

(обязательное к рабочей программе дисциплины)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный технический университет»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Конфликтология»

Уровень образования бакалавриат
(бакалавриат/магистратура/специалитет)

Направление подготовки 43.03.01 –Сервис
бакалавриата/магистратуры/специальность (код, наименование направления подготовки/специальности)

Профиль направления Социокультурный сервис
подготовки/специализация (наименование)

Разработчик

Идрисова Н.Л.
подпись

Идрисова Н.Л., к.э.н.

(ФИО уч. степень, уч. звание)

Фонд оценочных средств обсужден на заседании кафедры Идрисова Н.Л.
«12» 08 2019 г., протокол № 1

Зав. кафедрой

Идрисова Н.Л.
подпись

Султанов Р.А.
(ФИО уч. степень, уч. звание)

г. Махачкала 2019

СОДЕРЖАНИЕ

1. Область применения, цели и задачи фонда оценочных средств
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля)
 - 2.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП
 - 2.1.2. Этапы формирования компетенций
 - 2.2. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования, описание шкал оценивания
 - 2.2.1. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования
 - 2.2.2. Описание шкал оценивания
3. Типовые контрольные задания, иные материалы и методические рекомендации, необходимые для оценки сформированности компетенций в процессе освоения ОПОП
 - 3.1. Задания и вопросы для входного контроля
 - 3.2. Оценочные средства и критерии сформированности компетенций
 - 3.3. Задания для промежуточной аттестации (зачета и (или) экзамена)

1. Область применения, цели и задачи фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств (ФОС) является неотъемлемой частью рабочей программы дисциплины «Конфликтология» и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся (в т.ч. по самостоятельной работе студентов, далее – СРС), освоивших программу данной дисциплины.

Целью фонда оценочных средств является установление соответствия уровня подготовки обучающихся требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01-Сервис.

Рабочей программой дисциплины «Конфликтология» предусмотрено формирование следующих компетенций:

1) УК-3. Способы осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля)

Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля), и используемые оценочные средства приведены в таблице 1.

Перечень оценочных средств, рекомендуемых для заполнения таблицы 1 (в ФОС не приводится, используется только для заполнения таблицы)

- *Деловая (ролевая) игра*
- *Коллоквиум*
- *Кейс-задание*
- *Контрольная работа*
- *Круглый стол (дискуссия)*
- *Решение задач (заданий)*
- *Тест (для текущего контроля)*
- *Творческое задание*
- *Устный опрос*
- *Эссе*
- *Тест для проведения зачета / дифференцированного зачета (зачета с оценкой) / экзамена*
- *Задания / вопросы для проведения зачета / дифференцированного зачета (зачета с оценкой) / экзамена*

Перечень оценочных средств при необходимости может быть дополнен.

2.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП

Таблица 1

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Критерии оценивания	Наименование контролируемых разделов и тем ¹
<p>УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<p>УК-3.1. Понимает использование сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде</p>	<p>Знает - понятие, виды и способы формирования конфликтологической компетентности специалиста в сфере сервиса - слабо (на пороговом уровне, или на «удовлетворительно»). Умеет - анализировать деятельность специалиста в сфере сервиса в коллективе по профилактике и разрешению конфликта-слабо. Владеет навыками определения способов и приёмов неконфликтного поведения в коллективе на основе толерантного отношения к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям - слабо.</p>	<p>Раздел 2. Виды конфликтов и основные стадии их развития</p>
<p>УК-3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей</p>	<p>Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей</p>	<p>Знает - понятие, виды и способы формирования конфликтологической компетентности специалиста в сфере сервиса - на достаточном уровне («на «хорошо»).</p>	<p>Раздел 3. Межличностные конфликты и конфликты в коллективах</p>

¹ Наименования разделов и тем должен соответствовать рабочей программе дисциплины.

	<p>осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки- по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально-защищенные слои населения и т.п.)</p>	<p>Умеет - анализировать деятельность специалиста в сфере сервиса в коллективе по профилактике и разрешению конфликта - на достаточном уровне. Владеет навыками определения способов и приёмов неконфликтного поведения в коллективе на основе толерантного отношения к социальным, этническим, профессиональным и культурным различиям на достаточном уровне.</p>	
<p>УК-3.3. Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата</p>		<p>Знает - понятие, виды и способы формирования конфликтологической компетентности специалиста в сфере сервиса - полноценно (на высоком уровне, на «отлично»). Умеет - анализировать деятельность специалиста в сфере сервиса в коллективе по профилактике и разрешению конфликта - полноценно. Владеет - навыками определения способов и приёмов неконфликтного поведения в коллективе на основе толерантного отношения к социальным, этническим, профессиональным и культурным различиям полноценно.</p>	<p>Раздел 4. Социально-трудовые и политические конфликты.</p>

	<p>УК-3.4. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команд</p>	<p>Знает - общую теорию, историю конфликта и социально-психологическую характеристику различных типов конфликтов с различными группами потребителей - слабо (на пороговом уровне, или на «удовлетворительно»).</p> <p>Умеет - характеризовать общую теорию, историю конфликта, профилактику и разрешение различных типов конфликтов с различными группами потребителей – слабо.</p> <p>Владет — навыками определения методов и технологий предупреждения и разрешения конфликтов и с различными группами потребителей- слабо.</p>	<p>Раздел 7.: Конфликты в социально-педагогическом процессе.</p>
--	--	---	--

2.1.2. Этапы формирования компетенций

Сформированность компетенций по дисциплине Конфликтология определяется на следующих этапах:

1. Этап текущих аттестаций (Для проведения текущих аттестаций могут быть использованы оценочные средства, указанные в разделе 2)
2. Этап промежуточных аттестаций (Для проведения промежуточной аттестации могут быть использованы другие оценочные средства)

Таблица 2

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Этапы формирования компетенции					Этап промежуточной аттестации
		Этап текущих аттестаций		Этап промежуточной аттестации		18-20 неделя	
		1-5 неделя	6-10 неделя	11-15 неделя	1-17 неделя		
1		Текущая аттестация №1	Текущая аттестация №2	Текущая аттестация №3	СРС	КР/КП	Промежуточная аттестация
		2	3	4	5	6	
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<p>УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде</p> <p>УК-3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки- по возрастным особенностям, по</p>	Тест №1, кейс-задание	Аттестационная контрольная работа №2	Аттестационная контрольная работа №3	Творческое задание №1	Творческое задание №1	Тест для проведения зачёта
		Творческое задание №2, кейс-задание	Аттестационная контрольная работа №2	Аттестационная контрольная работа №3	Творческое задание №2	Творческое задание №2	

	этническому или религиозному признаку, социально-незащищенные слои населения и т.п.)												
	УК-3.3. Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата	Творческое задание №3, кейс-задание	Аттестационная контрольная работа №2	Аттестационная контрольная работа №3	Творческое задание №3	Творческое задание №3	Творческое задание №3	Творческое задание №3	Творческая работа №3	Письменная зачетная работа			
	УК-3.4. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команд	Творческое задание №4, кейс-задание	Аттестационная контрольная работа №2	Аттестационная контрольная работа №3	Творческое задание №4	Творческое задание №4	Творческое задание №4	Творческое задание №4	Творческая работа №4	Письменная зачетная работа			

СРС – самостоятельная работа студентов;

2.2. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования, описание шкал оценивания

2.2.1. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования

Результатом освоения дисциплины Конфликтология является установление одного из уровней сформированности компетенций: высокий, повышенный, базовый, низкий.

Таблица 3

Уровень	Универсальные компетенции	Общепрофессиональные/ профессиональные компетенции
Высокий (оценка «отлично», «зачтено»)	Сформированы четкие системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные и верные. Даны развернутые ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения компетенции	Обучающимся усвоена взаимосвязь основных понятий дисциплины, в том числе для решения профессиональных задач. Ответы на вопросы оценочных средств самостоятельны, исчерпывающие, содержание вопроса/задания оценочного средства раскрыто полно, профессионально, грамотно. Даны ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения компетенции
Повышенный (оценка «хорошо», «зачтено»)	Знания и представления по дисциплине сформированы на повышенном уровне. В ответах на вопросы/задания оценочных средств изложено понимание вопроса, дано достаточно подробное описание ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия. Ответ отражает полное знание материала, а также наличие, с незначительными пробелами, умений и навыков по изучаемой дисциплине. Допустимы единичные негрубые ошибки. Обучающимся продемонстрирован повышенный уровень освоения компетенции	Сформированы в целом системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные, грамотные. Продемонстрирован повышенный уровень владения практическими умениями и навыками. Допустимы единичные негрубые ошибки по ходу ответа, в применении умений и навыков
Базовый (оценка «удовлетворительно», «зачтено»)	Ответ отражает теоретические знания основного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП. Обучающийся допускает неточности в ответе, но обладает необходимыми знаниями для их устранения. Обучающимся продемонстрирован базовый	Обучающийся владеет знаниями основного материала на базовом уровне. Ответы на вопросы оценочных средств неполные, допущены существенные ошибки. Продемонстрирован базовый уровень владения практическими умениями и навыками, соответствующий минимально необходимому уровню

Уровень	Универсальные компетенции	Общепрофессиональные/ профессиональные компетенции
Низкий (оценка «неудовлетворительно», «не зачтено»)	уровень освоения компетенции Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний умений и навыков	для решения профессиональных задач дисциплины, отсутствие практических

Показатели уровней сформированности компетенций могут быть изменены, дополнены и адаптированы к конкретной рабочей программе дисциплины.

2.2.2. Описание шкал оценивания

В ФГБОУ ВО «ДГТУ» внедрена модульно-рейтинговая система оценки учебной деятельности студентов. В соответствии с этой системой применяются пятибалльная, двадцатибалльная и стобальная шкалы знаний, умений, навыков.

Шкалы оценивания			Критерии оценивания
пятибалльная	двадцатибалльная	стобальная	
«Отлично» - 5 баллов	«Отлично» - 18-20 баллов	«Отлично» - 85 – 100 баллов	Показывает высокий уровень сформированности компетенций, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> - продемонстрирует глубокое и прочное усвоение материала; - исчерпывающе, четко, последовательно, грамотно и логически стройно излагает теоретический материал; - правильно формирует определения; - демонстрирует умения самостоятельной работы с нормативно-правовой литературой; - умеет делать выводы по излагаемому материалу.
«Хорошо» - 4 баллов	«Хорошо» - 15 - 17 баллов	«Хорошо» - 70 - 84 баллов	Показывает достаточный уровень сформированности компетенций, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> - демонстрирует достаточно полное знание материала, основных теоретических положений; - достаточно последовательно, грамотно логически стройно излагает материал; - демонстрирует умения ориентироваться в нормальной литературе; - умеет делать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.
«Удовлетворительно» - 3 баллов	«Удовлетворительно» - 12 - 14 баллов	«Удовлетворительно» - 56 – 69 баллов	Показывает пороговый уровень сформированности компетенций, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> - демонстрирует общее знание изучаемого материала; - испытывает серьезные затруднения при ответах на дополнительные вопросы; - знает основную рекомендуемую литературу; - умеет строить ответ в соответствии со структурой излагаемого материала.
«Неудовлетворительно» - 2 баллов	«Неудовлетворительно» - 1-11 баллов	«Неудовлетворительно» - 1-55 баллов	Ставится в случае: <ul style="list-style-type: none"> - незнания значительной части программного материала; - не владения понятийным аппаратом дисциплины; - допущения существенных ошибок при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу.

3. Типовые контрольные задания, иные материалы и методические рекомендации, необходимые для оценки сформированности компетенций в процессе освоения ОПОП

3.1. Задания и вопросы для входного контроля

1. Понятие конфликта. Подходы к определению понятия конфликта.
2. Конфликт и конфликтная ситуация. Критерии выявления.
3. Структура конфликта. Основные элементы структуры конфликта.
4. Функции конфликта, их классификация. Практическое использование знаний об основных функциях конфликта.
5. Типология конфликтов, ее значение для практической деятельности.
6. Конфликтология и социальная работа.

3.2. Оценочные средства и критерии сформированности компетенций

Критерии оценки уровня сформированности компетенций приводятся для каждого из используемых оценочных средств, указанных в разделе 2 фонда оценочных средств.

Деловая (ролевая) игра

Деловая игра

Педагогическая суть деловой игры – активизировать мышление студентов, повысить самостоятельность будущего специалиста, внести дух творчества в обучение, подготовить к профессиональной практической деятельности. Данный метод раскрывает личностный потенциал студента: каждый участник может продиагностировать свои возможности в одиночку, а также и в совместной деятельности с другими участниками. Активность студентов проявляется ярко, носит продолжительный характер и «заставляет» их быть активными. В процессе подготовки и проведения деловой игры, каждый участник должен иметь возможность для самоутверждения и саморазвития. Преподаватель должен помочь студенту стать в игре тем, кем он хочет быть, показать ему самому его лучшие качества, которые могли бы раскрыться в ходе общения. Деловая игра – это контролируемая система, так как процедура игры готовится, и корректируется преподавателем. Если игра проходит в планируемом режиме, преподаватель может не вмешиваться в игровые отношения, а только наблюдать и оценивать игровую деятельность студентов. Но если действия выходят за пределы плана, срывают цели занятия, преподаватель может откорректировать направленность игры и ее эмоциональный настрой. До проведения деловой игры в учебном процессе, рекомендуется начинать с имитационных упражнений. Они отличаются меньшим объемом и ограниченностью решаемых задач. Имитационные упражнения ближе к учебным играм. Их цель – предоставить студентам возможность в творческой обстановке закрепить те или иные навыки, акцентировать внимание на каком-либо важном понятии, категории, законе. В условии должно содержаться обязательное противоречие, то есть в имитационном упражнении есть элемент проблемности. После имитационных упражнений можно переходить к деловым играм. В учебном процессе вуза – это скорее, ролевая игра, так как студенты еще не владеют в полной мере своей специальностью. Цель данной игры – сформировать определенные навыки и умения студентов в их активном творческом процессе. Социальная значимость деловой игры в том, что в процессе решения определенных задач активизируются не только знания, но и развиваются коллективные формы общения.

Деловая игра «Фрустрирующие ситуации в деловых отношениях»

Цель занятия. Закрепление у студентов навыков выявления конфликтных ситуаций в процессе социального взаимодействия в нестандартных деловых ситуациях. Развитие навыков и умений эффективного общения в деловых отношениях.

Деловая игра «Сущность конфликта и его причины»

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.

Деловая игра «Оценка глубины конфликта»

Цель занятия. Развитие у студентов навыков оценки глубины конфликтной ситуации с использованием специальных методик и формирование у них умений принимать адекватные решения по поводу поведения субъектов конфликта в конфликтном взаимодействии. Дидактическая игра «Оценка глубины конфликта».

Деловая игра «Переговоры». Тренинг «Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте»

Цель занятия. Развитие у студентов навыков эффективного общения и рационального поведения в конфликте, формирование у них умений управлять своим поведением в сложных и критических ситуациях социального взаимодействия

Игровая ситуация.

Студенты разбиваются на игровые группы по 4 человека. В каждой игровой группе 2 человека играют роль конфликтующих, 1 – роль менеджера и 1 медиатора (в ходе игры студенты меняются ролями). Далее преподаватель дает игровую установку: • конфликтующим – определяется предмет конфликта и направление конфликтного взаимодействия, которое они должны разыграть (направление взаимодействия не должно быть известно другим участникам игры); • менеджеру и медиатору – сообщаются предмет конфликта и дается ролевая установка на оценку глубины конфликта между условными конфликтантами методом беседы с ними, наблюдения за их поведением, опираясь на тестовые позиции, и принятия решения на разрешение конфликта. На подготовку к ролевому взаимодействию участникам дается 10 минут. На ролевое взаимодействие отводится 10–15 минут. Каждый игровой сюжет обсуждается

Критерии оценки участия в деловой игре

Зачтено: Ответы на поставленные в задании вопросы показывают глубокое и систематическое знание программного материала. Студент демонстрирует свободное владение концептуальнопонятийным аппаратом, научным языком и терминологией конфликтологии. Выступление студента соответствует задачам и условиям игровой деятельности; Студент соблюдает регламент по времени; Студент демонстрирует креативность, раскрывая заявленную в деловой игре роль; Студент владеет навыками аргументированного принятия решений в процессе итоговой дискуссии. Студент демонстрирует умение слушать выступление своего докладчика и докладчика другой группы. Студент соблюдает установленные сроки для выполнения текущих обязанностей. При необходимости готов подчинить личные интересы интересам команды. Для этого поддерживает эффективные взаимоотношения с каждым членом команды; делится информацией; включается в работу команд и придерживается позиции взаимовыручки. Способен обобщать разнородную информацию и на ее основе предлагать решения в

ситуациях повышенной сложности. Предпринимает целенаправленные усилия и качественно работает на протяжении всего периода

Незачтено: Студент не соблюдает правила деловой игры или грубо их нарушает. Не выполняет задание, не обсуждает проблемы в соответствии со схемой сотрудничества в командах.

**Коллоквиум/круглый стол (дискуссия)
Вопросы к коллоквиуму/круглому столу (дискуссии)**

- Время проведения 30 мин.
- Состоит из 40 вопросов.

1. Социология конфликта: основные концепции.
2. Предметное содержание конфликта в различных конфликтологических концепциях.
3. Становление и развитие отечественной конфликтологии как науки.
4. Периодизация истории отечественной конфликтологии.
5. О. Конт и позитивизм.
6. Социал-дарвинизм о природе и сущности конфликта.
7. Э. Дюркгейм и его вклад в развитие социологии конфликта.
8. Концепция социально-классового конфликта К. Маркса.
9. Теории агрессии К. Лоренца и Н. Тинбергена.
10. Проблема конфликта в системно-структурном анализе Т. Парсонса.
11. Модель позитивно-функционального конфликта Л. Козера.
12. Диалектическая концепция конфликта Р. Дарендорфа.
13. Общая теория конфликта К. Боулдинга.
14. «Аналитическая модель» социального конфликта Л. Крисберга
15. Типология конфликтов.
16. Уровни и функциональное назначение конфликтов.
17. Техника анализа конфликта.
18. Схема анализа конфликта.
19. Методы диагностики и экспертизы конфликтов.
20. Способы профилактики и разрешения конфликтов.
21. Эволюция конфликта.
22. Регулирование процесса конфликта.
23. Завершение конфликта.
24. Стратегии поведения в конфликте.
25. Борьба и согласие.
26. Наступательные стратегии. Способы атакующих действий.
27. Схема конкурентного поведения.
28. Достижение согласия.
29. Типы сотрудничества и их осуществление.
30. Социальный протест, условия и причины его появления.
31. Виды социального протеста.
32. Особенности и эффективность различных форм протеста.
33. Принуждение и насилие.
34. Предпосылки и специфика насилия.
35. Персональное и структурное насилие.
36. Угроза, страх и готовность к насилию.

37. Протестное движение в российском обществе. Забастовки.
38. Роль демократизации общества и социально ориентированной экономики на снижение остроты общественных конфликтов в России.
39. Гарвардский метод «принципиальных переговоров» (Р. Фишер, У. Юри).
40. Методика переговоров с участием посредников - медиаторов (У. Линкольн, Л. Томпсон, Р. Рубин).

Критерии оценки уровня сформированности компетенций при проведении коллоквиума/круглого стола (дискуссии):

- оценка «отлично»: обучающийся демонстрирует полное понимание материала, дает верные определения основных понятий, корректно использует терминологический аппарат, может обосновать свои суждения. Обучающийся приводит примеры не только из рекомендуемой литературы, но и самостоятельно составленные, демонстрирует способности анализа и высокий уровень самостоятельности. Занимает активную позицию в дискуссии;

- оценка «хорошо»: обучающийся демонстрирует полное понимание материала, дает верные определения основных понятий, корректно использует терминологический аппарат, может обосновать свои суждения. Обучающийся приводит примеры и демонстрирует высокий уровень самостоятельности, устанавливает причинно-следственные связи обсуждаемых проблем;

- оценка «удовлетворительно»: обучающийся слабо ориентируется в материале, допускает ошибки и неточности в определении основных понятий, преимущественно корректно использует терминологический аппарат. Обучающийся недостаточно доказательно и полно обосновывает свои суждения, с затруднением приводит свои примеры;

- оценка «неудовлетворительно»: обучающийся не ориентируется в материале, допускает ошибки и неточности в определении основных понятий, некорректно использует терминологический аппарат. Обучающийся не приводит примеры к своим суждениям. Не участвует в работе.

Кейс-задание по теме/разделу «Наименование темы/раздела» «Наименование кейса»

- Время выполнения 20 мин.
- Предполагает работу в малых группах.

Кейс-задача «Идентификация конфликтов»

Задача 1

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

Задача 2

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

Задача 3

Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как

конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

Кейс-задача «Конфликтные ситуации»

Задача 1

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

Задача 2

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Задача 3

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт. Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 4

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю... Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Задача 5

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью. Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Кейс-задача «Формулы конфликта»

Задача 1

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

Задача 2

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

Задача 3

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности. Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

Задача 4

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

Задача 5

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

Задача 6

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда, и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

Задача 7

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полупушливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».

Кейс-задача «Трансактный анализ конфликтов»

В ходе занятия студентам предлагается тест «Родитель – Взрослый – Ребенок»

Тест 3.1. «Родитель – Взрослый – Ребенок» Попробуйте оценить, как сочетаются эти три «Я» в вашем поведении. Для этого оцените приведенные высказывания в баллах от 1 до 10.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурачиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старшего, как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удается видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.

16. Я – увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека – объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступить.
20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать правила независимо от обстоятельств.

Подсчитайте отдельно сумму баллов по строкам таблицы: 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19 – «Д» (Дитя); 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20 – «В» (Взрослый); 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 – «Р» (Родитель). Расположите соответствующие символы в порядке убывания веса. Если у вас получилась формула ВДР, то вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны, непосредственны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранить эти качества и впредь. Они помогут вам в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством. Хуже, если на первом месте стоит Р, категоричность и самоуверенность противопоставлены, например, педагогу, организатору, словом, всем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами. Сочетание РДВ порой способно осложнить жизнь обладателю такой характеристики. «Родитель» с детской непосредственностью режет «правдуматку», ни в чем не сомневаясь. Д во главе приоритетной формулы – вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. Эйнштейн, например, однажды шутливо объяснил причины своих научных успехов тем, что он развивался медленно и над многими вопросами задумывался лишь тогда, когда люди обычно перестают о них думать. Но детская непосредственность хороша до определенных пределов. Если она начинает мешать делу, то, значит, пора взять свои эмоции под контроль

Критерии оценки уровня сформированности компетенций при решении кейс-задания:

- оценка «отлично»: в процессе решения проблемной ситуации продемонстрированы глубокие знания дисциплины, сущности проблемы, взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений. Ответы и предложенные решения логически последовательные, содержательные, полные, правильные и конкретные. Грамотно и полно сформулированы все обоснования; изложение материала логично, грамотно, без ошибок; обучающийся демонстрирует связь теории с практикой;

- оценка «хорошо»: показаны твёрдые и достаточно полные знания материала дисциплины. Ответ содержит незначительные ошибки, однако, в целом, обучающийся демонстрирует правильное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений; дает грамотные ответы на поставленные вопросы в кейсе, обосновывает принятое решение;

- оценка «удовлетворительно»: рассуждения обучающегося поверхностные, слабое владение профессиональной терминологией, не связывает теорию с практикой, рассуждения нелогичны, решение не обосновано либо предложения не раскрывают суть проблемы;

- оценка «неудовлетворительно»: предпринята попытка решения проблемной ситуации, ответ неверен, допущены критические ошибки в решении, ответ показывает непонимание обучающимся сути вопроса, незнание теории, неумение связать теорию с практикой.

Контрольная работа по теме/разделу «Наименование темы/раздела» Комплект заданий для контрольной работы

- Время выполнения 30 мин.
- Количество вариантов контрольной работы - 2.
- Количество заданий в каждом варианте контрольной работы - 3.
- Форма работы – самостоятельная, индивидуальная.

Контрольные вопросы для первой аттестации

Вариант №1

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.

Вариант 2

1. Понятие конфликта. Подходы к определению понятия конфликта.
2. Конфликт и конфликтная ситуация. Критерии выявления.
3. Структура конфликта. Основные элементы структуры конфликта.
4. Функции конфликта, их классификация. Практическое использование знаний об основных функциях конфликта.
5. Типология конфликтов, ее значение для практической деятельности.

Контрольные вопросы для второй аттестации

Вариант № 1

1. Конфликт как социальный феномен.
2. Конфликт и социальное противоречие.
3. Детерминация конфликта. Классификация причин конфликта и ее практическое использование в деятельности.
4. Возникновение конфликта.
5. Этапы развития конфликта, их основное содержание. Критерии выявления этапа развития конфликта.

Вариант № 2

1. Модели завершения конфликта. Критерии завершения и результаты.
2. Понятие конфликтофобии. Природа и механизмы конфликтофобии.
3. Конфликтофобия как причина и следствие психологических и социальных явлений.
4. Связанные с конфликтом явления.
5. Влияние уровня образования и специфики мировоззрения участников на разрешение конфликта.

Контрольные вопросы третьей аттестации

Вариант №1

1. Внутриличностный конфликт, типология.
2. Межличностный конфликт, типология.
3. Социальные конфликты, их типы, специфика.
4. Возможности практической работы с конфликтом.
5. Формально-правовые способы работы с конфликтом.

Вариант №2

1. Психотехнические стратегии в прикладной конфликтологии.
2. Переговоры как способ разрешения конфликта.
3. Посредничество в разрешении конфликта.
4. Процедура проведения переговоров между конфликтующими сторонами.
5. Роль письменного договора в разрешении конфликта.

Критерии оценки уровня сформированности компетенций при проведении контрольной работы:

- оценка «отлично»: продемонстрировано грамотное последовательное решение задач (заданий) при правильно выбранном алгоритме. Даны верные ответы на все вопросы и условия задач (заданий). При необходимости сделаны пояснения и выводы (содержательные, достаточно полные, правильные, учитывающие специфику проблемной ситуации в задаче или с незначительными ошибками);

- оценка «хорошо»: грамотное последовательное решение задач (заданий) при правильно выбранном алгоритме. Однако, ответы на вопросы и условия задач (заданий) содержат незначительные ошибки. Пояснения и выводы отсутствуют или даны неверно;

- оценка «удовлетворительно»: обучающийся ориентируется в материале, но применяет его неверно, выбирает неправильный алгоритм решения задач (неверные исходные данные, неверная последовательность решения и др. ошибки), допускает вычислительные ошибки. Пояснения и выводы отсутствуют или даны неверно;

- оценка «неудовлетворительно»: обучающийся слабо ориентируется в материале, выбирает неправильный алгоритм решения, допускает значительное количество вычислительных ошибок. Пояснения и выводы отсутствуют.

Круглый стол (дискуссия)

Дискуссия «Мое поведение в конфликте»

Цель занятия. Закрепление знаний по основным проблемам поведения личности в конфликте, развитие навыков самооценки личности и формирование умений анализировать полученные результаты тестирования и выработать программу самосовершенствования и самокоррекции поведения. Порядок проведения занятия
Подготовительный период. За одну-две недели студенты получают установку на проведение занятия по методу тестирования в целях самооценки личности. Им сообщают тему и цель занятия. Даются указания на самостоятельное изучение литературы и уяснение основных понятий: «модели поведения личности в конфликте»; «стратегии поведения в конфликте». В ходе занятия. Студенты работают с тестами, с помощью преподавателя анализируют результаты, определяют пути коррекции поведения.

Вопросы для обсуждения и размышления:

1. Что следует понимать под урегулированием конфликта?
2. Что следует понимать под разрешением и завершением конфликта?
3. В чем состоят преимущества стремления к сотрудничеству в урегулировании конфликтов?
4. Какую позицию может занимать третий участник конфликтного взаимодействия?
5. Если привлечь к разрешению конфликта третью сторону, какие возникают новые способы разрешения конфликта ?

Темы для дискуссии

1. Дайте свое определение педагогического конфликта.
2. Укажите причины и признаки стрессового напряжения.
3. В чем проявляются отрицательные последствия стрессов?
4. Возможно ли положительное влияние стресса на человека.
5. Перечислите стратегии управления конфликтами в педагогической деятельности.
6. Каковы могут быть формы проявления конфликтов?
7. Охарактеризуйте некоторые аспекты педагогического управления конфликтом.

8. Какие внутренние переживания могут побуждать подростка к открытому конфликту с учителем ?
9. Какие причины могут инициировать конфликтогенное поведение учителя ?
10. Почему оценочная деятельность учителя (оценка учебно-познавательной деятельности учащихся) часто является объектом конфликтов со школьниками ?
11. Каковы основные причины возникновения педагогических конфликтов?
12. Каковы формы проявления конфликтного поведения школьников?
13. Какие педагогические конфликты случались чаще всего в школе, которую Вы окончили: деловые или личные? Аргументируйте свою точку зрения описанием конкретных конфликтных ситуаций.
14. Почему принятие педагогом ребенка таким, каков он есть, предупреждает педагогические конфликты?
15. Почему в школьной практике педагогические конфликты часто приводят к ухудшению взаимоотношений учителя и учащихся?
16. Почему учителя чаще всего не склонны идти на компромисс с учащимися?
17. Считаете ли Вы конфликтогенным фактором неумение учителя выслушать ребенка? Аргументируйте свою точку зрения. Какое умение у Вас более выражено : говорение или слушание?
18. Почему в процессе преодоления межличностного конфликта педагогу важно учитывать видение ситуации другими школьниками?
19. Выстройте иерархию (начиная с главных) личностных качеств педагога, толкающих школьников на конфронтацию с ним.
20. Каково назначение и особенности психокоррекции ?
21. Определите назначение психодрамы в ходе урегулирования конфликтной ситуации.
22. Перечислите и охарактеризуйте основные фазы и стратегии организации психодрамы.
23. Целесообразно ли в эмоционально насыщенной конфликтной ситуации осуществлять, в ходе психодрамы, обмен ролями? (ответ обоснуйте).
24. Как Вы полагаете, можно ли с помощью психодрамы “ апробировать ” предстоящий конфликт и предупредить его отрицательные последствия ?
25. Перечислите и раскройте возможные направления групповой и индивидуальной работы конфликтолога.
26. Каковы особенности и этапы тренинговой работы конфликтолога?
27. Сформулируйте и охарактеризуйте принципы и методы индивидуального консультирования.
28. Каковы профессиональные особенности мастерства конфликтолога ?

Решение задач (заданий)

КОМПЛЕКТ СИТУАЦИОННЫХ ЗАДАЧ

Предлагается обсудить основные понятия и их взаимосвязь: «конфликт», «причина конфликта», «конфликтная ситуация», «инцидент».

В ходе занятия

Слушателям предлагается набор ситуаций, которые они должны проанализировать и решить, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

Все варианты обсуждаются сначала на внут- ригрупповом уровне, а затем - межгрупповом.

Ситуация 1

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

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

Ситуация 2

На собрании творческого коллектива обсуждался вопрос о представлении к почетному званию «Заслуженный деятель науки» сотрудника А.

Вопрос о представлении к такому званию по соответствующему Положению мог решаться либо открытым, либо тайным голосованием. После короткого обсуждения кандидатуры сотрудник Б внес предложение: процедуру выдвижения произвести тайным голосованием. В результате итоги голосования оказались не в пользу А.

Дополнительная информация:

Инициатором представления А к почетному званию выступил руководитель коллектива.

Руководителю были известны негативные высказывания в адрес А некоторых сотрудников коллектива по поводу якобы имевших место незаслуженных продвижений по работе (А до сме ны руководителя коллектива, которое произошло за два года до представления его к почетному званию, несмотря на успехи в научно-исследовательской деятельности не находил должной оценки со стороны бывшего руководителя М.

Численность коллектива, в котором трудился соискатель по четного звания, была небольшая -10 человек, в их числе было четверо сотрудников, имевших почетное звание, и трое претендовавших на него.

Проанализируйте данную ситуацию на предмет ее конфликтности.

Ситуация 3. «Конфликт в организации»

Цель занятия

Развитие у слушателей навыков анализа конфликтов в организации и формирование умения принимать управленческие решения в нестандартных ситуациях.

Порядок проведения занятия

Подготовительный этап

Проговорить со слушателями основные вопросы темы: «понятие конфликтов в организации», «классификация конфликтов в организации», «причины конфликтов в организации», «управление конфликтами в организации».

В ходе занятия

После обсуждения основных понятий все участники занятия делятся на игровые группы по 3-5 чел., все группы получают одинаковое задание, предусматривающее анализ конкретных ситуаций.

На анализ конкретной ситуации и принятие решения отводится, в зависимости от задания, 5-10 минут. Затем преподаватель организует обсуждение версий анализа. После обсуждения подводятся итоги.

Вариант 1

Вы начальник отдела. Получили задание и едете в командировку. В аэропорту случайно встречаете свою подчиненную - молодую сотрудницу, которая уже две недели не работает. Вам сказали, что она болеет. А вы видите ее не только в полном здравии, но по виду неплохо отдохнувшей. Она кого-то с большим нетерпением встречает в аэропорту. Во вверенном вам отделе полный завал, не хватает сотрудников, срываются сроки выполнения работ...

Что вы скажете своей сотруднице? С чего начнете разговор? Чем должен завершиться этот инцидент?

Вариант 2

Вы опытный, давно работающий, авторитетный начальник отдела. В канун праздника вы от своего отдела представили нескольких лучших сотрудников на поощрение. Среди тех, кому должны быть вручены грамота и денежная премия - Васильев, которого вы лично предупредили о необходимости явиться на торжественное собрание, но грамоту и премию по неизвестным для вас причинам ему не вручили.

На следующий день, еще не успев разобраться в причине недоразумения, вы случайно сталкиваетесь с Васильевым в коридоре. Каковы возможные варианты развития возникшей ситуации? Как бы вы повели себя в каждом из этих вариантов?

Примечание. Каждая из предложенных ситуаций может иметь несколько вариантов развития. Например, в варианте 1 - сотрудница, которая встретила вас в аэропорту, могла находиться на больничном по уходу за ребенком, а в аэропорту встречала человека, который должен был привезти ей дефицитное лекарство. В варианте 2 - недоразумение могло возникнуть из-за ошибки машинистки, которая печатала приказ о поощрении и пропустила фамилию Васильева.

Вариант 3

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

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

Устный опрос

Устный (контрольный) опрос

Тема . История становления конфликтологии.

Цель: научить студентов основам исторического развития конфликтологии.

Критерии оценки: Результаты текущего контроля знаний по теме оцениваются по рейтинговой системе, max баллов - 5.

Для оценки результатов выбраны следующие критерии: 5 – высокий уровень знаний (активность индивидуальной работы в процессе занятий, как в группах, так и при презентации и пленарной дискуссии; наличие теоретических знаний по теме практических занятий, правильность понимания основных понятий и положений); 4 – средний уровень знаний (умение применить теоретические знания при решении практических задач; умение мыслить самостоятельно, системно, нестандартно); 3 – низкий уровень знаний (студент плохо ориентируется в теме, низкая активность индивидуальной работы в процессе занятий, так и в группе).

Примерный план и вопросы для обсуждения

1. Охарактеризуйте две основные концепции конфликта, предложенные мыслителями Нового времени: 1) пессимистическую (Т. Гоббс и др.) и 2) оптимистическую (Ж.-Ж. Руссо и др.)
2. Как разрешалась проблема конфликта в марксистской философии? Как обосновывалась идея о возможности преодоления острых конфликтов при социализме в советской философии?
3. Покажите достоинства и недостатки исследования конфликта в классической философии.
4. Какой вклад в развитие конфликтологических знаний (в составе социологии) внесли М. Вебер и Г. Зиммель?

Две концепции конфликта в философии Нового времени

Задание. Кому из мыслителей Нового времени принадлежат следующих два противоположных по смыслу высказывания о природе социальных конфликтов:

А

- В природе человека три основные причины войны: соперничество, недоверие, жажда славы.
- В естественном состоянии каждый имеет право на все.
- Пока люди живут без общей власти, держащей всех их в страхе, они находятся в таком состоянии, которое называется войной, и именно в состоянии войны всех против всех.

Б

- Начал к природе! Назад к первобытной идиллии!
- До тех пор пока люди довольствовались своими убогими хижинами, пока они ограничивались тем, что шили себе одежды из звериных шкур с помощью древесных шипов или рыбьих костей, украшали себя перьями и раковинами, расписывали свое тело в различные цвета, совершенствовались или украшали свои луки и стрелы, выдалбливали с помощью острых камней какие-нибудь рыбачьи лодки или грубые музыкальные инструменты, словом, пока они были заняты таким трудом, который пол силу одному человеку..., они жили свободные, здоровые, добрые и счастливые... и продолжали в отношениях между собой наслаждаться всеми радостями общения, не нарушавшими их независимость.
- За уничтожением равенства последовали ужаснейшие смуты; так несправедливые захваты богатых, разбои бедных и разнузданные страсти тех и других, заглушая естественную сострадательность и еще слабый голос справедливости, сделали людей скупыми, честолюбивыми и злыми. Начались постоянные столкновения права сильного с правом того, кто пришел первым, которые могли заканчиваться только лишь сражениями и убийствами. Нарождающееся общество пришло в состояние самой страшной войны: человеческий род, погрязший в пороках и отчаявшийся, не мог уже ни вернуться назад, ни отказаться от злосчастных приобретений, им сделанных: он только опозорил себя, употребляя во зло способности, делающие ему честь, и сам привел себя на край гибели. Какая из этих двух концепций представляется вам более убедительной? Ответ обоснуйте.

Творческое задание по теме/разделу

«Внутриличностный конфликт, типология»

• Тематика творческого задания доводится до сведения обучающихся за 2 недели до защиты проекта, предполагает выполнение в мини-группах (по 3 человека) или индивидуально.

• На презентацию проекта отводится 10 мин.

Темы для творческого задания

Между двумя наследниками произошел конфликт по поводу долей наследуемого имущества, сразу же после оглашения завещания. Дайте характеристику этому конфликту, используя все признаки классификации конфликтов.

2. Продолжите заполнение таблицы, по образцу:

№	Типы конфликтов	Признак классификации
1	По сферам проявления	Политические экономические семейные производственные
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

3. Какие трудности возникают при классификации конфликтов, с чем это связано?

4. Как Вы думаете, может ли один и тот же конфликт проявляться одновременно в различных сферах общественной жизни? Аргументируйте ответ.

5. Какое значение имеет классификация конфликтов?

6. Какие конфликты выделяет базисная классификация?

7. Перечислите основные признаки, по которым классифицируют конфликты.

8. Назовите основные сферы конфликтного взаимодействия.

9. Какие конфликты выделяют по масштабам и длительности?

10. Перечислите субъектов конфликтного взаимодействия.

11. Какова специфика внутриличностных конфликтов?

12. В чем З. Фрейд видел основную причину внутриличностных конфликтов?

13. Какие типы потребностей человека выделял А. Маслоу?

14. Кто ввел понятие экзистенциального вакуума?
15. Какие разновидности межличностных конфликтов вы знаете?
16. Как возникают межгрупповые конфликты?
17. Какова роль ООН в межгосударственных конфликтах?
18. Существует ли, на Ваш взгляд, связь между межгрупповыми и межгосударственными конфликтами?

Критерии оценки уровня сформированности компетенций при проведении творческого задания:

- оценка «отлично»: презентация творческого задания полностью соответствует требованиям, демонстрирует глубокое понимание обучающимися(-имся) основных подходов к решению рассматриваемой проблемы, в том числе на основе анализа дополнительной литературы, самостоятельно изученной обучающимся; подробно обоснована и корректно охарактеризована рекомендуемая стратегия. Ответы на дополнительные вопросы грамотные и полные;

- оценка «хорошо»: презентация творческого задания в целом соответствует требованиям, демонстрирует умение обучающихся(-егося) работать с материалом, создавать качественные и тщательно проработанные проекты, используя несколько инструментов для исследования. Ответы на вопросы поверхностные, не раскрывают полное понимание изложенной проблемы;

- оценка «удовлетворительно»: презентация творческого задания соответствует требованиям. Содержание раскрывает тему, но является неполным. При подготовке презентации использованы преимущественно учебники. Изложение материала является самостоятельным, но в основном компилятивным (набор фрагментов чужих текстов), присутствуют ошибки. Ответы на вопросы неполные либо отсутствуют;

- оценка «неудовлетворительно»: работа не соответствует требованиям. Содержание работы частично или полностью не соответствует теме. Изложение материала является компиляцией без анализа и обсуждения. Отсутствует мнение автора(-ов) работы или оно является формальным. Ответы на вопросы отсутствуют.

Задания для промежуточной аттестации (зачета и (или) экзамена)

Тест (для текущего контроля)

ТЕСТ № 1. Научный метод, заключающийся в разъединении всего множества изучаемых объектов и последующем их объединении в группы на основе какого-либо признака:

- А) анализ
- Б) Классификация
- В) синтез
- Г) система

2. Кто видел причину внутриличностных конфликтов в противоречии различных мотиваций личности?

- А) А.Н. Леонтьев
- Б) В. Франкл
- В) А. Маслоу
- Г) В.П. Ратников

3. По субъектам конфликтного взаимодействия выделяют конфликты (отметьте лишнее):

- А) межгосударственные
- Б) внутриличностные
- В) межличностные

Г) спонтанные

4. Что, по мнению русского мыслителя В.Соловьева отличает человека от животных?

А) наличие внутриличностных противоречий

Б) наличие препятствий к достижению первичных целей

В) наличие социальных связей

Г) наличие разума

5. Какого конфликта по сферам конфликтного взаимодействия не существует?

А) семейного

Б) производственного

В) экономического

Г) организационного

6. Сколько иерархически связанных уровней выделял А.Маслоу?

А) четыре уровня

Б) пять уровней

В) шесть уровней

Г) два уровня

7. Кто внедрил понятие «экзистенциального вакуума»?

А) З. Фрейд

Б) А.Маслоу

В) В.Франкл

Г) Н.В.Гришина

8. По причинам возникновения конфликты делят на (отметьте лишнее):

А) объективные

Б) личностные

В) организационные

Г) политические

9. Состояние структуры личности, когда в ней одновременно существуют противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценностные ориентации и цели, скотрыми она в данный момент не в состоянии справиться, то есть выработать приоритеты, основанные на них – это ...

А) межгрупповой конфликт

Б) межличностный конфликт

В) внутриличностный конфликт

Г) конфликт между личностью и группой

10. Предотвращение вооруженных конфликтов и защита гражданского населения в военных конфликтах – это задача:

А) СБСЕ

Б) ЮНЕСКО

В) ВАК

Г) ООН

11. Н.В. Гришина, изучавшая конфликты на производстве, выделила конфликты, проявляющиеся как следствие (отметьте лишнее):

А) поведения не соответствующего общепринятым нормам отношений и совместной деятельности

Б) препятствий к достижению первичных (основных целей коллективной трудовой деятельности)

В) поведения руководителей структурных подразделений

Г) личных конфликтов, возникающих из-за различных индивидуальных особенностей членов коллектива

12. По какому признаку классифицируются открытые и скрытые конфликты?

А) по субъектам конфликтного взаимодействия

Б) по формам и степени столкновения

В) по функциям или последствиям конфликтов

Г) по причинам возникновения

13. В результате противоречия между бессознательными влечениями и попытками сознания руководствоваться принципом реальности возникает ...

А) спонтанный конфликт

Б) экономический конфликт

В) открытый конфликт

Г) внутриличностный конфликт

14. Кто считал важнейшей особенностью конфликта - характер потребностей человека, за удовлетворение которой он борется?

А) А.Маслоу

Б) З. Фрейд

В) В.Франкл

Г) А.Н. Леонтьев

Тест №2

Перед вами 30 вариантов утверждений, каждый из которых имеет две разновидности ответов – «А» и «Б». Внимательно прочитайте каждый вариант и выберите то утверждение («А» или «Б»), которое в наибольшей степени соответствует вашему поведению в ситуациях конфликта, отметив их в опросном листе теста.

1. А) Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

Б) Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.

2. А) Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б) Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого человека и моих собственных.

3. А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

4. А) Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б) Я стараюсь не задеть чувств другого человека.

5. А) Улаживая спорную ситуацию, я все время пытаюсь найти поддержку у другого.

Б) Я стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6. А) Я пытаюсь избежать неприятностей.

Б) Я стараюсь добиться своего.

7. А) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

Б) Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться своего.

8. А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б) Я первым стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

9. А) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий.

Б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10. А) Я твердо стремлюсь добиться своего.

Б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11. А) Первым делом я стремлюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

Б) Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.

12. А) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

- Б) Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу.
13. А) Я предлагаю среднюю позицию.
Б) Я настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.
4. А) Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.
Б) Я пытаюсь показать другому логику и преимущество моих взглядов.
15. А) Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.
Б) Я стараюсь сделать все возможное, чтобы избежать напряжения.
16. А) Я стараюсь не задеть чувств другого.
Б) Я обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. А) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
Б) Я дам другому возможность остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.
19. А) Первым делом я пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
Б) Я стараюсь отложить спорные вопросы с тем, чтобы со временем решить их окончательно.
20. А) Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.
Б) Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21. А) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к другому.
Б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22. А) Я пытаюсь найти позицию, которая была бы средней между моей и позицией другого человека.
Б) Я всегда отстаиваю свою позицию.
23. А) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
Б) Иногда предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. А) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу.
Б) Я стараюсь убедить другого пойти на компромисс.
25. А) Я пытаюсь убедить другого в своей правоте.
Б) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к аргументам другого.
26. А) Я обычно предлагаю среднюю позицию.
Б) Я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.
27. А) Зачастую я стремлюсь избежать споров.
Б) Если это сделает другого человека более счастливым, я дам ему такую возможность настоять на своем.
28. А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б) Улаживая ситуацию, я обычно стремлюсь найти поддержку у другого.
29. А) Я предлагаю среднюю позицию.
Б) Я думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.
30. А) Я стараюсь не задеть чувств другого.
Б) Я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха

Список вопросов к зачету и (или) / экзамену

Перечень вопросов к зачету

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 социум.
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.
11. Типология конфликтов, ее значение для практической деятельности.
12. Конфликт как социальный феномен.
13. Конфликт и социальное противоречие.
14. Детерминация конфликта. Классификация причин конфликта и ее практическое использование в деятельности.
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.
20. Связанные с конфликтом явления.
21. Влияние уровня образования и специфики мировоззрения участников на разрешение конфликта.
22. Внутриличностный конфликт, типология. Причины.
23. Межличностный конфликт, типология. Причины.
24. Социальные конфликты, их типы.
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.

Дополнительно указываются:

а) методические рекомендации по подготовке и процедуре осуществления контроля выполнения

Зачеты и экзамены могут быть проведены в письменной форме, а также в письменной форме с устным дополнением ответа. Зачеты служат формой проверки качества выполнения студентами лабораторных работ, усвоения семестрового учебного материала по дисциплине (модулю), практических и семинарских занятий (при отсутствии экзамена по дисциплине).

По итогам зачета, соответствии с модульно – рейтинговой системой университета, выставляются баллы с последующим переходом по шкале баллы – оценки за зачет, выставляемый как по наименованию «зачтено», «не зачтено», так и дифференцированно т.е. с выставлением отметки по схеме – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно», определяемое решением Ученого совета университета и прописываемого в учебном плане.

Экзамен по дисциплине (модулю) служит для оценки работы студента в течении семестра (года, всего срока обучения и др.) и призван выявить уровень, качество и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умения синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач. По итогам экзамена, в

соответствии с модульно – рейтинговой системой университета выставляются баллы, с последующим переходом по шкале оценок на оценки: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно», свидетельствующие о приобретенных компетенциях или их отсутствии.

Критерии оценки уровня сформированности компетенций по результатам проведения зачета:

- оценка «зачтено»: обучающийся демонстрирует всестороннее, систематическое и глубокое знание материала, свободно выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины, усвоивший основную и дополнительную литературу. Обучающийся выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины, на уровне не ниже базового;

- оценка «не зачтено»: обучающийся демонстрирует незнание материала, не выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины. Обучающийся не выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины, на уровне ниже базового. Дальнейшее освоение ОПОП не возможно без дополнительного изучения материала и подготовки к зачету.

Критерии оценки уровня сформированности компетенций по результатам проведения дифференцированного зачёта (зачета с оценкой) / экзамена:

- оценка «отлично»: обучающийся дал полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, проявил совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыл основные положения темы. В ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, явлений. Обучающийся подкрепляет теоретический ответ практическими примерами. Ответ сформулирован научным языком, обоснована авторская позиция обучающегося. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа или с помощью «наводящих» вопросов преподавателя. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень владения компетенцией(-ями);

- оценка «хорошо»: обучающимся дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, проявлено умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, но есть недочеты в формулировании понятий, решении задач. При ответах на дополнительные вопросы допущены незначительные ошибки. Обучающимся продемонстрирован повышенный уровень владения компетенцией(-ями);

- оценка «удовлетворительно»: обучающимся дан неполный ответ на вопрос, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, явлений, нарушена логика ответа, не сделаны выводы. Речевое оформление требует коррекции. Обучающийся испытывает затруднение при ответе на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован базовый уровень владения компетенцией(-ями);

- оценки «неудовлетворительно»: обучающийся испытывает значительные трудности в ответе на вопрос, допускает существенные ошибки, не владеет терминологией, не знает основных понятий, не может ответить на «наводящие» вопросы преподавателя. Обучающимся продемонстрирован низкий уровень владения компетенцией(-ями).

Критерии оценки уровня сформированности компетенций для проведения экзамена/дифференцированного зачёта (зачета с оценкой) зависят от их форм проведения (тест, вопросы, задания, решение задач и т.д.).

6.1. Текущий контроль освоения заданных дисциплинарных частей компетенций. Текущий контроль освоения дисциплинарных частей компетенций проводится в следующих формах:

- опрос для анализа усвоения материала предыдущей лекции;
- письменные работы по темам практических занятий.

6.2. Рубежный и промежуточный контроль освоения заданных дисциплинарных частей компетенций.

Рубежный контроль освоения заданных частей компетенций проводится по результатам выполнения различных индивидуальных заданий по видам самостоятельной работы по дисциплине. Средствами контроля являются индивидуальные задания на выполнение запланированных видов самостоятельной работы и формы представления результатов выполненной работы. Объектами рубежного контроля являются компоненты заявленных дисциплинарных частей компетенций.

6.3. Итоговый контроль освоения заданных дисциплинарных частей компетенций:

1) Зачёт. Условия проставления зачёта по дисциплине: Зачёт по дисциплине выставляется по итогам проведённого промежуточного контроля и при выполнении заданий всех практических занятий.

2) Экзамен. Экзамен по дисциплине проводится письменно по билетам. Билет содержит два теоретических вопроса и одно практическое задание.

Фонд оценочных средств является обязательным разделом РПД (разрабатывается как приложение к рабочей программе дисциплины), включает типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения ООП.

Тест для проведения зачета / дифференцированного зачета (зачета с оценкой) / экзамена

Тестовые задания по конфликтологии

1. Оказывает влияние на развитие конфликта и участвует в управлении.
 - Руководитель трудового коллектива
 - Ведущий переговоры
 - Независимый эксперт
 - Члены трудового коллектива
 - Посредник
2. Процесс рассмотрения споров профессионально подготовленными лицами, выработка рекомендаций и предложений по урегулированию разногласий.
 - Соглашение
 - Медиация
 - Фасилитация
 - Разбирательство
 - Требование
3. Обязательное обращение участников конфликта к посреднику, обязательное исполнения его решений, называется...
4. Назовите конфликт разногласий между личностью и группой, вызванный различиями интересов.
 - Внутригрупповой конфликт
 - Межгрупповой конфликт
 - Межличностный конфликт

- Внутрличностный конфликт
- Личностно-групповой конфликт

5. Столкновение взаимодействующих сторон, означающее переход конфликтной ситуации в конфликт, называют.

6. Назовите тип конфликта между работниками и работодателями по поводу установления и изменения условий труда.

- Коллективный трудовой спор
- Противоречие
- Межличностный конфликт.
- Противостояние
- Противоборство

7. Область специального научного знания о природе, причинах, динамике конфликтов, методах их предупреждения и способах разрешения называется...

8. Противоборство, в котором участвует часть персонала, рабочих или служащих конкретного крупного предприятия либо конкретного региона.

- Локальный конфликт
- Региональный конфликт
- Эмоциональный конфликт
- Крупномасштабный конфликт
- Административный конфликт

9. Наиболее мягкая форма участия в конфликте третьей стороны (третьего лица) называется.

10. Система мероприятий по обеспечению сотрудничества наемных работников, работодателей и представителей органов государственной власти в целях согласования социально-экономических интересов.

- Трудовой договор
- Социальное партнёрство
- Компромисс
- Сотрудничество
- Взаимодействие

11. Массовое шествие, являющееся одной из форм урегулирования коллективных трудовых споров и социальных конфликтов, называется.

12. Назовите термин, характеризующий процесс сознательного воздержания от применения силы в конфликтной ситуации.

- Мораторий
- Соглашение
- Заявление
- Договор
- Запрет

15. Процесс дробления общества на ряд групп с различными интересами и ценностями, конфликтующих между собой.

- Поляризация
- Сегментация
- Конфронтация
- Изоляция
- Агитация

16. Конфликт, в котором принимают участие много сторон.

- Перекрещивающийся
- Мультиполярный
- Биполярный.
- Расширенный
- Масштабный

18. Тип модели поведения личности в конфликтной ситуации, в ходе которой проявляются пассивность, склонность к уступкам, в оценках и суждениях - непоследовательность.

- Конструктивная
- Деструктивная
- Конформистская
- Созидательная
- Продуктивная

19. Термин, характеризующий массовое собрание людей, с целью урегулирования коллективных трудовых споров и социальных конфликтов.

- Митинг
- Совещание
- Заседание
- Собрание
- Совет

20. Стратегия согласия, поиска и приумножения общих интересов в конфликте, называется...

21. Определите тактику поведения, которую следует применять, если конфликтная ситуация разрешится сама собой через определенное время.

- Противоборство
- Уклонение
- Уступка
- Наступление
- Провокация

22. Определите тактику поведения, которую следует применять в конфликтной ситуации, если решение проблемы важнее для партнера, чем для Вас.

- Компромисс
- Конфронтация
- Приспособление
- Сотрудничество
- Уступка

23. Укажите, какую тактику следует применять в конфликтных ситуациях, когда одинаково значимы цели и важны подходы обеих сторон?

- Избегание.
- Сотрудничество
- Компромисс.
- Соперничество
- Противоборство

24. Тактика, характеризующаяся высоким уровнем напористости при низком уровне партнерства, называется.

Ответ: соперничество

25. Вид конфликтной ситуации, для которого характерны разногласия по конкретному вопросу.

- Антагонизм
- Отчуждение
- Деловой спор
- Дискуссия
- Скандал

26. Установите соответствие периода с этапом становления конфликтологии как науки: а) VI-VII в. до н.э.; б) 1920 годы; в) 1920-1950 годы; г) 1950-1980 годы; д) 1980 год-2000 годы

- Конфликт изучается в рамках философии
- Зарождения отраслей конфликтологии
- Конфликт как самостоятельная наука
- Междисциплинарные исследования
- Центры по исследованию конфликтов

27. Назовите термин, характеризующий окончание конфликта по любым причинам.

- Затихание конфликта
- Завершение конфликта
- Разрешение конфликта
- Устранение конфликта
- Ликвидация конфликта

28. Временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта и напряженных отношений его участников это:....

29. Процесс, в ходе которого в отношениях сторон происходит смена объекта конфликта.

- Перерастание в другой конфликт
- Возникновение конфликтного поля
- Появление ещё одной зоны конфликта
- Расширение конфликта
- Переход в другое конфликтное поле

30. Назовите деятельность участников конфликта, направленную на прекращение противодействия и устранение проблемы.

- Расширение зоны конфликта
- Разрешение конфликта
- Уклонение
- Принятие соглашения
- Обсуждение

31. Воздействие на конфликт, в результате которого ликвидируются основные структурные элементы конфликта это...

32. Конфликт, обусловленный столкновением определенных взаимоисключающих политических интересов.

- Внутриличностный конфликт
- Этнический конфликт
- Политический конфликт
- Международный конфликт
- Межгрупповой конфликт

33. Разновидность конфликтов, которые можно отнести к внешнеполитическим.

- Межгосударственные
- Межличностные
- Классовые
- Межгрупповые
- Международные

35. Термин, который определяет сознательное взаимное воздержание от применения силы.

- Двусторонний мораторий
- Переговорный процесс
- Разрешение конфликта
- Упреждение конфликта
- Ликвидация конфликта

36. Процесс противоборства субъектов права с целью изменения своего статуса и юридического состояния.

- Социальный конфликт.
- Классовый конфликт.
- Правовой конфликт.
- Экономический конфликт.
- Политический конфликт.

37. Термин, характеризующий противоречие и столкновение обычая и закона.

- Область конфликта
- Конфликт
- Поле конфликта
- Пространство конфликта
- Территория конфликта

38. Соотнесите психологическую концепцию внутриличностного конфликта с ее автором: а) Эрих Фромм; б) Альфред Адлер; в) Эрик Эриксон; г) Зигмунд Фрейд; д) Карл Юнг.

- Проблема внутриличностного конфликта
- Теория комплекса неполноценности
- Учение об экстраверсии и интроверсии
- Концепция «экзистенциальной дихотомии»
- Теория психосоциального развития

39. Конфликтология как наука возникла:

- В XIX в
- Вместе с возникновением человечества
- В XX в

40. Внутриличностный конфликт понимается как конфликт между:

- Сознательной и бессознательной структурами
- Бессознательными установками
- Сознательными тенденциями
- Между любыми внутриличностными структурами

41. Ресурсы сторон конфликта это:

- общий потенциал субъектов и участников конфликта, который может быть в нем использован;
- знания, умения и навыки конфликтантов;
- материальная обеспеченность сторон, участвующих в конфликте.

42. К этапам конфликта относятся:

- эскалация, конфликтная ситуация, речевое противодействие;
- инициация конфликта, инцидент, деструктивный конфликт;
- тупик, конфликтная ситуация, инцидент, эскалация, послеконфликтная стадия.

43. Стратегия поведения в конфликте основывается на:

- модели заинтересованности в успехе другого;
- модели заинтересованности в собственном успехе;
- модели двойной заинтересованности.

44. Стратегия сотрудничества:

- приводит к разрешению конфликта;
- ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации;
- свидетельствует о высокой конфликтологической компетентности личности.

45. Какое из сочетаний приводимых понятии имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:

- уступка, уход, сотрудничество;
- компромисс, критика, борьба,
- борьба, уход, убеждение.

46. С точки зрения транзактного анализа к конфликтогенам можно отнести:

- присоединение;
- пересечение транзакций;
- нахождение в позиции родителя;

47. К поведенческим конфликтогенам можно отнести:

- проявление агрессии, превосходства, эгоизма;
- редукция сознательной части психики;
- общение с конфликтными личностями.

48. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) в транзакции Взрослого:

- проявляет чувство вины, руководит, уточняет ситуацию;
- работает с информацией, анализирует, разговаривает на равных;
- требует, покровительствует, руководит.

49. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) в транзакции Ребенок:

- проявляет чувство обиды, шалит, подчиняется;
- оценивает, проявляет чувство беспомощности;
- подчиняется, одобряет, уточняет ситуацию.

50. Существенными характеристиками эскалации конфликта являются:

- использование угроз в адрес оппонента;
- признание реальности конфликта;
- расширение социальной среды конфликта.

51. Спиральная модель эскалации конфликта предполагает:

- принцип дополнительного схизмогенеза;
- принцип симметричного схизмогенеза;
- агрессивно-оборонительный принцип.

52. Жесткие тактики поведения в конфликте:

- всегда используются только после применения мягких и нейтральных;

- ориентируется на нанесение вреда, ущерба или использование давления на оппонента;
- их присутствие в конфликтном сценарии свидетельствует о недостатках воспитания личности.

53. Стратегия соперничества:

- ведет к эскалации конфликта независимо от другой позиции;
- характеризует человека как эгоиста;
- ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации.

54. К групповым конфликтам относятся:

- личность - группа;
- группа - группа;
- личность - группа, группа - группа;
- микрогруппа - руководитель.

55. Интегративное разрешение конфликта означает:

- соглашение, достигаемое, когда стороны конфликта сходятся в срединной точке на некоей очевидной координате;
- достижение согласия через узаконенные процедуры установления победителя;
- разрешение конфликта, примиряющее обе стороны или решение без проигравших.

56. К информационным технологиям регулирования конфликта принадлежат:

- устранение слухов;
- обеспечение ровного психологического климата;
- снижение социальной напряженности.

57. Предупреждение конфликта представляет собой:

- управление конфликтом с целью его легитимации;
- вид деятельности, направленный на ограничение конфликта;
- превентивную форму управления конфликтом.

58. Снятие избыточной агрессии:

- форма предупреждения внутри и межличностных конфликтов;
- механизм внутриличностной защиты;
- форма самовоспитания личности.

59. Медиация это:

- вмешательство по типу юридического урегулирования конфликта;
- любое посредничество;
- ограниченный арбитраж.

60. Что относится к форме завершения конфликта:

- уступка, компромисс, уход, соперничество;
- перерастание в другой конфликт, отмена, затухание, разрешение;
- разрешение, уход, отмена, убеждение.

Примерные темы для написания эссе

1. Современные проблемы развития конфликтологии как науки и практики.
2. Принципы и правила ведения споров
3. Религиозные и национальные конфликты в семье
4. Типы конфликтных личностей в организации
5. Решение конфликтов с гостями на примере гостиничного бизнеса
6. Определение биоритмов организма и уровень работоспособности человека на примере профессии, доступной для наблюдения
7. Управление конфликтом
8. Внутриличностный конфликт, его особенности. Меры профилактики
9. Я медиатор
10. Особенности конфликтов и проблемы их управления в организациях культуры
11. Конфликт ценностей между демократией и тоталитаризмом
12. Социальные риски в современном обществе
13. Анализ стратегий поведения участников конфликта
14. При каких условиях и для кого могут быть полезны организационные конфликты?
15. Бесконфликтное общество: реальность или утопия
16. Факторы, способствующие эффективному урегулированию организационных конфликтов
17. Проблема межнациональных конфликтов
18. Традиции примирения с участием нейтрального лица народов России и мира.
19. Значение Российской Федерации в решении конфликтов Закавказья на примере Грузии и Южной Осетии
20. Роль Российской Федерации в решении конфликтов Закавказья

Темы рефератов по дисциплине «Конфликтология»

1. Социология конфликта Л. Козера.
2. Социология конфликта Р. Дарендорфа.
3. Социал-дарвинистские идеи в конфликтологии.
4. Развитие отечественной конфликтологической мысли.
5. Теория агрессии К. Лоренца.
6. Агрессия как аспект социальных отношений.
7. Социальные детерминанты агрессии.
8. Психоаналитические концепции о конфликте.
9. Конфликтогенные особенности отношений в системе руководство – подчинение.
10. Манипуляции в общении.
11. Социальный конфликт.
12. Экономические конфликты вчера и сегодня.
13. Политические конфликты.
14. Конфликты в мире политики.
15. Насилие как политическое средство.
16. Структурные процессы как источник насильственных конфликтов.
17. Региональные конфликты.
18. Понятие, причины, виды вооруженного конфликта.
19. Глобализация и регионализация как конфликтогенные факторы трансформации современного российского общества.
20. Конфликты в молодой семье.

Вопросы остаточных знаний студентов

1. Понятие конфликта. Подходы к определению понятия конфликта.
2. Конфликт и конфликтная ситуация. Критерии выявления.
3. Структура конфликта. Основные элементы структуры конфликта.
4. Функции конфликта, их классификация. Практическое использование знаний об основных функциях конфликта.
5. Типология конфликтов, ее значение для практической деятельности.
6. Конфликт как социальный феномен.
7. Конфликт и социальное противоречие.
8. Детерминация конфликта. Классификация причин конфликта и ее практическое использование в деятельности.
9. Возникновение конфликта.
20. Связанные с конфликтом явления.
10. Влияние уровня образования и специфики мировоззрения участников на разрешение конфликта.
11. Внутриличностный конфликт, типология. Причины.
12. Межличностный конфликт, типология. Причины.
13. Социальные конфликты, их типы.
14. Возможности практической работы с конфликтом.
15. Формально-правовые способы работы с конфликтом.
16. Психотехнические стратегии в прикладной конфликтологии.
17. Основные направления в разработке теории конфликта.
18. Социологическое направление в разработке теории конфликта.
19. Психологическое направление в разработке теории конфликта.
20. Конфликтология в системе социальных дисциплин.

Фонд оценочных средств является обязательным разделом РПД (разрабатывается как приложение к рабочей программе дисциплины).