
6. Раскройте содержание концепции стресса Г.Селье и выскажите к ней собственное отношение.
7. В чем заключается позитивное влияние отрицательных эмоций на дальнейшее развитие человека?
8. Каковы причины профессиональных стрессов? 9. Специалисты каких профессий, по вашему мнению, наиболее подвержены «эмоциональному выгоранию»?
10. Можно ли избежать межличностных конфликтов в социальной действительности?

11. Охарактеризуйте конструктивную и деструктивную функцию межличностного конфликта.
12. Назовите виды межличностных конфликтов в организации и их причины.
13. Есть ли взаимосвязь между личностными особенностями и вероятностью возникновения межличностного конфликта? Приведите примеры.
14. Дайте определение понятия «социальная группа».
15. В чем состоит специфика межгрупповых конфликтов? Охарактеризуйте объект межгрупповых конфликтов.
16. Почему многие специалисты считают процесс возникновения межгрупповых конфликтов неизбежным?
17. Перечислите основные типы межгрупповых конфликтов.

Задание 1 (индивидуальная форма работы). - Рисуем на листочках конфликтную ситуацию внутриличностного характера.

Задание 2. (групповая форма работы). - Опишите нарисованную конфликтную ситуацию и предложите варианты решения своей проблемы. Остальные участники могут предложить свои варианты разрешения конфликтной ситуации. Вывод: один из способов разрешения внутриличностного конфликта – обсудить его со своим другом.

Задание 3 (групповая форма работы). - Составьте список профилактических мер по предупреждению стрессовых ситуаций в организации, способные лечь в основу некоего «Антистрессового руководства». Первая группа будет составлять антистрессовое руководство для руководителей организации, вторая группа – для ее сотрудников.

Задание 4 (индивидуальная форма работы). - Проанализируйте с точки зрения создания благоприятных (антистрессовых) условий на рабочем месте: а) систему расстановки мебели в офисе с использованием стеклянных перегородок; б) установку на выходе с предприятия резиновой куклы с изображением начальника; в) организацию комнат послеобеденного отдыха с условиями для кратковременного сна сотрудников.

Задание 5 (индивидуальная форма работы). Обучение студентов приемам точечного массажа и дыхательной гимнастики с целью снятия напряжения и физической усталости.

Задание 6 (индивидуальная форма работы) «Лототрон». - Сейчас вы будете по-одному вынимать бумажки из лототрона с названием типа личностных особенностей. Вы должны объяснить, какие черты этого типа могут вызвать межличностный конфликт и почему.

Задание 7 (индивидуальная форма работы). Методика «Шесть шляп» Э. де Боно. - Сейчас мы с вами будем обсуждать проблемные ситуации необычным способом. Вам предлагается выбрать среди вас шесть аналитиков, каждый из которых будет выполнять свою роль. Итак, тот, кто будет выполнять роль белой шляпы, будет приводить факты, подтверждающие наличие конфликта. Тот, кто будет выполнять роль красной шляпы, будет формулировать эмоции каждой из сторон-участниц конфликта. «Обладатель» зеленой шляпы будет предлагать действия, которые можно предпринять для ее благополучного разрешения. «Желтая» и «черная шляпы» - рецензенты, при этом желтая шляпа будет выделять положительные стороны предложенных действий, а черная – отрицательных. «Синяя шляпа» будет подводить итог всему сказанному.

Задание 8 (индивидуальная форма работы) «Матрица идей». - Сегодня мы познакомимся с еще одним способом анализа проблемных ситуаций. Называется он «Матрица идей». Предложенные вами варианты разрешения конфликтных ситуаций мы будем оценивать по определенным критериям. Данные критерии вы также будете придумывать сами. Каждый вариант оценивается из расчета 5 баллов. Вариант, набравший максимальное количество

баллов и будет признан самым удачным. Пример конфликтной ситуации: «нефтяной» конфликт России и Украины.

Задание 9 (индивидуальная форма работы). В книге «Столкновение цивилизаций и преобразование мирового порядка» (1996) американский политолог С. Хантингтон пишет: «Люди с разной идеологией, но одной культурой, объединяются, как это произошло с двумя Германиями и начинается происходить с двумя Кореями и несколькими Китаями. Общества, объединенные идеологией или историческими обстоятельствами, но разделенные цивилизациями, либо распадаются, как в Советском Союзе, Югославии и Боснии, либо живут в условиях все большего и большего напряжения, как в Украине, Нигерии, Судане, Индии, Шри-Ланке и многих других государствах. Страны, имеющие общие культурные корни, сотрудничают друг с другом в экономической и политической областях. Международные организации, состоящие из государств, имеющих много общего в сфере культуры, такие, как Европейский Союз, развиваются гораздо более успешно, чем те, что пытаются игнорировать культурные факторы. На протяжении 45 лет главной демаркационной линией в Европе служил железный занавес. Эта линия сдвинулась на несколько тысяч километров к востоку. Сейчас главная граница проходит по линии, отделяющей народы, которые представляют западно-христианскую традицию, от мусульман и православных».

1. Прокомментируйте рассуждения С. Хантингтона.
2. Согласны ли вы с ними? Какие исторические факты их подтверждают, а какие — им противоречат?
3. Насколько оправдан прогноз американского политолога?

Задание 10 (индивидуальная форма работы). Знаменитый арабский философ XIV в. Ибн-Хальдун остроумно определял государство как институт, пресекающий любую несправедливость, кроме той, которую творит оно само.

1. Сохранило ли это определение свою актуальность и сегодня?
2. Как проявляются в современном мире конфликты государства и общества?
3. Какие существуют способы их предотвращения?

РАЗДЕЛ III (темы 8 - 10):

РОЛЕВАЯ ИГРА

1 Тема (проблема) Деловая игра «Супружеский конфликт»

2 Концепция игры Муж приходит позднее обычного домой. Сегодня он закончил очередную «левую» работу и получил за нее деньги. Он в хорошем настроении и слегка навеселе. Жена устала и обижена на мужа. Возникает конфликт. Жена обвиняет мужа в том, что он совершенно не думает о семье, что у него своя личная жизнь, а она за своими семейными заботами ничего хорошего в этой жизни и не видит. Муж оправдывает свои частые задержки на работе тем, что стремится больше зарабатывать денег именно для семьи. Взаимные обвинения приобретают явно эмоциональную окраску.

3 Роли: 1. Муж — работник бюджетной сферы, вынужденный постоянно искать дополнительный заработок, так как основной зарплаты на содержание семьи не хватает. 2. Жена — также работница бюджетной сферы, вынужденная постоянно отпрашиваться с работы, так как в основном ей одной приходится вести все домашнее хозяйство: стирать, готовить, ходить за покупками, отводить и приводить двоих детей в детский сад и т. д.

4. Ожидаемый (е) результат (ы) Ознакомить студентов с одним из вариантов супружеских конфликтов, определить их виды и попытаться найти возможные варианты решения супружеских конфликтов подобного типа.

Критерии оценки: оценка «отлично» выставляется студенту, если студент полностью справился со сценарием роли, продемонстрировал в полной мере владение теоретическим материалом, терминами, умение использовать различные методы изучения и анализа

конфликтов: наблюдение, анализ результатов деятельности, беседа, экспертный опрос и др.; оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент справился со сценарием роли, продемонстрировал в достаточной степени владение теоретическим материалом, терминами, однако не сумел полностью обосновать заданную ролью позицию; оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент не полностью справился со сценарием роли, не продемонстрировал в полной мере владение теоретическим материалом, терминами, оказался не готов в соответствии с ролью отстаивать и аргументировать свою позицию; оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент полностью не справился со сценарием роли, продемонстрировал незнание теоретического материала, терминов.

РОЛЕВАЯ ИГРА

1 Тема (проблема) «Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте»

2 Концепция игры В ходе игры студенты объединяются в игровые группы по 3-4 человека. Каждой группе выдается одинаковый набор карточек с ситуациями (ситуации взяты из кн.: Панфилова, 1999, с. 467-468) и заданием: проанализировать предложенные ситуации, разработать механизм критики по каждому случаю и подготовить критические замечания (время на обработку одной ситуации — 10 минут).

3 Роли: согласно ситуациям

4. Ожидаемый (е) результат (ы) Закрепление знаний студентов по основам эффективного общения и рационального поведения в конфликтах; развитие у них навыков конструктивной критики, как одной из форм эффективного общения в системе служебных взаимоотношений; формирование у обучаемых умений принимать оптимальные решения в сложных конфликтных ситуациях.

Критерии оценки: оценка «отлично» выставляется студенту, если студент полностью справился со сценарием роли, продемонстрировал в полной мере владение теоретическим материалом, терминами, умение использовать различные методы изучения и анализа конфликтов: наблюдение, анализ результатов деятельности, беседа, экспертный опрос и др.; оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент справился со сценарием роли, продемонстрировал в достаточной степени владение теоретическим материалом, терминами, однако не сумел полностью обосновать заданную ролью позицию; оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент не полностью справился со сценарием роли, не продемонстрировал в полной мере владение теоретическим материалом, терминами, оказался не готов в соответствии с ролью отстаивать и аргументировать свою позицию; оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент полностью не справился со сценарием роли, продемонстрировал незнание теоретического материала, терминов.

РОЛЕВАЯ ИГРА

1 Тема (проблема) Деловая игра «Социально зрелая семья»

2 Концепция игры В игре моделируется процесс распределения доходов и расходов семьи по основным расходным статьям бюджета, сведения баланса доходной и расходной части семейного бюджета.

3 Роли: Супруги, их родители, дети

4. Ожидаемый (е) результат (ы) Ознакомить участников со структурой рационального потребительского бюджета семьи, закрепить навыки распределения доходов, сведения баланса доходов и расходов; сформировать умение коллективно обсуждать сложную экономическую информацию и принимать решения в условиях ограниченного времени.

Критерии оценки: оценка «отлично» выставляется студенту, если студент полностью справился со сценарием роли, продемонстрировал в полной мере владение теоретическим материалом, терминами, умение использовать различные методы изучения и анализа конфликтов: наблюдение, анализ результатов деятельности, беседа, экспертный опрос и др.;

оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент справился со сценарием роли, продемонстрировал в достаточной степени владение теоретическим материалом, терминами, однако не сумел полностью обосновать заданную ролью позицию; оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент не полностью справился со сценарием роли, не продемонстрировал в полной мере владение теоретическим материалом, терминами, оказался не готов в соответствии с ролью отстаивать и аргументировать свою позицию; оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент полностью не справился со сценарием роли, продемонстрировал незнание теоретического материала, терминов.

ТЕСТ

ВАРИАНТ 1

Верны ли следующие суждения

А. Профилактика конфликта представляет собой такой вид управленческой деятельности, который состоит в заблаговременном распознании, устранении или ослаблении конфликтогенных факторов и ограничении таким путем возможности их возникновения или деструктивного развития в будущем.

Б. Поддержания сотрудничества может рассматриваться как универсальный способ предотвращения конфликтов.

- а) верно только А
- б) верно только Б
- в) верны оба суждения
- г) оба суждения неверны

Технология регулирования конфликта, которая состоит в работе с неформальными лидерами и микрогруппами, в снижении социальной напряженности и укреплении социально-психологического климата в группе -

- а) информационная
- б) коммуникативная
- в) социально-психологическая
- г) организационная

Проведение переговоров с участием специально подготовленного посредника называется

- а) коллизия
- б) консенсус
- в) медиация
- г) арбитраж

Укажите пункт, который не является принципом медиации

- а) добровольность
- б) конфиденциальность
- в) равноправие сторон
- г) честность

Верны ли следующие суждения

А. В педагогической деятельности авторитарный стиль обеспечивает жесткий контроль деятельности учеников, тем самым позволяет предупреждать появления конфликтов.

Б. Вертикальные и горизонтальные конфликты на линиях взаимодействия «администрация – учитель», «учитель – учитель» и «администрация – администрация» по представляют собой типичные организационные конфликты.

- а) верно только А
- б) верно только Б
- в) верны оба суждения
- г) оба суждения неверны

В конфликтной ситуации педагог обязан выбирать следующий стиль поведения:

- а) сотрудничество
- б) компромисс
- в) приспособление
- г) нет правильного ответа

ВАРИАНТ 2

Вид межгрупповых конфликтов, при котором объектом конфликта выступают ресурсы, называется

- а) политический конфликт
- б) социальный конфликт
- в) экономический конфликт
- г) духовно - идеологический конфликт

Технология регулирования конфликта, которая состоит в ликвидации дефицита информации, исключении ложной искаженной информации, устранении слухов-

- а) информационная
- б) коммуникативная
- в) социально-психологическая
- г) организационная

Форма посредничества в конфликте, отличающаяся четко разработанной, законодательно закрепленной процедурой разбирательства, а также обязательностью для исполнения участниками конфликта принятых третьей стороной решений, называется

- а) медиация
- б) суд
- в) арбитраж
- г) социальное давление

Стратегия переговоров, ориентированная на реализацию партнерского подхода и предполагающая стремление участников к позитивному взаимодействию, называется

- а) позиционный торг
- б) альтернативный переговоры
- в) «игра с нулевой суммой»
- г) конструктивные переговоры

Верны ли следующие суждения

А. В педагогической деятельности следует избегать любых конфликтов.

Б. Знание конфликтологии помогает педагогу в выборе стиля поведения в конфликтной ситуации.

- а) верно только А
- б) верно только Б
- в) верны оба суждения
- г) оба суждения неверны

Проведите трансактный анализ межличностного взаимодействия

Учитель обращается к ученику со словами упрека: «Ты должен всегда своевременно готовить домашнее задание». Ученик отвечает: «Но нам так много задают другие учителя».

- а) В – В
- б) Р – Д
- в) В – Д
- г) Р – Р

ВАРИАНТ 3

Вид межгрупповых конфликтов, при котором объектом конфликта выступают власть и влияние, называется

- а) политический конфликт
- б) социальный конфликт
- в) экономический конфликт
- г) духовно - идеологический конфликт

Технология регулирования конфликта, которая состоит в организации общения между субъектами конфликтного взаимодействия и их сторонниками, обеспечении эффективного общения, переговоров, это -

- а) информационная
- б) коммуникативная
- в) социально-психологическая
- г) организационная

Технология регулирования конфликта, которая состоит в решении кадровых вопросов, использовании методов поощрения и наказания, кадровых перестановках, это -

- а) информационная
- б) коммуникативная
- в) социально-психологическая
- г) организационная

Способ урегулирования конфликтов через совместную деятельность противоборствующих сторон по нахождению взаимоприемлемого решения проблемы называется

- а) переговоры
- б) презентация
- в) сотрудничество
- г) диагностика конфликта

Верны ли следующие суждения

А. В педагогической деятельности следует избегать резкой, нетактичной реакции учителя на отклоняющееся поведение школьников.

Б. Педагогический процесс невозможен без различного рода конфликтов.

- а) верно только А
- б) верно только Б
- в) верны оба суждения
- г) оба суждения неверны

Проведите трансактный анализ межличностного взаимодействия

Отец ученика обращается к учителю со словами «Вы должны поставить ему отличную оценку, он будет поступать в институт». Учитель отвечает: «Давайте посмотрим журнал успеваемости».

- а) В – В

- б) Р – В
- в) В – Д
- г) Р – Р

РОЛЕВАЯ ИГРА

1 Тема (проблема) Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов

2 Концепция игры 1этап. 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.

3 Роли: 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.)

4. Ожидаемый (е) результат (ы) Отработка навыков делового общения в переговорах; урегулирование конфликта; достижение соглашения. Роли для участия в игре

Критерии оценки: оценка «отлично» выставляется студенту, если студент полностью справился со сценарием роли, продемонстрировал в полной мере владение теоретическим материалом, терминами, умение использовать различные методы изучения и анализа конфликтов: наблюдение, анализ результатов деятельности, беседа, экспертный опрос и др.; оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент справился со сценарием роли, продемонстрировал в достаточной степени владение теоретическим материалом, терминами, однако не сумел полностью обосновать заданную ролью позицию; оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент не полностью справился со сценарием роли, не продемонстрировал в полной мере владение теоретическим материалом, терминами, оказался не готов в соответствии с ролью отстаивать и аргументировать свою позицию; оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент полностью не справился со сценарием роли, продемонстрировал незнание теоретического материала, терминов.

КОЛЛОКВИУМ

1. Назовите отличительные признаки «зрелых» и «незрелых» коллективов.
2. В чем состоит трудность предупреждения конфликтов?
3. Правила эффективного администрирования.

Задание 1 (групповая форма работы). - Разделившись на группы, придумайте этический кодекс, способный предотвратить возникновение конфликтных ситуаций. Первая команда будет думать над положениями для руководства компании, а вторая группа – для сотрудников.

Задание 2 (групповая форма работы). - Придумайте шутки, которые помогут вам избежать конфликтной ситуации.

Ситуация 1. Вы аудитор, проверявший организацию. К вам на прием приходит генеральный директор этой организации, возмущенный результатами проверки (во время проверки он был в отъезде и его функции во время аудиторской проверки выполнял его заместитель).

Ситуация 2. Руководитель предприятия «выговаривает» вам, одному из специалистов кадровой службы, за неправильно выполненный годовой отчет, забывая в запальчивости, что вы лишь один из тех, кому поручено было этот сделать.