

АНО ВО «Межрегиональный открытый социальный институт»

УТВЕРЖДЕНО

на заседании Совета факультета
экономико-правового и психолого-
педагогического образования
Протокол заседания Совета факультета
№ 2 « 30 » сентября 2021 г.
Декан факультета экономико-правового и
психолого-педагогического образования

О.Е. Баланчук



ОДОБРЕНО

на заседании кафедры общей и
специальной психологии и педагогики
Протокол заседания кафедры
№ 2 « 30 » сентября 2021 г.
Зав. кафедрой общей и специальной
психологии и педагогики

И.А. Загайнов

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по учебной дисциплине
образовательная программа
форма обучения

Конфликтология и медиация

(наименование)

37.04.01 Психология.

Психология управления, консультирование и коучинг

очно-заочная

Йошкар-Ола, 2021

СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка	3
2. Структура учебной дисциплины для очно-заочной формы обучения	5
3. Содержание учебной дисциплины.....	6
4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	13
5. Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины	14
6. Методические указания для обучающихся по усвоению дисциплины.....	16
Приложение к РПУД.....	20

1. Пояснительная записка

Цель изучения учебной дисциплины:

Цель – формирование конфликтологической компетентности будущих специалистов (как составляющей общей профессиональной компетентности) и компетенции технологии медиации по управлению и разрешению конфликтов в сфере управления персоналом.

Место учебной дисциплины в учебном плане:

Учебная дисциплина «Конфликтология и медиация» относится к модулю психологическое консультирование и коучинг части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана по направлению подготовки 37.04.01 Психология. Психология управления, консультирование и коучинг.

Перечень планируемых результатов обучения по учебной дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций:

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
ПК-2. Способен осуществлять групповое и индивидуальное психологическое консультирование и сопровождение участников организационного взаимодействия	ПК – 2.3. Осуществляет психологическую коррекцию внутриличностных и групповых проблем в условиях конструктивного и бесконфликтного поведения	Знать: теоретическую базу исследований психологии в области конфликтологии и медиации Уметь: анализировать условия и причины возникновения социальных конфликтов и применять знания медиации и психологии для их урегулирования Владеть: навыками и методами психологии, чтобы определять способы и пути разрешения социальных конфликтов
ПК-3. Способен к организации системы психологического сопровождения организации с учетом уровня ее развития	ПК-3.2. Обеспечивает психологическое сопровождение процесса управления персоналом организации на основе конструктивного и бесконфликтного поведения	Знать: сущность, причины, функции конфликтов и технологии их разрешения Уметь: организовывать психологическое сопровождение процесса управления персоналом организации на основе конструктивного и бесконфликтного поведения Владеть: навыками разрешения конфликтов в процессе взаимодействия с участниками образовательного процесса

Формы текущего контроля успеваемости обучающихся: устный опрос, эссе, реферат, презентация.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

2. Структура учебной дисциплины для очно-заочной формы обучения

Общая трудоёмкость учебной дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 46 ч., промежуточная аттестация 27 ч., самостоятельная работа обучающихся 35 ч., 3 семестр.

№ п/п	Раздел учебной дисциплины/темы	Всего	Виды учебной работы (в часах)				
			Контактная			Промежуточная аттестация	Самостоятельная работа
			Лекции	Семинар/ Практические занятия/ курсовая работа	Лабораторные занятия		
1	Становление и предмет конфликтологии	10	2	4			4
2	Характеристика конфликта как социального явления	8	2	2			4
3	Механизмы возникновения конфликтов	9	1	4			4
4	Динамика конфликтов	4	-	2			2
5	Внутриличностный конфликт и его виды	7	1	4			2
6	Межличностный конфликт	7	2	2			3
7	Межгрупповые конфликты и их виды	9	1	4			4
8	Конфликты в организации	4	-	2			2
9	Поведение личности в конфликте	4	-	2			2
10	Медиация как технология посредничества в конфликте и ее становление	5	1	2			2
11	Нарративная медиация	5	1	2			2
12	Переговорный процесс и технологические приемы медиации	4	-	2			2
13	Примирительные процедуры	5	1	2			2
	экзамен	27				27	
	итого:	108	12	34		27	35

3. Содержание учебной дисциплины

№	Наименование раздела учебной дисциплины /темы	Содержание
1	Становление и предмет конфликтологии	<p>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие Современные концепции социального конфликта. Конфликт как социальная аномалия в «структурном функционализме» Т. Парсонса, Э. Мэйо и теория «человеческих отношений» на производстве.</p> <p>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/ практическое занятие Проблема соотношения противоречия, борьбы и конфликта в трудах мыслителей древнего Становление отечественной конфликтологии в 80-е – 90-е годы XX века. Периодизация истории отечественной конфликтологии. Основные направления исследований в отечественной конфликтологии. Общая теория конфликтного взаимодействия Кеннет Боулдинга. Развитие конфликтологии в рамках психологической науки. Конфликтология и правоведение. Предмет конфликтологии и методы исследования конфликтов. Экспериментальные исследования конфликта в лабораторных и естественных условиях. Опросные методы</p> <p>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы Изучение материала: Эволюция научных взглядов на проблему конфликта. Характеристика концепций социального конфликта конца XIX - начало XX вв. Взгляды предшественников конфликтологии. Концепция «позитивнофункционального конфликта» Л. Козера. «Общая теория конфликта К. Боулдинга. «Аналитическая модель» социального конфликта Л. Крисберга. Написание эссе «Объективно-субъективная природа конфликтов»</p>
2	Характеристика конфликта как социального явления	<p>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие Два подхода к пониманию природы социального конфликта. Определение понятия «конфликт». Место конфликта в структуре противоречивых социальных отношений.</p> <p>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/ практическое занятие Место и роль конфликта в жизнедеятельности отдельного человека, социальной группы, общества в целом. Разрешение противоречий – объективная функция социального конфликта. Разрешение конфликта и его</p>

		<p>влияние на основных участников и на социальное окружение. Классификация конфликтов по функциям, сфере возникновения и участникам конфликтного взаимодействия.</p> <p>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы Изучение материала: Различие между объектом и предметом конфликта. Проблема типологии конфликтов. Методы конфликтологии. Структура социального конфликта. Компоненты социального конфликта: объективные и личностные. Характеристика участников конфликта. Макро- и микросреда социального конфликта. Психологические доминанты поведения субъектов конфликта. Основные типы характера личности. Письменная работа: составить таблицу «Современная классификация конфликтов»</p>
3	Механизмы возникновения конфликтов	<p>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие Основные причины возникновения конфликтной ситуации.</p> <p>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие Понятие «причина» в философии. Причинность в социальной среде. Потребность как внутренний побудитель активности субъекта. Противоречие интересов и осознанных потребностей – основа конфликтных взаимодействий. Четыре группы факторов, обуславливающих возникновение и развитие конфликтов: объективные; организационно-управленческие; социально-психологические; личностные. Основания классификации причин социальных конфликтов. Трансактный анализ конфликтов.</p> <p>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы Изучение материала: Закономерности возникновения причин конфликтов. Классификация причин возникновения конфликтов: объективные, организационно-управленческие, социально-психологические, личностные. Картография как метод определения причин конфликтов. Конфликтная ситуация. Изучение первоисточников по теме занятия (Трансактный анализ конфликтов)</p>
4	Динамика конфликтов	<p>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие Варианты развития конфликта. Периоды развития конфликта. Основные этапы протекания конфликтов.</p> <p>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы</p>

		<p>Изучение материала: Фазы конфликта на предконфликтном, скрытом (латентном) этапе развития. Основные фазы конфликта на этапе собственного конфликтного взаимодействия. Основные фазы конфликта на этапе его завершения (разрешения). Основные фазы постконфликтного этапа.</p>
5	Внутриличностный конфликт и его виды	<p>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие Индивидуально-психологические особенности личности. Научное обоснование внутриличностного конфликта в теориях З.Фрейда, А. Маслоу, К. Левина, В. Франкла и др.</p>
		<p>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие Понятие внутриличностного конфликта. Конструктивный и деструктивный внутриличностный конфликт. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов (З. Фрейд, К. Роджерс, В. Франкл, Ф. Василюк, А. Леонтьев, К. Левин и др.). Основа внутриличностного конфликта. Особенности внутриличностного конфликта. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Мотивы и цели участников взаимодействия. Стратегии и тактики взаимодействия. Внутриличностный конфликт и невроз. Личностные особенности поведения в конфликте. Типы конфликтных личностей.</p>
		<p>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы Изучение материала: Особенности исследования внутриличностного конфликта в работах отечественных психологов: А. Лурия, А. Леонтьева, В. Мясищева, В. Мерлина и др. Типология внутриличностных конфликтов по А. Анцупову и А. Шпилову. Причины и последствия внутриличностных конфликтов. Личностные проблемы человека и суицидальное поведение. Условия предупреждения внутриличностных конфликтов</p>
6	Межличностный конфликт	<p>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие Психологические особенности межличностных конфликтов. Межличностные конфликты в производственном коллективе: сотрудник-сотрудник; руководитель-сотрудник; руководитель-руководитель</p>
		<p>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие Понятие межличностного конфликта и его особенности. Причины межличностных конфликтов. Классификация межличностных конфликтов. Сфера проявления межличностных конфликтов. Модели развития</p>

		<p>межличностного конфликта. Управление межличностными конфликтами. «Профилактика» конфликтности. Способы урегулирования конфликтов. «Силовые» методы разрешения конфликтов.</p> <p>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы Изучение материала: Открытое столкновение взаимодействующих субъектов. Причины межличностных столкновений – объективно и субъективно несовместимые или противоположные интересы, потребности, ценности, установки, ориентации, мнения, способы поведения. Семейные конфликты: типичные межличностные конфликты у супругов; конфликты во взаимодействии родителей и детей. Влияние внешней среды на семейные конфликты. Написание эссе «Конфликт как стиль жизни»</p>
7	Межгрупповые конфликты и их виды	<p>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие Субъекты межгрупповых конфликтов. Отличительные особенности межгрупповых и межличностных конфликтов.</p> <p>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие Понятие групповых конфликтов и их классификация. Внутригрупповые конфликты. Конфликт личности и группы. Межгрупповые конфликты. Особенности и функции межгрупповых конфликтов. Функциональный конфликт. Дисфункциональный конфликт. Управление межгрупповыми конфликтами. Способы предупреждения межгрупповых конфликтов. Регуляторы конфликтного взаимодействия (ситуационный контекст, психологические ориентации участников, социально-перцептивные регуляторы). Нормативные регуляторы (нормативное обоснование позиции и поведения, критерий справедливости-несправедливости, правила взаимодействия в конфликтных ситуациях, культурные и этические нормы поведения в конфликтах).</p> <p>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы Изучение материала: Г. Лебон, Г. Тард «Психология толпы». Особенности формирования и развития межгрупповых конфликтов. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов: межгрупповая враждебность; объективный конфликт интересов; внутригрупповой фаворитизм. Специфика политических конфликтов: субъекты; объект политического конфликта; проявление и характерные особенности. Политические конфликты в духовной сфере. Конфликты идентификации Составить глоссарий по теме занятия. Составление</p>

		презентации по теме занятия
8	Конфликты в организации	<p>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие Причины возникновения конфликтов в организации. Виды конфликтов в организации. Конфликтная ситуация и инцидент. Выявление конфликтной ситуации. Правила формулировки конфликтной ситуации. Развитие конфликта в организации.</p> <p>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы Изучение материала: Последствия конфликта в организации: функциональные и дисфункциональные последствия. Модели развития конфликта. Техники «борьбы». Эскалация конфликта. Управление конфликтной ситуации в организации. Стили разрешения конфликтов в организации. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте Составить глоссарий по теме занятия. Написание эссе «Всегда ли возможен компромисс?»</p>
9	Поведение личности в конфликте	<p>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии: конструктивная, деструктивная, конформистская.</p> <p>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы Изучение материала: Стратегии поведения в конфликте (соперничество, сотрудничество, уступка, компромисс, приспособление, избегание). Характеристика основных стратегий поведения. Типы конфликтных личностей. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.</p>
10	Медиация как технология посредничества в конфликте и ее становление	<p>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие Понятие медиации. Посредничество в переговорах. Основные принципы медиации.</p> <p>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие Медиация в межличностных конфликтах. Медиация в межгрупповых конфликтах. Подготовка и организация медиации. Психологические техники слушания в медиации. Соглашение в медиации. Ограничения использования медиации. Современные технологии разрешения конфликтов в организации с помощью медиатора.</p> <p>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы Изучение материала: История развития медиации в России и за рубежом.</p>

		<p>Интересы и позиции субъектов взаимодействия в процессе медиации. Стадии медиации.</p> <p>Написание эссе «Можно ли разрешить конфликт?»</p> <p>Разработать рекомендации по эффективному взаимодействию с окружающими людьми</p>
11	Нарративная медиация	<p>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие</p> <p>Нарративная медиация: истоки и сущность. Сферы применения, цели и задачи нарративной медиации.</p>
		<p>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие</p> <p>Нарративная медиация, консультирование и психотерапия. Стадии нарративной медиации. Нарративные методы и техники. Методы разворачивания экстернализирующей беседы. Техники деконструкции. Техники переописания. Использование документов. Замещение стороны медиатором. Смена ролей. Выражение благодарности</p>
		<p>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы</p> <p>Составить глоссарий по теме занятия. Написание реферата по предложенной тематике</p>
12	Переговорный процесс и технологические приемы медиации	<p>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие</p> <p>Переговоры как основа медиации. Техники и приемы в классической медиации. Техники работы с сопротивлением в медиации.</p>
		<p>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы</p> <p>Разработать методические рекомендации для психолога организации по ведению переговоров</p>
13	Примирительные процедуры	<p>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие</p> <p>Примирительные процедуры в коллективных трудовых спорах. Примирительные процедуры в публичной сфере. Особенности конфликтов в публичных отношениях.</p>
		<p>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие</p> <p>Возможности применения примирительных процедур при регулировании конфликтов в публичной сфере. Применение переговорных технологий при разрешении социально значимых конфликтов. Организация и работа переговорных площадок. Особенности применения технологии медиации в публичной сфере. Обучение медиации. Медиация как профессия.</p>
		<p>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы</p> <p>Проанализировать конфликтные ситуации и подобрать 5-6 способов конструктивного урегулирования конфликтов в процессе медиации и описать их.</p>

Распределение трудоемкости СРС при изучении учебной дисциплины

Вид самостоятельной работы	Трудоемкость (час)
Подготовка к экзамену	8
Проработка конспекта лекций	6
Подготовка к практическим (семинарским) занятиям	6
Проработка учебного материала	9
Написание докладов и рефератов	6
Решение отдельных задач	-

4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература

1. Распопова, Н. И. Медиация: учебное пособие для вузов / Н. И. Распопова. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 222 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14347-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496878> (дата обращения: 28.10.2022). Минкина, Н. И. Медиация в социальной сфере: учебник: [16+] / Н. И. Минкина. — Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2021. — 188 с. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=619755> — ISBN 978-5-4499-2690-6. — DOI 10.23681/619755. — Текст: электронный. (ЭБС «Университетская библиотека онлайн»).

2. Конфликтология: психологические теории, системы, технологии / И. В. Белашева, И. В. Бакунова, В. И. Горовая [и др.]; авт.-сост. С. В. Лисак; Северо-Кавказский федеральный университет. — Ставрополь: Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2018. — 208 с.: ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=563064> — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-9296-0951-0. — Текст: электронный. (ЭБС «Университетская библиотека онлайн»).

3. Магомедова, П. К. Конфликтология: учебное пособие: [16+] / П. К. Магомедова, Р. Р. Алиева, Ш. И. Булуева; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Дагестанский государственный педагогический университет, Чеченский государственный университет. — Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2019. — 381 с.: ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570428> — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-4499-0347-1. — DOI 10.23681/570428. — Текст: электронный. (ЭБС «Университетская библиотека онлайн»).

4. Белинская, А. Б. Конфликтология в социальной работе : учебное пособие для вузов / А. Б. Белинская. — 3-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 190 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14373-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494752>.

Дополнительная литература

1. Конфликтология: учебник / В. П. Ратников, И. К. Батулин, В. Ф. Голубь [и др.]; под ред. В. П. Ратникова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юнити-Дана, 2017. — 543 с. : табл., граф., ил., схемы. — (Золотой фонд российских учебников). — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684816> — Библиогр.: с. 527-531. — ISBN 978-5-238-02174-4. — Текст: электронный. (ЭБС «Университетская библиотека онлайн»).

2. Табачникова, И. А. Конфликтология: методическое пособие: [16+] / И. А. Табачникова; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. — Москва: Дело, 2020. — 80 с.: ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=685806> — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-85006-280-4. — Текст: электронный. (ЭБС «Университетская библиотека онлайн»).

3. 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). — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621690> — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-394-04322-2. — Текст: электронный. (ЭБС «Университетская библиотека онлайн»).

5. Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины

Материально-техническую базу для проведения лекционных и практических занятий по учебной дисциплине составляют:

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения (реквизиты подтверждающего документа)
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, (ауд. 405)	Основное учебное оборудование: специализированная мебель (учебные парты, стулья, стол преподавателя, учебная доска). Технические средства обучения: переносной ноутбук, мультимедийный проектор, экран	СПС «Консультант Плюс», СПС «Гарант» (договор о сотрудничестве от 23.09.2013 г. с ЗАО «Компьютерные технологии» (ПС Гарант)), регистрационный лист зарегистрированного пользователя ЭПС «Система ГАРАНТ» от 16.02.2012 г. №12-40272-000944; договоры с ООО «КонсультантПлюс Марий Эл» №2017-СВ-4 от 28.12.2016 г., Windows 10 Education, Windows 8, Windows 7 Professional (Microsoft Open License), Office Standart 2007, 2010 (Microsoft Open License), Office Professional Plus 2016 (Microsoft Open License) , P7 – Офис. Профессиональный. (суб. договор № 010/ЙО22-003848 от 01.12.2022), Dr Web Deskto Security Suite (K3) (суб. договор № 010/ЙО22-003847 от 01.12.2022)
Помещение для самостоятельной работы, (каб. 303)	Основное учебное оборудование: специализированная мебель (учебные парты, стулья, стол преподавателя, учебная доска). Технические средства обучения: Компьютерная техника (ASUSTeK Computer INC. H110M-R/Intel(R) Celeron(R) CPU G3930 @ 2.90GHz/4096.00 (DIMM_B1-4096.00))	СПС «Консультант Плюс», СПС «Гарант» (договор о сотрудничестве от 23.09.2013 г. с ЗАО «Компьютерные технологии» (ПС Гарант)), регистрационный лист зарегистрированного пользователя ЭПС «Система ГАРАНТ» от 16.02.2012 г. №12-40272-000944; договоры с ООО «КонсультантПлюс Марий Эл» №2017-СВ-4 от 28.12.2016 г. Windows 7 Professional (Средства для разработки и проектирования, доступные по подписке Microsoft Imagine Premium). Sys Ctr Endpoint Protection ALNG Subscriptions VL OLVS E 1Month AcademicEdition Enterprise Per User (Сублиц. договор № Tr000171440 17.07.2017). Office Prosessional 2010 (Microsoft Open License). Архиватор 7-zip (GNU

		LGPL). Adobe Acrobat Reader DC (Бесплатное ПО). Adobe Flash Player (Бесплатное ПО) , P7 – Офис. Профессиональный. (суб. договор № 010/ЙО22-003848 от 01.12.2022), Dr Web Deskto Security Suite (КЗ) (суб. договор № 010/ЙО22-003847 от 01.12.2022).
--	--	---

6. Методические указания для обучающихся по усвоению дисциплины

Методические указания для обучающихся с целью подготовки к лекционным занятиям

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные для понимания темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на семинарское занятие и указания на самостоятельную работу.

В ходе лекционных занятий необходимо:

– вести конспектирование учебного материала, обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации.

– желательно оставлять в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

– задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций;

– дорабатывать конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой – в ходе подготовки к семинарам изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы.

Методические указания для подготовки к практическим (семинарским) занятиям

Начиная подготовку к семинарскому занятию, необходимо обратить внимание на конспект лекций, разделы учебников и учебных пособий, которые способствуют общему представлению о месте и значении темы в изучаемом курсе. Затем следует поработать с дополнительной литературой, сделать записи по рекомендованным источникам. Подготовка к семинарскому занятию включает 2 этапа:

- 1й этап - организационный;
- 2й этап - закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе обучающийся планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания, выданного на самостоятельную работу;
- подбор рекомендованной литературы;
- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку обучающегося к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная её часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического применения рассматриваемых теоретических вопросов.

В процессе этой работы обучающийся должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале. Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам. В процессе подготовки к занятиям рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретает практика в изложении и разъяснении

полученных знаний, развивается речь. При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Готовясь к консультации, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

Ввиду трудоемкости подготовки к семинару следует продумать алгоритм действий, еще раз внимательно прочитать записи лекций и уже готовый конспект по теме семинара, тщательно продумать свое устное выступление.

Записи имеют первостепенное значение для подготовки к семинарским работы обучающихся. Они помогают понять построение изучаемого материала, выделить основные положения и проследить их логику. Ведение записей способствует превращению чтения в активный процесс, мобилизует, наряду со зрительной, и моторную память. Следует помнить: у обучающегося, систематически ведущего записи, создается свой индивидуальный фонд подсобных материалов для быстрого повторения прочитанного, для мобилизации накопленных знаний. Особенно важны и полезны записи тогда, когда в них находят отражение мысли, возникшие при самостоятельной работе. Важно развивать умение сопоставлять источники, продумывать изучаемый материал.

Большое значение имеет совершенствование навыков конспектирования. Преподаватель может рекомендовать обучающимся следующие основные формы записи: план (простой и развернутый), выписки, тезисы.

Результаты конспектирования могут быть представлены в различных формах.

План - это схема прочитанного материала, краткий (или подробный) перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала. Подробно составленный план вполне заменяет конспект.

Конспект - это систематизированное, логичное изложение материала источника. Различаются четыре типа конспектов.

План-конспект - это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.

Текстуальный конспект – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника.

Свободный конспект - это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом.

Тематический конспект составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу).

На семинаре каждый его участник должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Необходимо следить, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускать и простое чтение конспекта. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного.

Выступления других обучающихся необходимо внимательно и критически слушать, подмечать особенное в суждениях обучающихся, улавливать недостатки и ошибки. При этом обратить внимание на то, что еще не было сказано, или поддержать и развить интересную мысль, высказанную выступающим. Изучение обучающимися фактического материала по теме практического занятия должно осуществляться заблаговременно. Под фактическим материалом следует понимать специальную литературу по теме занятия, систему нормативных правовых актов, а также арбитражную практику по рассматриваемым проблемам. Особое внимание следует обратить на дискуссионные теоретические вопросы в системе изучаемого вопроса: изучить различные точки зрения ведущих ученых, обозначить противоречия современного законодательства.

Для систематизации основных положений по теме занятия рекомендуется составление конспектов.

При этом следует обратить внимание на:

- составление списка нормативных правовых актов и учебной и научной литературы по изучаемой теме;
- изучение и анализ выбранных источников;
- изучение и анализ арбитражной практики по данной теме, представленной в информационно - справочных правовых электронных системах и др.;
- выполнение предусмотренных программой заданий в соответствии с тематическим планом;
- выделение наиболее сложных и проблемных вопросов по изучаемой теме, получение разъяснений и рекомендаций по данным вопросам с преподавателями кафедры на консультациях;
- проведение самоконтроля путем ответов на вопросы текущего контроля знаний, решения представленных в учебно-методических материалах кафедры задач, тестов, написания рефератов и эссе по отдельным вопросам изучаемой темы.

Семинарские занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности обучающихся по изучаемой дисциплине.

Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины в ходе самостоятельной работы

Методика организации самостоятельной работы обучающихся зависит от структуры, характера и особенностей изучаемой дисциплины, объема часов на ее изучение, вида заданий для самостоятельной работы обучающихся, индивидуальных особенностей обучающихся и условий учебной деятельности.

При этом преподаватель назначает обучающимся варианты выполнения самостоятельной работы, осуществляет систематический контроль выполнения обучающимися графика самостоятельной работы, проводит анализ и дает оценку выполненной работы.

Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы. Обучающийся может дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы, и в дальнейшем использовать собственные подготовленные учебные материалы при написании контрольных (РГР), курсовых и выпускных квалификационных работ.

Самостоятельная работа обучающихся осуществляется в аудиторной и внеаудиторной формах. Самостоятельная работа обучающихся в аудиторное время может включать:

- конспектирование (составление тезисов) лекций, выполнение контрольных работ;
- решение задач;
- работу со справочной и методической литературой;
- работу с нормативными правовыми актами;
- выступления с докладами, сообщениями на семинарских занятиях;
- защиту выполненных работ;
- участие в оперативном (текущем) опросе по отдельным темам изучаемой дисциплины;
- участие в беседах, деловых (ролевых) играх, дискуссиях, круглых столах, конференциях;

- участие в тестировании и др.
- Самостоятельная работа обучающихся во внеаудиторное время может состоять из:
- повторение лекционного материала;
 - подготовки к семинарам (практическим занятиям);
 - изучения учебной и научной литературы;
 - изучения нормативных правовых актов (в т.ч. в электронных базах данных);
 - решения задач, выданных на практических занятиях;
 - подготовки к контрольным работам, тестированию и т.д.;
 - подготовки к семинарам устных докладов (сообщений);
 - подготовки рефератов, эссе и иных индивидуальных письменных работ по заданию преподавателя;
 - выполнения курсовых работ, предусмотренных учебным планом;
 - выделение наиболее сложных и проблемных вопросов по изучаемой теме, получение разъяснений и рекомендаций по данным вопросам с преподавателями кафедры на их еженедельных консультациях;
 - проведение самоконтроля путем ответов на вопросы текущего контроля знаний, решения представленных в учебно-методических материалах кафедры задач, тестов;
 - написания рефератов и эссе по отдельным вопросам изучаемой темы.
 - подготовки к семинарам устных докладов (сообщений);
 - подготовки рефератов, эссе и иных индивидуальных письменных работ по заданию преподавателя;
 - выполнения курсовых работ, предусмотренных учебным планом;
 - выполнения выпускных квалификационных работ и др.

**Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

по дисциплине

Конфликтология и медиация

образовательная программа

(наименование)

37.04.01 Психология.

Психология управления, консультирование и коучинг

Йошкар-Ола, 2021

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по учебной дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций. Описание показателей оценивания компетенций.	22
2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе освоения образовательной программы, критерии оценивания.	24
3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	77

1. Перечень планируемых результатов обучения по учебной дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций. Описание показателей оценивания компетенций.

В процессе освоения образовательной программы обучающиеся осваивают компетенции указанные в федеральных государственных образовательных стандартах высшего образования, сопоставленные с видами деятельности. Освоение компетенций происходит поэтапно через последовательное изучение учебных дисциплин, практик, подготовки ВКР и других видов работ, предусмотренных учебным планом АНО ВО МОСИ.

№ п/п	Планируемые результаты освоения программы (код и содержание компетенции)	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Оценочные средства представление в ФОС
1	ПК-2. Способен осуществлять групповое и индивидуальное психологическое консультирование и сопровождение участников организационного взаимодействия	ПК – 2.3. Осуществляет психологическую коррекцию внутриличностных и групповых проблем в условиях конструктивного и бесконфликтного поведения	<p>Знать: теоретическую базу исследований психологии в области конфликтологии и медиации</p> <p>Уметь: анализировать условия и причины возникновения социальных конфликтов и применять знания медиации и психологии для их урегулирования</p> <p>Владеть: навыками и методами психологии, чтобы определять способы и пути разрешения социальных конфликтов</p>	Темы эссе, Темы рефератов, Вопросы для устного опроса, Презентация, Перечень вопросов к экзамену
2	ПК-3. Способен к организации системы психологического сопровождения организации с учетом уровня ее развития	ПК-3.2. Обеспечивает психологическое сопровождение процесса управления персоналом организации на основе конструктивного и бесконфликтного поведения	<p>Знать: сущность, причины, функции конфликтов и технологии их разрешения</p> <p>Уметь: организовывать психологическое сопровождение процесса управления персоналом организации на основе конструктивного и</p>	Темы эссе, Темы рефератов, Вопросы для устного опроса, Презентация, Перечень вопросов к экзамену

			бесконфликтного поведения Владеть: навыками разрешения конфликтов в процессе взаимодействия с участниками образовательного процесса	
--	--	--	---	--

2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе освоения образовательной программы, критерии оценивания.

Текущая аттестация по дисциплине *Конфликтология и медиация*

Обучающиеся по направлению подготовки 37.04.01 Психология. Психология управления, консультирование и коучинг проходят текущую аттестацию в 3 семестре.

Оценочные средства текущего контроля:

- реферат;
- эссе;
- устный опрос;
- презентация.

Основные виды оценочных средств по темам представлены в таблице

№ п\п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции/ Индикаторы достижения компетенций	Наименование оценочного средства
1	Становление и предмет конфликтологии	ПК-2.3	Устный опрос Реферат Эссе
2	Характеристика конфликта как социального явления	ПК-2.3 ПК – 3.2	Устный опрос Реферат
3	Механизмы возникновения конфликтов	ПК-2.3	Устный опрос Реферат
4	Динамика конфликтов	ПК-2.3 ПК – 3.2	Устный опрос Тест Реферат
5	Внутриличностный конфликт и его виды	ПК-2.3	Устный опрос Реферат
6	Межличностный конфликт	ПК-2.3 ПК – 3.2	Устный опрос Эссе Реферат
7	Межгрупповые конфликты и их виды	ПК-2.3 ПК – 3.2	Устный опрос Тест Презентация Реферат
8	Конфликты в организации	ПК – 3.2	Устный опрос Эссе Реферат
9	Поведение личности в конфликте	ПК-2.3	Устный опрос Реферат
10	Медиация как технология посредничества в конфликте и ее становление	ПК-2.3	Устный опрос Эссе Реферат
11	Нарративная медиация	ПК-2.3	Устный опрос Реферат
12	Переговорный процесс и технологические приемы медиации	ПК – 3.2	Устный опрос Реферат
13	Примирительные процедуры	ПК-2.3 ПК – 3.2	Устный опрос Реферат

--	--	--	--

Вопросы для устного опроса

Открытый вопрос	Примерный ответ	Формируемая компетенция
1. В чем заключается концепция «позитивно-функционального конфликта» Л. Козера?	В соответствии с концепцией позитивно-функционального конфликта Л. Козера обществу присуще неизбежное социальное неравенство, постоянная психологическая неудовлетворенность членов, напряженность в отношениях между индивидами и группами (эмоциональное, психическое расстройство), социальный конфликт.	ПК-3
2. Охарактеризуйте общую теорию конфликта К. Боулдинга	Боулдинг убежден, что конфликт является характерной чертой любого процесса и любой среды в обществе, в том числе химической, биологической, физической. Независимо от условий, в которых родился конфликт, его функции, этапы развития, способы разрешения будут идентичными. Конфликт – это всеобщая и универсальная категория.	ПК-3
3. Охарактеризуйте «Аналитическую модель» социального конфликта Л. Крисберга	Основная идея «аналитической модели» Крисберга воплощается в том, что всем межгрупповым конфликтам присущи общие структурные и динамические параметры. Сам конфликт выступает как активное отношение между двумя и более сторонами, уверенными в том, что у них существуют противоположные, несовместимые цели	ПК-3
4. В чем заключается различие между объектом и предметом конфликта?	Следует различать понятия «объект» и «предмет» конфликта. В общем смысле объектом конфликта можно назвать ту часть реальности, которая вовлечена во взаимодействие с субъектами конфликта. В отличие от этого предметом конфликта являются	ПК-2

	<p>те противоречия, которые возникают между взаимодействующими сторонами и которые они пытаются разрешить посредством противоборства.</p> <p>Конфликты возникают по поводу какого-либо объекта, но их сущность выражается в предмете конфликта. Поэтому и разрешение или урегулирование конфликта в первую очередь связано с устранением не его объекта, а его предмета.</p> <p>Объект конфликта может быть как явным, так и латентным (скрытым). Но предмет конфликта — противоречие между его оппонентами всегда проявляется отчетливо.</p>	
5. В чем заключается проблема типологии конфликтов?	<p>Самая главная трудность в типологии конфликта - сам феномен конфликта, его широта и многомерность. Также существует практическая сложность в создании типологии из-за невозможности провести «чистый» эксперимент, который применяется в естественных науках, и методологическая сложность, когда критерии конфликта очень разнообразны. В связи с этим в конфликтологии произошел отказ от одной полной типологии, и поэтому разрабатываются различные классификации по разным критериям и основаниям</p>	ПК-2
6. Перечислите методы конфликтологии.	<p>Основными методами конфликтологии являются:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Эксперимент – эмпирическое исследование. 2. Исследование документов – изучение информации, закрепленной на специальном носителе. 	ПК-2
7. Что включает в себя структура социального конфликта?	<p>структура социального конфликта состоит из следующих элементов: объекта — конкретной причины столкновения субъектов; двух и</p>	ПК-3

	<p>более субъектов, конфликтующих из-за какого-либо объекта; инцидента — формального повода для начала открытого противоборства</p>	
<p>8. Дайте характеристику участников конфликта.</p>	<p>Основные участники конфликта. Их часто называют сторонами или противоборствующими силами. Это те субъекты конфликта, которые непосредственно оказывают активные (наступательные или защитные) действия друг против друга. Некоторые авторы вводят такое понятие, как «оппонент», что в переводе с латинского языка означает «тот, кто отрицает, противник в споре». Противоборствующие стороны - ключевое звено любого конфликта. Когда одна из сторон выходит из конфликта, то он прекращается. Если в межличностного конфликте одного из участников заменяет новый, то и конфликт меняется, собственно, начинается новый конфликт.</p> <p>Группы поддержки. Практически всегда в любом конфликте за оппонентами стоят силы, которые могут быть представленными отдельными индивидами, группами и т.д. Они либо активными действиями, либо только своим присутствием, молчаливо поддержкой могут коренным образом изменить развитие конфликта, его результат.</p> <p>В группу поддержки могут принадлежать друзья, субъекты, связанные с оппонентами какими обязательствами, а также коллеги.</p> <p>Другие участники. К данной группе относятся субъекты, которые влияют на ход и результаты конфликта. Это подстрекателем и организаторы. Подстрекателем - это лицо, организация или государство,</p>	<p>ПК-3</p>

	<p>которое подталкивает другого участника к конфликту. Сам подстрекателем может потом в этом конфликте и не принимать участия. Его задача - спровоцировать, вызвать конфликт и его развитие. Организатор - лицо или группа, которая планирует конфликт и его развитие, предусматривает различные пути обеспечения и охраны участников и др.</p>	
9. Дайте определение термину «Конфликтная ситуация».	<p>Конфликтная ситуация – ситуация, объективно содержащая явные предпосылки для конфликта, провоцирующая враждебные действия, конфликт.</p>	ПК-3.
10. Каковы причины внутриличностных конфликтов?	<p>При более конкретном рассмотрении причин внутриличностного конфликта их можно разделить на три вида: внутренние причины, коренящиеся в противоречиях самой личности; внешние причины, обусловленные положением личности в социальной группе; внешние причины, обусловленные положением личности в обществе.</p>	ПК-2
11. Перечислите механизмы возникновения межгрупповых конфликтов.	<p>Среди основных механизмов возникновения межгрупповых конфликтов выделяют такие, как: межгрупповая враждебность; объективный конфликт интересов; внутригрупповой фаворитизм.</p>	ПК-3
12. В чем суть конфликта идентификации?	<p>Преимущественно конфликты, связанные с осознанием людьми своей принадлежности к этническим, религиозным и прочим общностям и объединениям. Наиболее острыми из них являются этнические (этнополитические) конфликты.</p>	ПК-3
13. Перечислите стили разрешения конфликтов в организации.	<p>Стиль разрешения конфликтов – это поведенческие формы сторон конфликта, которые они используют в ходе его разрешения. Системой организационного</p>	ПК-3

	поведения выделяется несколько ключевых стилей разрешения конфликта, которые основаны на системе ученых У. Томаса и Р. Килменна: стиль конкуренции; стиль уклонения; стиль приспособления; стиль сотрудничества; стиль компромисса.	
14. Обозначьте стадии медиации.	1-й этап медиации – вступительное слово медиатора. 2-й этап медиации – презентация сторон. 3-й этап медиации – дискуссия. 4-й этап медиации – кокус, т.е. беседа медиатора с каждой стороной индивидуально. 5-й этап медиации – формирование повестки дня. 6-й этап медиации – выработка предложений. 7-й этап медиации – подготовка и подписание медиативного соглашения. 8-й этап – выход из медиации.	ПК-2
15. Что подразумевает под собой нарративная медиация?	Форма посредничества, позволяющая и улучшить отношения, и урегулировать конфликты в самых различных сферах жизнедеятельности человека, в том числе в сфере межкультурных споров.	ПК-2

Средство оценивания: устный опрос

Шкала оценивания:

– оценка «отлично» выставляется, если обучающийся не только глубоко и прочно усвоил весь программный материал, но и проявил знания, выходящие за его пределы, почерпнутые из дополнительных источников (учебная литература, научно-популярная литература, научные статьи и монографии, сборники научных трудов и интернет-ресурсы и т. п.); умеет самостоятельно обобщать программный материал, не допуская ошибок, проанализировать его с точки зрения различных школ и взглядов; увязывает знания с практикой; приводит примеры, демонстрирующие глубокое понимание материала или проблемы;

– оценка «хорошо» выставляется, если обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и последовательно его излагает, увязывает с практикой, не допуская существенных неточностей в ответе на вопросы;

– оценка «удовлетворительно» выставляется, если обучающийся усвоил только основной программный материал, но не знает отдельных положений, в ответе допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся не знает значительной части основного программного материала, в ответе допускает существенные

ошибки, неправильные формулировки.

Перечень тем эссе

1. Объективно-субъективная природа конфликтов.
2. Конфликт как стиль жизни.
3. Всегда ли возможен компромисс?
4. Можно ли разрешить конфликт?

Средство оценивания: эссе

Отлично	Выполнены все требования к написанию эссе: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению. Работа выполнена в срок.
Хорошо	Основные требования к эссе выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём эссе; имеются упущения в оформлении. Работа выполнена в срок.
Удовлетворительно	Имеются существенные отступления от требований к эссе. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании эссе или отсутствует вывод. Работа выполнена с нарушением указанного срока.
Неудовлетворительно	Тема эссе не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы либо эссе студентом не представлено.

Перечень тем презентаций

1. Становление и предмет конфликтологии.
2. Характеристика конфликта как социального явления.
3. Механизмы возникновения конфликтов.
4. Межличностный конфликт.
5. Межгрупповые конфликты и их виды.
6. Конфликты в организации.
7. Медиация как технология посредничества в конфликте и ее становление.
8. Нарративная медиация.
9. Переговорный процесс и технологические приемы медиации.
10. Примирительные процедуры.

Средство оценивания: презентация

Отлично	Текст работы соответствует заявленной теме. Тема раскрыта полностью с привлечением интересных фактов по теме. Текст работы выстроен логично, присутствует вступление и заключение, список литературы. Соблюден требуемый объём презентации; используется разнообразный наглядный материал (фото, картинки, карты, таблицы), на слайдах отсутствует избыточная информация. Презентация красиво оформлена, хорошо подобран цвет фона и шрифта, размер используемого шрифта удобен для восприятия. В презентации допущено не более двух грамматических/лексических и 3 орфографических/пунктуационных ошибок.
Хорошо	Текст работы соответствует заявленной теме. Тема раскрыта не

	до конца (недостаточное количество интересных фактов, в основном уже известная информация). Текст работы в целом выстроен логично, но отсутствует вступление/заключение и/или список литературы. Соблюден требуемый объем презентации, но недостаточно используется наглядный материал или несколько слайдов содержат избыточную информацию. Презентация в целом хорошо оформлена, но имеются некоторые недостатки в подборе цвета фона и шрифта и/или размер шрифта на некоторых слайдах труден для восприятия. В презентации допущено не более четырех грамматических/лексических и 4 орфографических/пунктуационных ошибок.
Удовлетворительно	Текст работы соответствует заявленной теме. Тема раскрыта слабо (мало информации, неинтересно). Текст работы выстроен нелогично, отсутствует вступление и заключение, список литературы. Требуемый объем презентации не соблюден или мало наглядного материала и практически все слайды перегружены информацией. Презентация скудно оформлена, плохо подобран цвет фона и шрифта и/или используемый на слайдах шрифт неудобен для восприятия. В презентации допущены многочисленные грамматические/лексические и орфографические/пунктуационные ошибки.
Неудовлетворительно	Текст работы не соответствует заявленной теме или презентация не выполнена.

Перечень тем рефератов

1. Социологические методы в конфликтологических исследованиях.
2. Использование контент-анализа в исследовании конфликтных ситуаций.
3. Экспериментальные методы исследования конфликтов.
4. Статистические методы анализа конфликтных ситуаций.
5. Компьютерное моделирование конфликтов.
6. Методология исследования конфликтов в психологии.
7. Прогнозирование исхода конфликтов: теоретико-методологические аспекты.
8. Теория игр, как методология описания конфликтов.
9. Исторические методы исследования конфликтов.
10. Скрытые и явные трудовые конфликты.
11. Конфликтогенные факторы в современной России.
12. Социокультурные основания и культурно-исторические контексты медиации.
13. Медиация в системе способов урегулирования конфликтов и разрешения споров
14. Аргументация и риторика в переговорном процессе.
15. Модели интеграции медиации в судебные процедуры.
16. Медиация в корпоративной деятельности.
17. Медиация по спорам о взыскании алиментов.
18. Этноконфликтные аспекты федерализма в государственном строительстве.
19. Роль международного права и организаций в урегулировании этнических конфликтов.
20. Функциональная роль политического насилия в истории.
21. Политическая сущность и природа вооруженных конфликтов
22. Основные конструктивные элементы «великих революций» прошлого.
23. Политические репрессии: основные функциональные характеристики и причины проведения.

24. Политический терроризм.
25. Внешние детерминанты политического конфликта.
26. Архитектура систем международных отношений, как фактор потенциальной конфликтности.
27. Политические конфликты и органы государственной безопасности.
28. Культура диалога в политическом конфликте
29. Идеологический плюрализм и политический конфликт.
30. Конфликты бизнес-культур
31. Формальные и неформальные способы разрешения экономических конфликтов
32. Конфликты в системе отношений собственности.
33. Семейные конфликты и их особенности
34. Манипулятивные технологии в переговорном процессе
35. Алгоритм деятельности психолога-посредника в конфликте
36. Управление конфликтами в образовательном учреждении: российский и зарубежный опыт.
37. Эффективность переговорного процесса как метода разрешения социально-трудовых конфликтов.
38. Политические аспекты трудовых конфликтов в Российской Федерации: история и современность.
39. Гендерные основания трудовых конфликтов в современной России.
40. Конфликт поколений в трудовом коллективе: генезис, сущность, пути урегулирования.
41. Конструктивное разрешение трудовых конфликтов на основе сочетания психологических и организационных методов.
42. Религиозные конфликты как объект юридического анализа.
43. Участие профсоюзов в урегулировании трудовых споров посредством медиации.
44. Институт медиации в российском праве: теория и практика.
45. История становления и развития конфликтологической мысли в России.
46. Социально-трудовые конфликты и современные формы их разрешения: теоретико-правовое исследование.
47. Динамика трудовых конфликтов в России и Евросоюзе: региональная специфика.
48. Проблемы моделирования и экспертизы этнических конфликтов.
49. Лингвистическая конфликтология как инструмент разрешения конфликтов в организации.
50. Формирование стратегии управления персоналом организации на основе конфликтоустойчивых моделей.
51. Трудовой конфликт как фактор социально-политических трансформаций.
52. Воспитание конфликтологической компетентности старшеклассников.
53. Конфликтологическое консультирование как способ урегулирования конфликтов в трудовом коллективе.
54. Психология конфликтного поведения руководящего состава организации.

Средство оценивания: реферат

Шкала оценивания:

Реферат оценивается по 100-балльной шкале.

Баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

86-100 баллов – «отлично»;

70- 85 баллов – «хорошо»;

51-69 баллов – «удовлетворительно»;

менее 51 балла – «неудовлетворительно».

Критерии	Показатели
1. Новизна реферированного материала. Максимальная оценка – 20 баллов	– актуальность проблемы и темы; – новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; – наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы. Максимальная оценка – 30 баллов	– соответствие плана теме реферата; – соответствие содержания теме и плану реферата; – полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; – обоснованность способов и методов работы с материалом; – умение работать с источниками и литературой, систематизировать и структурировать материал; – умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
3. Обоснованность выбора источников и литературы. Максимальная оценка – 20 баллов.	– круг, полнота использования источников и литературы по проблеме; – привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов, интернет-ресурсов и т. д.).
4. Соблюдение требований к оформлению. Максимальная оценка – 15 баллов.	– правильное оформление ссылок на использованные источники и литературу; – грамотность и культура изложения; – использование рекомендованного количества источников и литературы; – владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; – соблюдение требований к объему реферата; – культура оформления: выделение абзацев, глав и параграфов
5. Грамотность. Максимальная оценка – 15 баллов.	– отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; – отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; – литературный стиль.

Промежуточная аттестация по дисциплине Конфликтология и медиация

Обучающиеся по направлению подготовки 37.04.01 Психология. Психология управления, консультирование и коучинг проходят промежуточную аттестацию в форме **экзамена** в 3 семестре.

При проведении экзамена по дисциплине *Конфликтология и медиация* может использоваться устная или письменная форма проведения.

Примерная структура экзамена по дисциплине *Конфликтология и медиация*:

1. устный ответ на вопросы

Обучающемуся на экзамене дается время на подготовку вопросов теоретического характера и практического задания.

2. выполнение тестовых заданий

Тестовые задания выполняются в течение 30 минут и состоят из 20-30 вопросов разных типов. Преподаватель готовит несколько вариантов тестовых заданий.

Ответ обучающегося на экзамене должен отвечать следующим требованиям:

- научность, знание и умение пользоваться понятийным аппаратом;
- изложение вопросов в методологическом аспекте, аргументация основных положений ответа примерами из современной практики/ из опыта профессиональной деятельности;
- осведомленность в важнейших современных вопросах конфликтологии и медиации.

Выполнение практического задания должно отвечать следующим требованиям:

- владение профессиональной терминологией;
- последовательное и аргументированное изложение решения.

Критерии оценивания ответов на экзамене

Уровень освоения компетенции	Формулировка требований к степени сформированности компетенций	Шкала оценивания
Высокий	Владеет навыками и методами психологии, чтобы определять способы и пути разрешения социальных конфликтов Владеет навыками разрешения конфликтов в процессе взаимодействия с участниками образовательного процесса	Отлично
Продвинутый	Анализирует условия и причины возникновения социальных конфликтов и применять знания медиации и психологии для их урегулирования Организовывает психологическое сопровождение процесса управления персоналом организации на основе конструктивного и бесконфликтного поведения	Хорошо
Базовый	Знает теоретическую базу исследований психологии в области конфликтологии и медиации Знает сущность, причины, функции конфликтов и технологии их разрешения	Удовлетворительно
Компетенции не сформированы	Не соответствует критериям оценки удовлетворительно	Неудовлетворительно

Рекомендации по проведению экзамена

1. Обучающиеся должны быть заранее ознакомлены с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся АНО ВО МОСИ.
2. С критериями оценивания экзамена преподаватель обязан ознакомить обучающихся до начала экзамена.
3. Преподаватель в ходе экзамена проверяет уровень полученных в течение изучения дисциплины знаний, умений и навыков и сформированность компетенций.
4. Тестирование по дисциплине проводится в Центре оценки и контроля качества образования МОСИ.

Примерный перечень вопросов к экзамену

Вопрос	Примерный ответ	Формируемая компетенция
Сущность конфликта	Сущность конфликта заключается в том, что в процессе социального взаимодействия разные позиции сталкиваются и каждая из сторон пытается отстоять свою правоту. Под социальным взаимодействием понимаются любые формы проявления общественной активности в самых разных сферах. Это может быть трудовая деятельность, общение, обучение, совместный досуг. Конфликт представляет собой целостную систему	ПК-2
Структурные элементы конфликта	Структура социального конфликта включает следующие элементы: объекта — конкретной причины столкновения субъектов; двух и более субъектов, конфликтующих из-за какого-либо объекта; инцидента — формального повода для начала открытого противоборства	ПК-2
Методы исследования конфликтов	Основными методами, обеспечивающими наиболее полную базу данных о конфликтном взаимодействии, его участниках, причинах и результатах являются: 1) структурно - функциональный; 2) процессуально - динамический; 3) метод типологизации; 4) прогностический; 5) разрешительный. <i>Каждый из указанных методов имеет свои особенности.</i> 1. <i>Структурно-функциональный метод способствует выявлению основных элементов конфликтного взаимодействия, определению роли каждого из них. Совокупность таких компонентов, как объект конфликта, состав его участников, уровень напряженности конфликтного взаимодействия и т.п. и образуют структуру конфликта, а</i>	ПК-2

	<p>исполняемая этими элементами роль или работа и есть их <i>функция</i> в конфликте.</p> <p>2. Этот метод исследования конфликта, учитывая динамичную, текучую природу этого социального явления, должен быть дополнен <i>процессуально - динамическим методом</i>, позволяющим углубить исследование конфликта.</p> <p>Важнейший инструмент <i>процессуального анализа</i> — определение основных этапов или стадий развития конфликта. <i>Динамика</i> конфликта может выразиться как в виде его эскалации, так и в направлении снижения уровня, разрядки напряженности.</p> <p>3. <i>Типологизация</i> - еще один эффективный метод социально-психологического анализа. <i>Типологизация</i> способствует не только описанию различных типов конфликтов, но и более глубокому уяснению их устойчивых, сущностных признаков, проявляющихся в многообразии форм социального противостояния.</p> <p>4. Но кроме объяснительной важной задачей научного исследования является также и <i>прогнозирование</i>, предвидение возможного будущего того или иного явления. Описывая возможные варианты развития конфликтного взаимодействия, прогностический подход вместе с тем описывает оптимальные пути и средства урегулирования конфликта. Прогнозы могут быть подразделены на кратко-, средне- и долгосрочные. Прогнозирование может использовать методики экспертных оценок, математическое моделирование и другие.</p> <p>5. В современной конфликтологии совокупность приемов и средств разрешения конфликтов часто рассматривается в качестве особого <i>разрешительного метода</i>, или метода регулирования конфликта, который нацелен непосредственно на соответствующую практику.</p> <p>К числу социально-психологических методик, активно используемых конфликтологией, относятся такие, как наблюдение и самонаблюдение, устный и письменный опрос, тестирование, естественный и лабораторный эксперимент, математическое и логическое моделирование и др.</p>	
Природа социального конфликта:	О противоречиях в природе, обществе, мышлении, о борьбе между людьми,	ПК-2

<p>пессимистический и оптимистический подходы</p>	<p>классами, государствами ученые размышляли особенно много в Новое время, когда социальные конфликты стали наиболее острыми. О природе конфликтов писали Ф. Бэкон и Т. Гоббс. Ж.-Ж. Руссо и И. Кант, Гегель и Маркс, Вл. Соловьев и И. Бердяев. В ходе обсуждения выявились два различных подхода к пониманию природы социального конфликта, которые можно определить как пессимистический и оптимистический.</p> <p>1 Пессимистический подход наиболее четко выразил английский философ Томас Гоббс (1588—1679). В книге «Левиафан» (1651) он негативно оценивал человеческую природу. Человек, полагал он, по своей естественной природе является существом эгоистическим, завистливым и ленивым. Поэтому первоначальное состояние человеческого общества он оценивал как «войну всех против всех». Когда это состояние стало для людей непереносимым, они заключили между собой договор о создании государства, которое, опираясь на свою огромную силу, сравнимую лишь с мощью библейского чудовища Левиафана, способно избавить людей от бесконечной вражды. Таким образом, негативно оценивая человеческую природу, Т. Гоббс не видел другого способа преодоления порочности людей кроме применения государственного насилия.</p> <p>2 Оптимистический подход представлен французским философом Жан-Жаком Руссо (1712—1778), который в отличие от Гоббса считал, что человек по своей природе добр, миролюбив, создан для счастья. Источником конфликтов в современном обществе, по его мнению, явились недостатки в его организации, заблуждения и предрассудки людей и прежде всего их приверженность частной собственности. Важнейшим инструментом восстановления естественных для людей отношений мира и согласия должно стать создаваемое ими по взаимному договору демократическое государство, опирающееся преимущественно на ненасильственные, воспитательные средства, которые в наибольшей степени соответствуют сущности человека.</p> <p>И в последующий период исследователи данной проблемы или придерживались одной из указанных двух концепций, или же разрабатывали ту или иную разновидность их</p>	
---	--	--

	<p>синтеза.</p> <p>Так, немецкий философ Иммануил Кант (1724—1804) считал, что состояние мира между людьми, живущими по соседству, не есть естественное состояние.... Последнее есть, наоборот, состояние войны, т.е. если и не непрерывные военные действия, то постоянная угроза. Следовательно, состояние мира должно быть установлено¹.</p> <p>Таким образом. Кант, подобно Т. Гоббсу, пессимистично признает естественным для людей «состояние войны», но вместе с тем подобно Ж.-Ж. Русо, выражает оптимистическую надежду на возможность достижения «состояния мира».</p>	
<p>«Аналитическая модель» социального конфликта Л. Крисберга</p>	<p>Основная идея концепции Крисберга заключается в том, что все конфликты имеют некоторые общие структурные и динамические параметры.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Конфликт представляет собой рациональную деятельность в том смысле, что конфликтующие стороны оформляют свои интересы в виде определенных целей, выбирают пути их достижения и т.п. 2. Возникновение, развитие и завершение конфликта определяется через взаимодействие конфликтующих сторон. 3. Взаимодействие конфликтующих сторон происходит в определенной социальной среде с присущими ей ценностями, процедурами регулирования конфликтных отношений. <p>Социальные конфликты = система сложных взаимоотношений, где существуют и сотрудничество, и партнерство.</p> <p>Развитие конфликта - процесс, определяющийся рядом структурных и динамических показателей: характеристика субъектов конфликта; состояние отношений между ними; природа спорного вопроса; влияние социальной среды.</p> <p>Достоинством концепции Крисберга является то, что в ней впервые рассматриваются взаимосвязи стадий конфликта, в том числе влияние последующих этапов на предыдущие, которое становится возможным на основании предположений, интуиции или</p>	<p>ПК-2</p>

<p>Конфликты и транзактный анализ</p>	<p>через обратную связь.</p> <p>Теория транзактного анализа была разработана американским психотерапевтом Эриком Берном (1902-1970) в 60-х годах XX века и изложена им в известной книге «Игры, играют люди. Люди, в которые играют в игры».</p> <p>Транзактный (транзакционный) анализ – рациональный метод изучения поведения на основе анализа трех состояний позиций личности, занимаемых ею в ходе межличностного взаимодействия: «Родитель» (Р), «Взрослый» (В) и «Дитя» (Д).</p> <p>При этом имеются ввиду следующие особенности названных позиций:</p> <p>«Родитель» – экспертно-контрольная инстанция личности, средоточие схем и правил, ранее усвоенных индивидом, которые подлежат неукоснительному исполнению. «Родитель» требует, оценивает (осуждает или одобряет), учит, руководит и покровительствует;</p> <p>«Взрослый» – когнитивно-активная инстанция личности, ведущей чертой которой является независимость и разумность. «Взрослый» рассуждает, анализирует, уточняет, апеллирует к разуму и логике;</p> <p>«Дитя» – эффективно-импульсивная и интуитивно-творческая инстанция личности, которая отличается непредсказуемостью. «Дитя» проявляет чувства, подчиняется, шалит, задает вопросы, проявляет беспомощность, извиняется.</p> <p>Несмотря на схематичность и односторонность выделения этих трех состояний (позиций) личности, они создают удобную в практическом отношении возможность анализа поведения человека.</p> <p>Применим транзакционный анализ и в конфликтологии. Для этого необходимо:</p> <p>Выделить субъектов конфликта (инициатора и «мишень»), составить матрицу их состояний (Р, В, Д);</p> <p>Выяснить направленность позиций каждого субъекта и обозначить их стрелками в матрице (например, у инициатора «дитя» апеллирует к «взрослому» у «мишени»);</p> <p>По матрице определить сумму расхождений в позициях (например «родитель» инициатора апеллирует к «дитя» мишени, расхождение равно 2; а у «мишени» также «родитель» апеллирует к позиции «дитя» у инициатора,</p>	<p>ПК-2</p>
---------------------------------------	--	-------------

		расхождение равно 2; сумма расхождений равна 4); По величине суммы расхождений сделать вывод о наличии или отсутствии конфликтной ситуации (если сумма расхождений равна нулю, то конфликтная ситуация отсутствует, если сумма равна от 1 до 4, то конфликтная ситуация существует).	
Понятие управления конфликтом		<p>Управление конфликтом – это деятельность субъекта конфликта, осуществляемая им на протяжении всех этапов конфликтного взаимодействия и предполагающая осознанное контролирование происходящего. Управление конфликтом предполагает осуществление следующей деятельности субъектом конфликта или независимым лицом:</p> <ul style="list-style-type: none"> – обнаружение симптомов конфликтной ситуации; – диагностика происходящих взаимоотношений и возможных противоречий в этой сфере; – прогнозирование вероятностных конфликтов в будущем и способов их развития; – профилактика конфликтов; – предупреждение столкновений; – ослабление эмоционального напряжения и интенсивности конфликтной ситуации на этапе развития и эскалации противоречия; – разрешение конфликта с применением необходимых приемов и техник для конкретной конфликтной ситуации. <p>Уровень компетентности индивида влияет на его возможности в управлении конфликтом. Компетентность может заключаться как в соответствующей профессиональной подготовке, так и в богатом жизненном опыте индивида. Управление уже развернувшимся конфликтом заключается в предоставлении конфликтующим сторонам возможности раскрыть и защищать свои интересы, открыто продемонстрировать свою позицию</p>	ПК-3
Стратегии поведения в конфликте		<p>Стратегии поведения в конфликте: Соперничество, Приспособление, Избегание, Компромисс, Сотрудничество. Сотрудничество – наиболее эффективная стратегия поведения в конфликте. Она направляет оппонентов на конструктивное обсуждение проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в</p>	ПК-2

<p>Технологии рационального поведения в конфликте: аутотренинг, искусство критики, деструктивное поведение.</p>	<p>поиске решения</p> <p>Под технологиями рационального поведения в конфликте мы будем понимать совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтантов, на основе самоконтроля эмоций.</p> <p>1. Особое место в обеспечении самоконтроля над эмоциями в конфликтном взаимодействии занимают аутотренинг и социально-психологические тренинги, а также формирование установок на конструктивное поведение в конфликте. Среди подобных технологий можно назвать способы избавления от гнева, предлагаемые Д. Скотт: <i>Визуализацией, «заземления», проецирование, очищение энергетического поля</i> или <i>ауры</i> вокруг себя.</p> <p>Овладение названными технологиями достигается специальными занятиями и тренировками, в частности приемами управления эмоциями в переговорном процессе по разрешению конфликтов. Прежде всего, следует помнить о возможных негативных эмоциональных реакциях на острые ситуации и не допускать их проявления. Данную технологию условно можно назвать эмоциональной выдержкой (технология самоконтроля эмоций). Ее можно сформулировать в виде первого правила: <i>спокойная реакция на эмоциональные действия противника.</i></p> <p>Искусство критики (С.М. Емельянов) в процессе общения основана на соблюдении норм организационной культуры и этики деловых отношений.</p> <p>С точки зрения поведения личности в конфликте, нужно грамотно определить мотивы критики. К <i>мотивам критики</i> относятся:</p> <p>1. Критика с целью помочь делу. Критикующий высказывается по существу, но в силу своего характера или низкой культуры общения делает это резко и шумно. Руководителю нужно обратить внимание на то, что критикующий хочет помочь делу, и не обращать внимания на резкость и обидный тон высказывания.</p> <p>2. Критика с целью показать себя, продемонстрировать собственные знания, опыт, эрудицию, подчеркнуть свою</p>	<p>ПК-2</p>
---	--	-------------

	<p>значимость. Лучший выход из этого положения – уйти под каким-либо предлогом от взаимодействия с человеком, который критикует других, чтобы показать себя.</p> <p>3. Критика с целью сведения счетов. Сгущаются краски с целью опорочить человека за прежние обиды, критикующий не выдает своих эгоистических целей и намерений, прикрываясь заботой о деле. Доказывать что-либо тому, кто критикует с целью сведения счетов, бесполезно, нужно строить свою защиту аргументированно, для чего необходимо заручиться поддержкой окружающих.</p> <p>4. Критика с целью перестраховки используется как средство завуалировать свою собственную нерешительность, боязнь взять ответственность на себя.</p> <p>5. Критика с целью упреждения заслуженных обвинений предпринимается заранее, чтобы нейтрализовать выступления на собрании, при разборе различных жалоб, других случаях.</p> <p>6. Критика с целью контратаки - это реакция на чье-либо выступление, замечания окружающих, руководителя, протест подчиненного против упреков, нареканий со стороны руководителя и других членов коллектива.</p> <p>7. Критика с целью получения эмоционального заряда. Есть люди, которые периодически испытывают потребность в эмоциональной встряске и чувствуют себя лучше после того, как поговорят на повышенных тонах, доведут себя и окружающих до определенного эмоционального накала. С этой целью они могут прибегать к критике, особенно если ее объект легко поддается эмоциональному воздействию. Всеми способами пытайтесь оградить себя от контактов с такими людьми.</p>	
<p>Типы конфликтных личностей.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Демонстративный тип. Это личность, которая любит находиться в центре внимания, воспринимает только уважительное обращение к себе, не рационален во многих поступках. Является всегда инициатором ссор, но чувствует вину за собой. • Ригидный тип. Вспыльчивые и обидчивые люди, не любят критику, относятся с подозрением ко всему. Всегда борются за 	<p>ПК-2</p>

	<p>правду, не умеют адаптироваться и мыслить гибко.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Неуправляемый тип. Импульсивный и резкий человек, который чаще действует непредсказуемо. Не воспринимает свои неудачи и промахи, обвиняет в них всех, кроме себя. <p>Сверхточный тип. Дотошный и педантичный человек, отчасти перфекционист. Требователен в работе и в жизни. Часто из-за этого раздражается, не умеет контролировать свои эмоции.</p>	
<p>Процесс развития конфликта</p>	<p><i>Основными фазами развития конфликта являются:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) начальная фаза; 2) фаза подъема; 3) пик конфликта; 4) фаза спада. <p>Фазы конфликта непосредственно связаны с его этапами и отражают динамику конфликта с точки зрения реальных возможностей его разрешения. Фазы конфликта могут циклически повторяться. Например, после фазы спада в 1-м цикле может начаться фаза подъема 2-го цикла с прохождением фаз пика и спада, затем может начаться 3-й цикл и т. д. При этом возможности разрешения конфликта в каждом последующем цикле сужаются.</p> <p><i>Этапы конфликта</i> отражают существенные моменты, характеризующие развитие конфликта от его возникновения и до разрешения. Поэтому знание основного содержания каждого из этапов конфликта важно для его прогнозирования, оценки и выбора технологий управления этим конфликтом.</p> <p><i>Основные этапы конфликта</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Возникновение и развитие конфликтной ситуации.</i> Конфликтная ситуация создается одним или несколькими субъектами социального взаимодействия и является предпосылкой конфликта. 2. <i>Осознание конфликтной ситуации хотя бы одним из участников социального взаимодействия и эмоциональное переживание им этого факта.</i> Следствиями и внешними проявлениями подобного осознания и связанных с ним эмоциональных переживаний могут быть: изменение настроения, критические и недоброжелательные высказывания в адрес 	<p>ПК-3</p>

	<p>своего потенциального противника, ограничение контактов с ним и т. д.</p> <p>3. <i>Начало открытого конфликтного взаимодействия (инцидент).</i> Этот этап выражается в том, что один из участников социального взаимодействия, осознавший конфликтную ситуацию, переходит к активным действиям (в форме демарша, заявления, предупреждения и т. п.), направленным на нанесение ущерба «противнику». Другой участник при этом сознает, что данные действия направлены против него, и, в свою очередь, предпринимает активные ответные действия против инициатора конфликта.</p> <p>4. <i>Развитие открытого конфликта.</i> На этом этапе участники конфликта открыто заявляют о своих позициях и выдвигают требования. Вместе с тем они могут не осознавать собственных интересов и не понимать сути и предмета конфликта.</p> <p>5. <i>Разрешение конфликта.</i> В зависимости от содержания, разрешение конфликта может быть достигнуто двумя методами (средствами): педагогическими (беседа, убеждение, просьба, разъяснение и т. п.) и административными (перевод на другую работу, увольнение, решения комиссий, приказ руководителя, решение суда и т. п.).</p>	
<p>Типичные иллюзии, заставляющие людей конфликтовать</p>	<p>Есть несколько типичных иллюзий, заставляющих людей раздувать конфликтные ситуации.</p> <p>Иллюзия «выигрыша-проигрыша». Когда возникает стремление к двум несовместимым, одновременно не осуществимым целям, то складывается впечатление, что приходится выбирать только одно из двух: либо-либо. Если речь идет об индивидах, преследующих несовместимые цели, то это означает, что каждая из них либо выигрывает, либо проигрывает, и третьего тут не дано. Люди начинают бороться за победу, появляются воодушевляющие лозунги типа: «Победа любой ценой». Но фактически во многих случаях или даже, можно сказать, почти всегда есть и другие варианты, кроме «выигрыш-проигрыш». Может быть и «проигрыш-проигрыш», и «выигрыш-выигрыш». Иллюзия, что существует только альтернатива выиграть или проиграть, ведет к обострению конфликта до такой степени, что выигрыш достается слишком дорогой ценой</p>	<p>ПК-2</p>

	<p>или даже победа уже не дает выигрыша.</p> <p>Иллюзия «самооправдания». Мы побеждены в пользу самих себя. Мы склонны оправдывать собственное поведение, преувеличивать собственные добрые дела или преуменьшать наши дурные стороны, скверные поступки, а то и вовсе не признаваться в них. Наши взгляды, наш образ действия, наши жизненные принципы лучше, чем у тех, кто их не одобряет. А ведь со стороны наши предубеждения могут оцениваться как ложные.</p> <p>Иллюзия «плохого человека». Тот, кто говорит или действует не так, как бы нам хотелось, вызывает у нас негативную реакцию. Если его поведение нарушает наши интересы, то к нему возникает неприязнь. Мы считаем его скверным человеком — злым, безнравственным, тупым и пр.</p> <p>Иллюзия «зеркального восприятия». Эта иллюзия как бы сочетает в себе две предыдущие. У двух сторон, сталкивающихся по какому-то поводу, возникает удивительно симметричное, как в зеркале, восприятие друг друга. Добродетели, которые каждая приписывает себе, очень схожи. И пороки, которые каждая находит у противника, тоже. Зеркальное сходство наблюдается и в опасениях насчет другой стороны, и в аргументах, с помощью которых каждая сторона оправдывает себя и обвиняет противную сторону. «Зеркальное восприятие» приводит к тому. Что можно назвать «двойной бухгалтерией»: все почти люди склонны к более или менее двойственной оценке — одна мерка для себя и для того, что нам выгодно и приятно, другая — для чужих людей, особенно людей, нам неприятных, и для того, что нам не по душе. Когда кто-то разносит слух — это сплетня, а это же делаем мы — это сообщение интересных новостей друзьям.</p>	
<p>Основное содержание переговорного процесса</p>	<p>Основное содержание переговорного процесса может быть представлено четырьмя этапами.</p> <p>1. <i>Подготовительный этап.</i> На этом этапе осуществляется сбор информации о содержании конфликта, об участниках конфликтного взаимодействия, анализируются причины, последствия, варианты решения и т. п.</p>	<p>ПК -3</p>

	<p>2. <i>Начало переговоров.</i> На этом этапе осуществляется взаимный обмен информацией. Участники конфликта высказывают свои позиции, оценивают ситуацию, предлагают варианты решения проблемы и т. п.</p> <p>3. <i>Поиск приемлемого решения.</i> На этом этапе обсуждаются варианты решения проблемы, уточняются позиции и мотивы субъектов конфликта, прорабатываются компромиссные варианты, пути движения к консенсусу и др.</p> <p>4. <i>Завершение переговоров.</i> На этом этапе уточняются детали договора, определяются сроки выполнения обязательств, распределяются обязанности, устанавливаются формы контроля и т. п. Все это, как правило, находит свое отражение в принятом в качестве документа соглашении. В том случае, если участники переговоров не пришли к договору по разрешению конфликта, может быть принято соглашение в устной или письменной форме о переносе обсуждения проблемы на другой срок.</p>	
<p>Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им</p>	<p>Часто конструктивное разрешение конфликта зависит не только от навыков эффективного общения или способности субъектов конфликтного взаимодействия овладеть технологиями управления эмоциями в переговорном процессе, но и от применения ими манипулятивных воздействий.</p> <p>Основные приемы манипулятивной тактики ведения переговоров описываются специалистами¹¹ следующим образом:</p> <p>1. <i>Намеренный обман.</i> Партнер утверждает нечто заведомо ложное. Однако в случае, если вы выражаете сомнение, он ярко демонстрирует свою обиду и даже оскорбление.</p> <p>Для противодействия этому приему с самого начала следует подчеркнуть, что вы всегда отделяете личные проблемы от деловых и собираетесь вести переговоры вне зависимости от доверия или недоверия к другой стороне. Поэтому вы намерены проверять все фактические заявления партнера. Предложите вашему партнеру сделать то же самое: проверить в случае необходимости всю информацию, которую ему предоставляете вы.</p> <p>2. <i>Игра на полномочиях.</i> Этот прием может выглядеть следующим образом: в момент</p>	<p>ПК -3</p>

	<p>переговоров, когда вы считаете, что выработана твердая договоренность, другая сторона объявляет вам, что у нее нет прав и полномочий. Принимать окончательное решение и идти на уступки и ей необходимо получить одобрение какого-то другого (начальника, руководителя и т.д.).</p> <p>Н. П. Вересов выделяет два варианта противостояния этому (достаточно часто встречающемуся) приему:</p> <p>а) прежде чем приступить к переговорам, уточните границы полномочий противоположной стороны. Получив уклончивый ответ, немедленно оговорите за собой право пересмотреть любой пункт соглашения или потребуйте встречи с лицом, обладающим реальными правами;</p> <p>б) если эта ситуация возникла в процессе или в конце переговоров, можно сказать примерно следующее: «Если ваше руководство (начальство) завтра одобрит этот проект, мы подпишем это соглашение и будем считать, что договорились. В противном случае каждый из нас вправе вносить в проект соглашения любые изменения..»</p> <p>3. <i>Сомнительность намерений.</i> Другая сторона предлагает вам в качестве одного из условий (пунктов) договора нечто, что, с вашей точки зрения, она выполнять не собирается.</p> <p>В данном случае необходимо выразить уверенность в честности противоположной стороны и малой вероятности нарушения данного условия соглашения. Затем внесите в договор пункт, предусматривающий достаточно жесткие санкции в случае невыполнения «сомнительного» условия.</p> <p>4. <i>«Игра в темную».</i> Это — не намеренный обман, это — не совсем откровенность. Это ситуация, когда ваш партнер по переговорам задает прямолинейные вопросы, которые сводят на нет смысл переговоров: «Сколько бы вы заплатили в случае необходимости?»</p> <p>В данном случае ваш ответ может выглядеть приблизительно так: «Давайте не будем искушать друг друга возможностью солгать. Если вы считаете, что, обсуждая детали, мы зря теряем время, так как не сможем договориться, то предлагаю доверить наше дело надежной третьей стороне, которая и скажет, есть ли у нас почва для соглашения»</p> <p>5. <i>Плохие физические условия для</i></p>	
--	---	--

	<p><i>переговоров.</i> Выбор места для переговоров — вопрос немаловажный. Находясь на «территории» ваших партнеров, вы вправе рассчитывать на соответствующие (благоприятные) условия. Однако если вы чувствуете, что физическое окружение работает против вас (неудачно выбрано помещение, имеются отвлекающие факторы, например телефонные звонки, посетители и т.д.), и подозреваете, что это сделано специально, чтобы вынудить вас уступить, то следует сказать прямо, что вам неудобно вести переговоры в таких условиях, затем предложите устроить перерыв, перейти в другое помещение или встретиться в другое время.</p> <p>6. <i>Личные выпады.</i> Партнер может пренебрежительно отнестись к вам лично, к вашему служебному положению или положению, занимаемому во время переговоров, это может проявляться в форме следующих действий:</p> <ul style="list-style-type: none"> • заставить себя ждать; • прерывать переговоры для других дел; • дать вам понять, что вы невежественны; • не слушать вас и несколько раз повторять сказанное; • не смотреть вам в глаза и т.д. <p>Если все перечисленное вы осознанно воспримете как приемы <i>психологической</i> борьбы, это само по себе поможет их нейтрализовать. Возможность дальнейшего использования личных выпадов сведется к минимуму, если вы поставите вопрос о пренебрежительном отношении к вам лично на открытое обсуждение.</p> <p>7. «Он <i>плохой</i> — я <i>хороший</i>». Этот прием используется чаще всего при многосторонних переговорах. Один из участников может «сыграть на контрасте»: предложить вам более выгодные условия, чем высказала какая-то другая сторона.</p> <p>На такие предложения следует реагировать осторожно. Лучше, если вы будете продолжать настаивать на объективных критериях.</p>	
Стратегии в переговорном процессе	Модели поведения в переговорном процессе участников конфликтного взаимодействия и результат этого процесса во многом будут зависеть от выбранной каждым из них стратегии.	ПК -3

	<p>Понятие стратегии имеет три существенных момента:</p> <p><i>Во-первых</i>, в стратегии заложены самые общие установки и ориентиры на результат переговоров. Очевидно, формально-логическое содержание таких ориентиров сводится к четырем вариантам:</p> <ul style="list-style-type: none"> • односторонний выигрыш; • односторонний проигрыш; • взаимный проигрыш; • взаимный выигрыш; <p>Данные варианты нашли свое отражение в конкретных стратегиях переговорного процесса в работах зарубежных и отечественных исследователей этой проблемы (Р. Фишер, У. Юри, У. Мастенбрук и др). Такими стратегиями являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> • выигрыш-проигрыш; • проигрыш-выигрыш; • проигрыш-проигрыш; • выигрыш-выигрыш. <p><i>Во-вторых</i>, установки и ориентиры на результат в той или иной стратегии формируются у субъектов конфликтного взаимодействия на основе анализа соотношения интересов, а также возможностей, сил и средств по удовлетворению этих интересов. При этом важно учитывать факторы, влияющие на такой анализ. Среди них особую роль играют следующие: а) личностные качества конфликтующего, его мышление, опыт, характер, темперамент и т. д.; б) информация, которой располагают субъекты конфликта о себе и о своем противнике; в) другие субъекты социального взаимодействия, непосредственно не включенные в конфликт, но занимающие определенную позицию по отношению к конфликтующим сторонам; г) содержание предмета конфликта, образа конфликтной ситуации, а также мотивов субъектов конфликта.</p> <p><i>В-третьих</i>, выбор той или иной стратегии в переговорном процессе отражает ту или иную сторону поведения в конфликте по модели Томаса-Киллмена.</p> <p>Характеристика основных стратегий в переговорных процессах представлена в табл. 7.4.</p> <p>Любая стратегическая цель достигается применением конкретных тактических приемов. Иначе говоря, та или иная стратегия</p>	
--	--	--

	переговорного процесса обеспечивается применением тех или иных тактик поведения или тактических технологий в переговорном процессе.	
Тактики поведения в переговорном процессе	<p>Наиболее широкое применение в переговорных процессах получили следующие тактики поведения.</p> <p>1. <i>«Видимое сотрудничество»</i>. Данная тактика может быть использована в стратегиях «выигрыш-проигрыш» или «проигрыш-проигрыш». Она характеризуется тем, что партнер, занявший тактику «видимого сотрудничества», заявляет о своей готовности сотрудничать, создает видимость конструктивного поведения. Но постоянно находит повод уйти от принятия соглашения, всячески оттягивает сроки его заключения. Такая тактика может применяться с целью выигрыша времени и создания условий для решительного штурма – либо для победы, либо для взаимоуничтожения.</p> <p>2. <i>«Дезориентация партнера»</i>. Эта тактика, как и предыдущая, может использоваться в стратегиях «выигрыш-проигрыш» или «проигрыш-проигрыш». Но в отличие от предыдущей она является более активной и целеустремленной. Такая тактика заранее планируется и характеризуется такими приемами, как: <i>критика конструктивных положений партнера, использование неожиданной информации, обман, угрозы, блеф и др.</i> Основной целью тактики дезориентации является принуждение партнера к действиям в направлении ваших собственных интересов.</p> <p>3. <i>«Провокация чувства жалости у партнера»</i>. Эта тактика, как и предыдущие, применяется в стратегиях «выигрыш-проигрыш» или «проигрыш-проигрыш». Основной целью такой тактики является усыпление бдительности соперника, снижение его активности, подталкивание на уступки. В конечном итоге провокация чувств жалости направлена на подготовку условий для решительных действий или заключения соглашения. Эти цели достигаются применением таких приемов, как: <i>изливание души, создание образа беззащитного, слабого человека, жалобы на страдания, незаслуженные оскорбления и т. п.</i></p> <p>4. <i>Ультимативная тактика</i>. Данная тактика является одной из жестких и применяется, как</p>	ПК-3

	<p>правило, при реализации стратегии «выигрыш-проигрыш» или «проигрыш-проигрыш». Она характеризуется предъявлением ультиматума в самом начале переговоров.</p> <p>Ультиматум – требования, предъявляемые одним из участников конфликта другому в категоричной форме с указанием конкретных сроков выполнения этих требований и угрозой применения мер воздействия в случае отказа.</p> <p>Основной прием ультиматума – <i>угроза</i>. Кроме того, в процессе предъявления ультиматума могут быть использованы: <i>шантаж, демонстрация силы, блеф и другие средства манипуляции</i>.</p> <p>Часто в ультимативной тактике используются специальные приемы: «прием альтернатив» и «прием затвора».</p> <p><i>Суть приема альтернатив</i> состоит в том, что противнику предлагается выбор из двух или более непривлекательных для него вариантов решения проблемы, которые удовлетворяют вашим собственным интересам. Такой прием психологически рассчитан на представляющиеся сопернику возможности «спасти лицо», хотя эти возможности и мнимы. Ведь предлагаемые альтернативы, по сути, являются тождественными по значимости для соперника, и выбора как такового у него нет.</p> <p><i>Прием затвора</i> отличается тем, что ультимативное воздействие на противника оказывается путем собственного ослабления контроля над ситуацией. В этом случае инициатор ультиматума имитирует создание безвыходной для себя ситуации, завязывая ее на тяжелые последствия при невыполнении требований другой стороной. Такой прием широко используется террористами.</p> <p>При анализе ультимативной тактики важно учитывать условия ее применения. Профессиональное выдвижение ультиматума предполагает крайне невыгодное положение соперника в конфликте. Поэтому для достижения такой ситуации используются <i>приемы выжидания: задержка начала переговоров, сознательное опоздание или неприбытие на установленную встречу, уход от контакта с соперником и т. п.</i></p> <p>Кроме того, следует знать, что ультиматум может выдвигаться не только в начале</p>	
--	--	--

	<p>переговоров с целью проведения их в желаемом направлении, но и в процессе переговоров. Как правило, в этом случае ультиматум направлен на перевод переговоров в русло силовой стратегии (например, «выигрыш-проигрыш»), либо на прекращение переговоров вообще. Во втором случае ультиматум предъявляется в заведомо неприемлемой для соперника форме. Здесь, кроме неприемлемых требований по содержанию, пускаются в ход оскорбления, нарушение правовых и нравственных норм. Все это используется с целью применить отказ противника для оправдания своих запланированных насильственных действий против него. Особенно широко такая тактика применяется в международных отношениях.</p> <p><i>5. Тактика выжимания уступок.</i> Эта тактика отличается от ультимативной тем, что требования предъявляются сопернику не сразу, а поэтапно. Причем каждое из предъявляемых требований представляется как исчерпывающее. Очевидно, что тактика выжимания уступок применяется в стратегии «выигрыш – проигрыш», но она может быть использована и для достижения основных целей в других стратегических подходах. Выжимание уступок достигается приемами позиционного и психологического давления (Конфликтология, 1999, с. 352–354).</p> <p><i>Прием «закрытая дверь»</i> сводится к демонстрации отказа от вступления в переговоры. Причем такая демонстрация применяется при условии, что противник заинтересован в переговорах. В этом случае он готов пойти на уступки в целях привлечения к переговорам противоположной стороны.</p> <p><i>Прием «пропускной режим»</i> предполагает выдвижение предварительной уступки как условия для начала переговоров или для их дальнейшего продолжения. Уступка здесь играет роль пропуска.</p> <p><i>Прием «визирования»</i> используется, когда соглашение по какому-то вопросу почти достигнуто, но оно не устраивает в полной мере инициатора выжимания уступок. Тогда для получения новой уступки он заявляет об ограничении своих полномочий на принятие решения в том виде, в каком оно подготовлено, и о том, что этот вопрос нуждается в дополнительном согласовании с</p>	
--	--	--

	<p>вышестоящими инстанциями. Данный прием рассчитан на то, что противник не может ждать и готов пойти на новые уступки, лишь бы соглашение было заключено сейчас.</p> <p><i>Прием «внешней опасности»</i> используется как демонстрация готовности принять предложение соперника, но при этом делается заявление о том, что выполнение его ставится под угрозу из-за вмешательства внешних сил. При этом оговариваются условия, которые бы исключали вмешательство внешних сил или позволяли бы его нейтрализовать. Такие условия есть не что иное, как форма выжимаемой уступки.</p> <p>Приемы <i>психологического давления</i> несколько отличаются от приемов <i>позиционного давления</i>. Если приемы позиционного давления основаны на создании конкретных условий, вынуждающих соперника идти на уступки, то психологические приемы направлены на ослабление воли противника, на побуждение его к подсознательному стремлению быстрее закончить переговоры ценой непланируемых уступок</p>	
<p>Переговорные стили в конфликтных ситуациях</p>	<p>В теории переговоров существуют следующие стили: этический, аналитико-агрессивный, общительный, гибко-агрессивный, деловой, мягкий, жесткий, сотруднический и др. Рассмотрим основные характеристики стилей.</p> <p>1. <i>Этический стиль</i> отличается доверием и уверенностью в существовании общих интересов, принципов и ценностей. Поиск решения ведется на основе соблюдения общих интересов. Недостатками являются: поза «просителя»; чрезмерное предпочтение принципам и идеалам; «мечтательство». Присуще следование чужому мнению, довольно легкое отступление от собственного мнения.</p> <p>2. <i>Аналитико-агрессивный</i> характеризуется тщательным анализом проблемы обсуждения. Предпочтение отдается неопровержимым фактам, цифрам. Отличается хорошо выстроенной логикой. Партнер внимательно относится ко всем существующим альтернативам, предсказуем. В то же время отмечаются непреклонность, невнимание к атмосфере за столом переговоров, неспособность к импровизациям.</p> <p>3. <i>Общительный стиль</i> включает использование хороших манер, личного</p>	<p>ПК -3</p>

	<p>обаяния. Дипломатичность при ведении переговоров. Готовность к эксперименту, чувствительность, гибкость в принятии решений. При этом участник оказывает малое сопротивление оппоненту, амбивалентен (т.е. отличается некоторой двойственностью, несогласованностью, противоречивостью). Чрезмерно привержен к компромиссам, податлив в связи с желанием сохранить позитивные отношения с партнером.</p> <p>4. <i>Гибко-агрессивный стиль</i> демонстрирует желание решить все задачи, извлекая при этом максимальное количество преимуществ. Отличается динамичностью, склонностью к вызовам. Поэтому оставляет мало шансов партнеру. Демонстрирует нетерпение, легко возбудим, неуступчив даже в случаях своей неправоты. Раздражителен, склонен к использованию давления как средства взять инициативу в свои руки.</p>	
<p>Завершение конфликта с помощью третьей стороны.</p>	<p>Урегулирование конфликта – приведение сторон конфликтного взаимодействия к примирению путем переговоров, участия посредников (третьей стороны) или арбитража [5, С. 295].</p> <p>Третья сторона – индивид или группа, внешние по отношению к конфликту, пытающиеся помочь субъектам противоборства в достижении согласия. Участие третьей стороны — один из наиболее древних способов конструктивного урегулирования конфликтов.</p> <p>Вмешательство третьей стороны в разрешение конфликтов (урегулирование конфликта) переживает период бурного развития и используется в развитых странах в самых разных конфликтных ситуациях как альтернатива судебному разбирательству.</p> <p>Необходимость обращения к третьей стороне при разрешении конфликтов вызвано следующими причинами: во-первых, имеющейся у конфликтующих сторон возможностью выбора (причем состав арбитров, как правило, весьма и весьма квалифицированный); во-вторых, быстротой разбирательства; в-третьих, относительной дешевизной процесса, в-четвертых, конфиденциальностью.</p> <p><i>Третья сторона</i> в конфликте (по А.Я. Кибанову) может выступать в двух ролях:</p> <ul style="list-style-type: none"> • как сила, поддерживающая одну из конфликтующих сторон (в этом случае 	<p>ПК -3</p>

	<p>завершение конфликта достигается с помощью насилия, а также путем социального давления, использования в качестве поддерживающей силы печати, рекламы, общественного мнения);</p> <ul style="list-style-type: none"> • как независимый от них и беспристрастный субъект [5, С.193]. <p>В качестве официальной третьей стороны (обладает нормативным статусом или возможностями воздействия на оппонентов) могут выступать:</p> <p><i>при межгосударственных конфликтах и конфликтах государственного уровня:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • межгосударственные организации (например, ООН и др.); • отдельные государства; • государственные правовые институты (арбитражный суд, прокуратура); • правительственные или другие государственные комиссии (например, создающиеся для урегулирования забастовок и т.д.); • представители правоохранительных органов; <p><i>при конфликтах между организациями:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • руководители организаций; • общественные организации (комиссии по разрешению трудовых споров и конфликтов, профсоюзные организации и т.д.); • профессиональные медиаторы-конфликтологи. <p>В качестве неофициальной третьей стороны (не обладает нормативным статусом, но участники конфликта признают неформальный авторитет этих лиц в решении подобных проблем) в конфликте могут выступать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • известные люди, добившиеся успехов в общественно значимой деятельности (политики, бывшие государственные деятели); • представители религиозных организаций; • профессиональные психологи, педагоги, социальные работники; • неформальные лидеры социальных групп разного уровня; • старшие по возрасту (мать, отец, другие родственники, коллеги по работе и т.д.); 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • друзья, коллеги, соседи, просто свидетели конфликта. <p>Целесообразность участия третьей стороны в урегулировании конфликтных отношений определяется тем, обратились ли за помощью к третьей стороне сами оппоненты, или же она вмешалась в конфликт сама</p> <p>Уже сам факт присутствия третьей стороны (контактное или спонтанное) может оказать глубокое влияние на взаимодействие конфликтующих сторон. В большинстве случаев такое влияние будет благотворным, т.к. вмешательство третьей стороны рассматривается — наряду с прямыми переговорами — как одна из форм конструктивного управления конфликтами.</p> <p>Участие третьей стороны хотя бы временно сводит развитие конфликта с деструктивного пути. Однако активное и сильное вмешательство третьей стороны в разгар самостоятельных усилий субъектов с целью урегулирования конфликта может ослабить тенденцию продвижения к согласию. Успешно действующий посредник всегда избегает риска стать слишком значимым для главных участников. Действия посредника ускоряют движение к согласию, но могут также способствовать дальнейшей зависимости сторон от посредника.</p> <p>Следовательно, вмешательство третьей стороны имеет ограничения и не является универсальным средством для улаживания конфликтов, однако может быть чрезвычайно важным в снижении и преодолении разногласий, напряженности в отношениях между людьми, группами как альтернатива деструкции.</p>	
<p>Мотивационные конфликты</p>	<p>Построение типологии внутриличностного конфликта основывается на базе, которая объединяет разнообразие всех внутренних конфликтов. Принятие ценностно-мотивационной сферы личности за основание для построения единой типологии внутриличностного конфликта (А.В. Шипилов) позволяет выделить основные структуры внутреннего мира личности, вступающие в конфликт и соответствующие им виды внутриличностных конфликтов.</p> <p>Мотивы, отражающие стремления личности различного уровня (потребности, интересы, желания, влечения и т. п.) могут быть выражены понятием «хочу» («Я хочу»).</p>	<p>ПК -2</p>

	<p>Ценности, как принятые личностью, так и навязанные обществом, воплощающие в себе общественные нормы и выступающие как эталоны должного. Обозначаются как «надо» («Я должен»). Самооценка, определяемая как самооценка себя для себя, оценка личностью своих возможностей, качеств и места среди других людей. Выражается как «могу» или «не могу» («Я есть»).</p> <p><i>Мотивационный конфликт:</i> между бессознательными стремлениями (З. Фрейд); между стремлениями к обладанию и к безопасности (К. Хорни); между двумя положительными тенденциями (К. Левин); как столкновение различных мотивов.</p>	
Когнитивные конфликты	<p>Вариант внутренних конфликтов человека — это когнитивные конфликты, в основе которых — столкновение несовместимых представлений. Согласно идеям когнитивной психологии, человек стремится к непротиворечивости, согласованности своей внутренней системы представлений, убеждений, ценностей и т. д. и испытывает дискомфорт в случае возникающих противоречий, рассогласований.</p> <p>Например, некто, с кем, как вы полагали, вас связывают вполне дружеские отношения, совершает несовместимый с этим поступок. Возникает противоречие двух представлений — «он мой друг» и «друзья так не поступают»</p>	ПК -2
Ролевые конфликты	<p>Ролевой конфликт – это внутренний или внешний конфликт между социальными ролями одного или нескольких индивидов. Он возникает в ситуациях, когда разные социальные роли (или элементы одной роли) требуют взаимоисключающих решений и действий.</p> <p>Ролевой конфликт — переживания невозможности одновременно реализовать несколько ролей, различное понимание требований самой личности к выполнению одной роли, конфликты между двумя ценностями, стратегиями или смыслами жизни. Ролевой конфликт связан с таким явлением как ролевой стресс (состояние, возникающее, когда ролевое исполнение не соответствует ролевому ожиданию).</p> <p>Ролевой конфликт может быть внутренним, но его в любом случае рассматривают как социальное явление, поскольку он связан с тем, как индивид воспринимает и исполняет</p>	ПК -2

	свои социальные роли.	
Внутриличностные противоречия и конфликты	<p>Внутриличностный конфликт- конфликт с самим собой.</p> <p>При более конкретном рассмотрении причин внутриличностного конфликта их можно разделить на три вида:</p> <p>внутренние причины, коренящиеся в противоречиях самой личности;</p> <p>внешние причины, обусловленные положением личности в социальной группе;</p> <p>внешние причины, обусловленные положением личности в обществе.</p>	ПК -2
Суицидальное поведение личности как следствие внутриличностного конфликта	<p>Суицидальное поведение строится на основе внутриличностного конфликта. Для этого необходима особая личностная предрасположенность, вследствие которой индивид оказывается не в состоянии справиться с актуальной проблемой. Существенный момент при этом — наличие уязвимых психических структур. Склонностью к неадаптивному поведению обладают личности с акцентуированными и психопатическими чертами характера.</p> <p>С точки зрения Э. Дюркгейма существует три основных вида суицидов. Большинство актов аутоагрессии являются эгоистическими. Саморазрушение при этом возникает, ибо индивид чувствует себя отчужденным и изолированным от общества, семьи, друзей. Нередко встречаются аномические самоубийства, являющиеся следствием неудач в приспособлении человека к социальным изменениям, приводящим к нарушению взаимной связи личности и группы. Нередко они учащаются в периоды общественно-экономических кризисов. Последний вид аутоагрессии Э. Дюркгейм называл альтруистическим. Это суицид, который совершается человеком, если авторитет общества или группы подавляет его собственную эгоидентичность и он жертвует собой во благо общества, ради какой-либо социальной, религиозной или философской идеи.</p> <p>Карен Хорни полагала, что при нарушении взаимоотношений между людьми возникает невротический конфликт, порожденный так называемой базисной тревогой. Она появляется еще в детстве из-за ощущения враждебности окружения. Кроме тревожности, в невротической ситуации человек чувствует одиночество,</p>	ПК -2

	<p>беспомощность, зависимость и враждебность. Эти признаки могут стать основой суицидального поведения (например, детская зависимость взрослого человека с глубоким чувством неполноценности и несоответствием образу идеального Я или стандартам, существующим в обществе). Враждебность при конфликте актуализирует, как считала К. Хорни, «разрушительные наклонности, направленные на самих себя». Они не обязательно принимают форму побуждения к самоубийству, но могут проявляться презрением, отвращением или всеобщим отрицанием. Они усиливаются, если с внешними трудностями сталкиваются эгоцентрическая установка или иллюзии человека. Враждебность и презрение к себе и другим людям могут стать настолько сильными, что разрешить себе погибнуть становится привлекательным способом мести. В ряде случаев совершение суицида представляется единственным способом утвердить свое Я.</p> <p>Э. Шнейдманом описаны и выделены общие черты, характерные для всех суицидов, несмотря на разнообразие обстоятельств и методов их совершения, на основе метода аутопсии (включающего анализ посмертных записок суицидентов), им было выделено три типа суицидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>эготические самоубийства</i>; причиной их является интрапсихический диалог, конфликт между частями Я, а внешние обстоятельства играют дополнительную роль; • <i>диадические самоубийства</i>, основа которых лежит в нереализованности потребностей и желаний, относящихся к значимому близкому человеку. Таким образом, внешние факторы доминируют, делая этот поступок актом отношения к другому; • <i>агенеративные самоубийства</i>, при которых причиной является желание исчезнуть из-за утраты чувства принадлежности к поколению или человечеству в целом, например, суициды в пожилом возрасте. <p>В соответствии с современной концепцией, суицидальное поведение рассматривается как следствие социально-психологической дезадаптации личности, возникающее под</p>	
--	---	--

	<p>влиянием различного рода психотравмирующих и стрессогенных факторов, в том числе – в результате нарушения механизмов взаимодействия между индивидом и его социальным окружением.</p> <p>В целом можно утверждать, что суицидальное поведение зависит от ряда факторов, которые могут быть разделены на внутренние и внешние.</p> <p><i>Внутренними факторами</i> суицидального поведения являются индивидуальные особенности личности суицидента (характер, психофизическое, эмоциональное состояние и др.), повышающие риск суицида, образующие внутреннюю среду для отражения внешних факторов, а также являющиеся побудителями такого поведения в суицидогенной ситуации.</p> <p><i>К внешним факторам относятся:</i> микросоциальные условия биографического характера, прежде всего семейного воспитания; межличностные отношения в референтной группе — семейной, дружеской или профессиональной; дезадаптирующие объективные факторы деятельности (экстремальность, ответственность, резкое повышение нагрузки и т.д.). Некоторые внешние факторы являются причинами суицида, потому что имеют для человека особый кризисный психологический смысл.</p>	
<p>Условия предупреждения внутриличностных конфликтов</p>	<p>Существуют всеобщие, или общесоциальные, условия и способы предупреждения внутриличностных конфликтов.</p> <p>Условия и способы предупреждения конфликтов, зависящие от самой личности:</p> <p>Познай самого себя Адекватно оценивайте себя Сформулируйте смыслообразующие жизненные ценности Используйте свой жизненный опыт Будьте оптимистом, ориентируйтесь на успех Будьте принципиальны Будьте уверены в себе Соблюдайте этические нормы и правила общения</p>	<p>ПК -2</p>
<p>Понятие межличностного конфликта</p>	<p>Межличностный конфликт представляет собой столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций, в межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с отрицательными эмоциональными</p>	<p>ПК -3</p>

	<p>переживаниями.</p> <p>Взаимодействие основано на социальных статусах и ролях, отсюда вытекает типология социального взаимодействия по сферам:</p> <p>экономическая сфера, где индивиды выступают как собственники и наемные работники, предприниматели, капиталисты, бизнесмены, безработные;</p> <p>профессиональная сфера, где индивиды участвуют как водители, банкиры, профессора, шахтеры, повара;</p> <p>семейно-родственная сфера, где люди выступают в роли отцов, матерей, сыновей, бабушек, тетей, холостяков, вдов, новобрачных;</p> <p>демографическая сфера, включающая контакты между представителями различных полов, возрастов, национальностей и рас (национальность включает в понятие еще и межэтническое взаимодействие);</p> <p>политическая сфера, где люди противостоят или сотрудничают как представители политических партий, народных фронтов, общественных движений, а также как субъекты государственной власти: судьи, полицейские, дипломаты и т.д.;</p> <p>религиозная сфера подразумевает контакты между представителями разных религий, одной религии, а также верующих и неверующих, если по содержанию их действия относятся к области вероисповедания;</p> <p>территориально-поселенческая сфера - столкновения, сотрудничество, конкуренция между местными и пришлыми, городским и сельским, временно и постоянно проживающими, эмигрантами, иммигрантами и мигрантами.</p>	
<p>Межгрупповые конфликты: мотивационные подходы</p>	<p>Межгрупповыми принято называть конфликты между группами людей. В понимании межгрупповых конфликтов выделяются три основных подхода — мотивационный, ситуативный и когнитивный. С точки зрения мотивационного подхода, поведение группы и ее отношение к другим группам рассматривается как отражение ее внутренних проблем. Например, аутгрупповая (направленная вовне) враждебность является следствием внутренних напряжений и проблем в самой группе, ее собственных противоречий и конфликтов. Подобное</p>	<p>ПК -3</p>

	<p>объяснение потому и называется мотивационным, что группа нуждается во внешнем конфликте с целью решения своих собственных проблем. Такое понимание межгрупповых отношений получило наиболее явное воплощение в работах Фрейда, утверждавшего, что аутгрупповая враждебность совершенно неизбежна в любом межгрупповом взаимодействии и имеет универсальный характер, поскольку является главным средством поддержания сплоченности и внутренней стабильности группы. Механизм формирования этой враждебности к “чужим” связан с инстинктом агрессии, эдиповым комплексом, эмоциональной идентификацией со своим лидером-отцом” и т. д. Интерпретация Фрейдом механизма возникновения враждебности к “чужим” и привязанности к “своим” не получила значительной поддержки, тогда как идея неизбежности аутгрупповой враждебности (агрессии, межгрупповой конфликтности и дискриминации) была принята многими исследователями и развивалась в их работах. Другой вариант мотивационного объяснения межгрупповых конфликтов основан на известной концепции фрустрационной детерминации агрессии, которая дала толчок соответствующим исследованиям в области межгруппового взаимодействия. Они связаны главным образом с именем Берковица. Основываясь на известных общепсихологических исследованиях Долларда, Миллера и др., он осуществил перенос их идей в область социального взаимодействия. В своей книге “Агрессия: социально-психологический анализ (Berkowitz, 1962) и последующих работах Берковиц описывает разнообразные социально-психологические влияния на агрессивное поведение.</p>	
<p>Межгрупповые конфликты: ситуационный подход (эксперимент М.Шерифа).</p>	<p>Ситуационный подход описывает межгрупповые конфликты как следствие особенностей внешней ситуации, прежде всего ее конкурентного характера. Знаменитые эксперименты М. Шерифа (+ Р. Блейк и Дж. Моутон) подтвердили правомерность подобной интерпретации межгрупповых конфликтов и стали основанием «реалистической теории конфликтов», рассматривающей межгрупповые конфликты как следствие</p>	<p>ПК -3</p>

	<p>объективного конфликта интересов групп.</p> <p>Ситуационный подход в исследовании межгрупповых конфликтов прочно связан с именем Шерифа и его экспериментами. Шериф поставил своей целью доказать, что решающими факторами, определяющими кооперативный или конкурентный характер межгруппового взаимодействия, являются факторы ситуации непосредственного взаимодействия групп. В соответствии с этим он выстроил методическую процедуру своего эксперимента, искусственно создав ситуацию конкуренции, жесткого соперничества между группами. На первой стадии создавались группы со сформировавшейся структурой и групповыми нормами. Эта стадия продолжалась около недели, после чего между группами начиналась конкуренция за счет искусственного создания разнообразных ситуаций, когда цели одной группы могли быть достигнуты только за счет другой, т. е. инициировалось жесткое соперничество групп. И в этой ситуации между группами возникает явная враждебность и конфликт и одновременно растет внутригрупповая солидарность. В эксперименте Шерифа мальчики описывали себя как «смелых», «крепких», «дружных», тогда как «они» (члены другой группы) были «трусы», «нахалы», «вонючки». Контакт между группами использовался лишь как возможность для взаимных оскорблений.</p> <p>Окончательно Шериф закрепил свой успех, решив преобразовать ситуацию конкуренции в ситуацию кооперации. Если его гипотеза о решающей роли ситуативных факторов верна, то изменение ситуации должно было изменить и характер межгрупповых отношений. В качестве средств изменения ситуации Шериф выбрал общие объединяющие цели, наличие общей угрозы, опасности, проблемы, создавая тем самым объективную ситуацию взаимозависимости и взаимной заинтересованности.</p> <p>Для этого использовалась последняя стадия эксперимента, когда перед членами противоборствующих групп ставились общие задачи, которые могли быть решены только совместными усилиями. Им приходилось вместе тащить «сломавшийся» грузовик, собирать общие деньги для</p>	
--	---	--

	<p>просмотра дорогостоящего фильма и др. Уменьшение их неприязни друг к другу было совершенно очевидным. Домой они ехали вместе на одном автобусе и уже не держались двумя отдельными группами, а, подъезжая к родному городу, дружно запели приветственную песню. Таким образом, «с помощью изоляции и соперничества Шериф превратил незнакомцев в заклятых врагов. С помощью экстраординарных целей он превратил врагов в друзей».</p>	
<p>Основные положения «Реалистической теории группового конфликта»</p>	<p>Реальный конфликт интересов между группами обуславливает отношения конкуренции и ожидание действительной угрозы со стороны другой группы, что вызывает враждебность между ними и усиливает внутригрупповую солидарность, т. е. межгрупповая враждебность зависит исключительно от внешних факторов; изменяя их, можно увеличивать или снижать степень межгрупповой напряженности.</p> <p>Основные положения “реалистической теории группового конфликта” Д.Кэмпбелл формулирует следующим образом:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Реальный конфликт интересов различных групп обуславливает межгрупповой конфликт. Межгрупповой конфликт будет, соответственно, особенно интенсивным, если реальный конфликт интересов значителен, а предполагаемый выигрыш сторон велик. 2. Реальный конфликт интересов, а также явный, активный или имевший место в прошлом межгрупповой конфликт и/или наличие враждебности, угрозы и конкуренции соседних групп (что в целом может быть названо "реальной угрозой") обуславливают восприятие угрозы отдельными членами группы. Соответственно дальнейшие положения могут рассматриваться с точки зрения либо реальной угрозы, либо воспринятой угрозы, либо и той, и другой. 3. Реальная угроза обуславливает враждебность отдельных членов группы к источнику угрозы”. 4. Реальная угроза обуславливает внутригрупповую солидарность. 5. Реальная угроза обуславливает более полное осознание индивидом собственной групповой принадлежности (идентичности). 6. Реальная угроза увеличивает 	<p>ПК -3</p>

	<p>непроницаемость групповых границ.</p> <p>7. Реальная угроза уменьшает отклонения индивидов от групповых норм.</p> <p>8. Реальная угроза увеличивает меру наказания и степень отверженности нарушивших верность своей группе.</p> <p>9. Реальная угроза приводит к необходимости наказания и остракизма членов группы, отклоняющихся от групповых норм.</p> <p>10. Ошибочное восприятие членами группы угрозы со стороны внешней группы обуславливает повышенную внутригрупповую солидарность и враждебность в отношении внешней группы. Речь идет о сознательном использовании выявленных закономерностей для усиления сплоченности группы или ее сохранения, например, искусственное нагнетание внешней угрозы, поиск врага и т. д.</p>	
Когнитивный подход к межгрупповому взаимодействию	<p>Когнитивный подход к межгрупповому взаимодействию (Г. Тэджфел, Дж. Тернер)</p> <p>Когнитивный подход к оценке межгруппового взаимодействия исходит из того, что люди по-разному оценивают, воспринимают свою и чужие группы: склонны переоценивать результаты собственной группы и недооценивать результаты чужой группы, даже если и не было ситуации межгруппового соревнования.</p>	ПК -3
Козер: позитивные функции внутригрупповых конфликтов.	<p>Л. Козер в книге «Функции социальных конфликтов», вышедшей в 1956 г., говорит, что социальные конфликты могут выполнять двоякого рода функции — негативные (деструктивные) и позитивные (конструктивные), а также уделил довольно много внимания позитивным возможностям внутригрупповых конфликтов. Его основные идеи сводятся к следующему.</p> <p>Благодаря конфликту оказывается возможным первичное установление единства или его восстановление, если оно было ранее нарушено. Однако не каждый тип конфликта будет способствовать укреплению группы, равно как и не во всех группах конфликт может реализовать подобные функции.</p> <p>Характер группы будет существенно влиять на особенности возникающих в них конфликтов, в частности на их функции.</p> <p>Главными позитивными функциями конфликта являются:</p> <p>1. конфликт не дает сложившейся системе отношений застыть, окостенеть, он толкает ее</p>	ПК -3

	<p>к изменению и развитию, открывает дорогу инновациям, способным ее усовершенствовать;</p> <p>2. он играет информационную и связующую роль, поскольку в ходе конфликта его участники лучше узнают друг друга;</p> <p>3. конфликт способствует структурированию социальных групп, созданию организаций, сплочению коллективов единомышленников;</p> <p>4. он снимает «синдром покорности», стимулирует активность людей;</p> <p>5. он стимулирует развитие личности, рост у людей чувства ответственности, осознание ими своей значимости;</p> <p>6. в возникающих при конфликте критических ситуациях выявляются незаметные до того достоинства и недостатки людей по их моральным качествам — стойкости, мужеству и т.д., для выдвижения и формирования лидеров;</p> <p>7. развязывание конфликта снимает подспудную напряженность и дает ей выход;</p> <p>8. конфликт выполняет диагностическую функцию (иногда полезно даже спровоцировать его, чтобы прояснить обстановку и понять состояние дел)</p>	
<p>Понятие внутригрупповых конфликтов</p>	<p>К данному типу конфликтов относятся конфликты между личностью и группой, в которую эта личность может входить, а может и не входить. В частности, это может быть конфликт между руководителем подразделения и группой его подчиненных. Внутригрупповые конфликты менее распространены, нежели межличностные конфликты, но более масштабны и могут быть более тяжелыми. Их результатом может стать удаление индивида из группы, а то и отстранение руководителя от должности</p>	<p>ПК -3</p>
<p>Основы межличностного конфликта по Левину.</p>	<p>Первые теоретические описания и экспериментальные исследования, непосредственно посвященные интерперсональным конфликтам, были выполнены Левином. К межличностным конфликтам в концептуальных описаниях Левина относится случай, который он обозначает как «конфликт между собственными и вынуждающими силами», т.е. противоречие между собственными потребностями человека и внешней объективной вынуждающей силой. Анализируя, в частности, положение ребенка, оказывающегося в такой ситуации, Левин пишет: «Сила, побуждающая ребенка С со</p>	<p>ПК -3</p>

	<p>стороны человека Р, может быть представлена как результат поля власти этого человека над ребенком», которая означает не что иное, как то, что «Р в состоянии создавать побуждающие или ограничивающие силы...». Как уже отмечалось, по мнению Левина, законы развития конфликта едины для всех его разновидностей, однако случай конфликта между собственными и внешне вынуждающими силами имеет специфическую возможность разрушения этой внешней власти.</p>	
<p>Теория межличностного конфликта М. Дойча.</p>	<p>М. Дойч рассматривает конфликтную ситуацию с точки зрения типов взаимодействия: межгрупповых и внутригрупповых отношений.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Кооперация-конкуренция: близкие друзья и коллеги относятся к корпоративному полюсу измерения, а политические оппоненты, личные враги или разводящаяся пара – к конкурентному. 2. Распределение власти: равное или неравное; этот тип взаимоотношений может также рассматриваться как доминантность-подчиненность, автономия-контроль. В этом случае, бизнес партнеры, бизнес соперники, друзья находятся на равном полюсе, а хозяин-слуга, родитель-ребенок, учитель-ученик — на неравном. 3. Ориентация на задачу: степень эмоциональной и социальной ориентированности на достижение цели. 4. Формальный и неформальный характер взаимоотношений: при неформальных отношениях сами участники общения определяют характер действий, время и перемещение; при формальных взаимоотношениях, их характер детерминируется главным образом социальными нормами и правилами. 5. Интенсивность и значимость: этот параметр отражает глубинный или поверхностный характер взаимоотношений, а также степень взаимозависимости участников общения. Отношения в парах ребенок-родитель, психотерапевт-пациент интенсивны, а в случае продавец-покупатель поверхностны. 	<p>ПК -3</p>
<p>Основные факторы возникновения конфликтов в малой группе по Левину</p>	<p>Малая группа – это немногочисленная по составу группа, члены которой объединены общей социальной деятельностью и находятся в непосредственном личном</p>	

	<p>общении, что является основой для возникновения эмоциональных отношений, групповых норм и групповых процессов.</p> <p>В работе по семейным конфликтам Курт Левин описывает основные факторы возникновения конфликтов в малой группе. Его исходной посылкой является представление о том, что большую часть своей жизни взрослый человек действует не просто как индивид, но и как член социальной группы.</p> <p>В качестве наиболее важного фактора, определяющего частоту конфликтов в группах, Левин называет общий уровень напряжения, в котором существует человек или группа. Приведет ли конкретное событие к конфликту – в решающей степени зависит от уровня напряжения или социальной атмосферы в группе. Особое значение, по его мнению, при этом приобретают:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Степень удовлетворенности – неудовлетворенности потребностей человека, особенно базисных, например потребности в безопасности. Конфликты будут более серьезными, если вовлекаются центральные потребности. Неудовлетворенные потребности имеют тенденцию становиться доминирующими, что объективно увеличивает вероятность конфликтов. 2. «Количество пространства свободного движения» человека. Достаточное пространство свободного движения является условием удовлетворения индивидуальных потребностей и адаптации к группе. Напротив, ограниченность «свободного движения» ведет к росту напряжения. 3. Внешний барьер: наличие или отсутствие возможностей выйти из неприятной ситуации. Напряжение или конфликт часто ведут к тенденции покинуть эту ситуацию. Если это возможно, сильное напряжение не будет развиваться. Напротив, отсутствие такой возможности провоцирует развитие сильного напряжения и конфликта. 4. Степень совпадения или расхождения целей членов группы. Левин отмечает, что в групповом взаимодействии конфликты зависят от степени, в которой цели участников противоречат друг другу, и от их готовности учитывать точку зрения другого. 	
Реакция человека на	Реакция на проблему в целом может быть	ПК -2

<p>возникающие проблемы (выбор формы реагирования).</p>	<p>активной и пассивной. Различают 3 способа реагирования на конфликт: «уход», «борьба» и «диалог». Уход от конфликтного взаимодействия интерпретируется как избегание, игнорирование конфликта. «Борьба» с собой или с партнером представляет собой попытку подавления конфликта. Диалог в нашем понимании объединяет стратегии поиска преодоления конфликтах помощью выбора оптимальной альтернативы его решения, интеграции противостоящих позиций или выработки компромисса между ними</p>	
<p>Теория кооперации и конкуренции М. Дойча</p>	<p>Эксперименты были посвящены системе взаимодействия и взаимозависимости между членами малой группы. Проведённые эксперименты показали, что в условиях кооперации члены группы относятся более внимательно друг к другу, а также более дружелюбны, чаще акцентируют внимание на общность. Они чаще взаимодействуют и координируют усилия, качество дискуссии повышается, а следовательно, и повышается продуктивность решения групповой задачи. После решения члены группы высказывают большее удовлетворение группой и её результатами. В условиях конкурентной среды подобные эффекты происходят реже или не происходят вовсе, что приводит к групповому решению, уступающему в качестве решению в условиях кооперации. В итоге, члены группы остаются не удовлетворены результатами, воспринимают друг друга враждебно и акцентируют внимание на различиях друг друга. Дойч использовал и ещё одну экспериментальную схему: игровые ситуации на основе матричных игр. Использование матричных игр позволяет изучать конфликт в лабораторных условиях, в особенности его кооперативные и конкурентные аспекты.</p>	<p>ПК-3</p>
<p>Уход от конфликтного взаимодействия</p>	<p>Уход или уклонение от решения проблемы или избегание, является попыткой выйти из конфликта при минимальных потерях. Отличается от аналогичной стратегии поведения во время конфликта тем, что оппонент переходит к ней после неудачных попыток реализовать свои интересы с</p>	<p>ПК -2</p>

	<p>помощью активных стратегий. Собственно, речь идет не о решении, а о угасании конфликта. Уход может быть вполне конструктивной реакцией на длительный конфликт. Избежание, применяется при отсутствии сил и времени для устранения противоречий, стремление выиграть время, наличие трудностей в определении линии своего поведения, нежелании решать проблему вообще.</p>	
<p>Диалог как стратегия поиска преодоления конфликта</p>	<p>Основные правила диалога в конфликте:</p> <ul style="list-style-type: none"> • равенство психологических позиций коллег, независимо от их социального статуса; • равенство в признании активной коммуникативной роли друг друга; • равенство в психологической взаимоподдержке. 	<p>ПК -2</p>
<p>«Борьба» с собой или с партнером как попытка подавления конфликта.</p>	<p>Ученые выделяют группу методов, соответствующих понятию «борьбы». Они объединяют различные приемы давления на партнера, направленные на ослабление его позиции и соответствующее усиление собственной, что должно, в конечном счете, привести либо к принятию противостоящей стороной предлагаемой ей позиции, либо -- по крайней мере -- к отказу от своей позиции и выходу из ситуации.</p> <p>Стратегия подавления приобретает отчетливое своеобразие, когда речь заходит о формах интерперсонального взаимодействия. Доминирование является стратегией исключительной ориентации на свои собственные интересы при пренебрежении интересами партнера и его позицией. Участник конфликта использует все доступные ему средства, чтобы добиться своего, разрешить возникшую проблему в свою пользу, получить максимум желаемого. При этом он либо игнорирует ту «цену» в отношениях, которая будет заплачена в результате его действий, либо не отдает себе в этом отчета. Считается, что данная стратегия поведения за счет напористости и давления на партнера может обеспечить человеку возможность тактического выигрыша в какой-то конкретной ситуации, однако вызывает негативную реакцию окружающих и постепенно приводит к осложнению отношений с ними.</p>	<p>ПК -2</p>

<p>Медиация: стадии проведения, техники</p>	<p>Медиация это метод разрешения конфликтов. Дословно «медиация» переводится как «посредничество». При этом имеется в виду посредничество в спорах беспристрастных третьих лиц, которых признают все стороны.</p> <p>1-й этап медиации – вступительное слово медиатора. 2-й этап медиации – презентация сторон. 3-й этап медиации – дискуссия. 4-й этап медиации – кокус, т.е. беседа медиатора с каждой стороной индивидуально. 5-й этап медиации – формирование повестки дня. 6-й этап медиации – выработка предложений. 7-й этап медиации – подготовк и подписание медиативного соглашения. 8-й этап – выход из медиации.</p> <p>Коммуникативные техники. Именно управление коммуникацией (общением между сторонами и медиатором) дает специалисту возможность управлять процессом, выслушивать стороны и общаться с ними</p> <p>Дискуссионные техники. Эта разновидность техник помогает сделать спор между сторонами рациональным, не переходить в перепалку, стороны при этом остаются спокойными, без лишних негативных эмоций.</p> <p>Техники для выявления ошибок. Эти техники помогают медиатору выявлять и указывать сторонам на логические ошибки во время дискуссии и кокусов, помогать их исправлять с помощью аргументов.</p> <p>Профессиональные техники. С помощью этой техники, медиатор может помочь сторонам найти необходимую информацию (например, дать совет прочесть тот или иной закон).</p> <p>Психологическая техника. Медиатор оказывает психологическую поддержку всех позитивных действий каждой из сторон – фиксирует внимание на положительных моментах, воодушевляет стороны на положительные результаты и т. д.</p>	<p>ПК -2</p>
<p>Основные требования к личности медиатора</p>	<p>Осуществлять деятельность медиаторов на профессиональной основе могут лица, достигшие возраста двадцати пяти лет, имеющие высшее образование и получившие дополнительное профессиональное образование по вопросам применения процедуры медиации.</p> <p><i>Медиатор не вправе:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) быть представителем какой-либо стороны; 2) оказывать какой-либо стороне юридическую, консультационную или иную 	<p>ПК -2</p>

	<p>помощь;</p> <p>3) осуществлять деятельность медиатора, если при проведении процедуры медиации он лично (прямо или косвенно) заинтересован в ее результате, в том числе состоит с лицом, являющимся одной из сторон, в родственных отношениях;</p> <p>4) делать без согласия сторон публичные заявления по существу спора.</p>	
Конфликты в организации.	<p>Конфликты в организациях (или трудовые конфликты) – противоречия, возникающие в трудовых отношениях и условиях, связанных с их обеспечением.</p> <p>Конфликты в организациях подразделяются на два основных вида: межличностные (как правило, это конфликты «по вертикали»); межгрупповые.</p> <p>Выделяют три сферы деятельности, в которых могут происходить трудовые конфликты.</p> <p>1. Сфера условий труда: режим труда, обеспечение безопасности и комфорта рабочего места, трудовые нормы и т. д.</p> <p>2. Сфера закрепленных и принятых договоренностей о том или ином предмете производства.</p> <p>3. Распределение ресурсов или обеспечение материальными вознаграждениями за труд.</p> <p>Любая сфера трудовых отношений может стать предметом конфликта в организации, если какая либо из сторон (группа) не будет справляться с возложенными на них обязательствами и функциями</p>	ПК-3
Конфликты в сфере управления.	<p>Под конфликтами в сфере управления мы понимаем конфликты, которые возникают в системах социального взаимодействия субъектов и объектов управления.</p> <p>Объективные предпосылки возникновения конфликтов в сфере управления вытекают из основной задачи управленческой деятельности. Поскольку она сводится к обеспечению целенаправленной, скоординированной работы как отдельных участников совместного труда, так и трудовых коллективов в целом, постольку интересы субъектов социального взаимодействия не всегда совпадают и могут быть даже противоположными, что и</p>	ПК-3

	приводит к конфликтам (противоречия карьеры, противоречия подбора и расстановки кадров, противоречия делегирования полномочий, противоречия, связанные с нарушением функций объектов управления, и т.п.)	
Нарративная медиация	Форма посредничества, позволяющая и улучшить отношения, и урегулировать конфликты в самых различных сферах жизнедеятельности человека, в том числе в сфере межкультурных споров.	ПК -2
Понятие примирительных процедур	Примирительные процедуры - это непротиворечащие законодательству средства урегулирования возникшего спора путём осуществления на основе добровольного волеизъявления самих сторон соответствующих мер, направленных на принятие компромиссного решения. Виды: двусторонние и многосторонние переговоры медиация	ПК -2

Тест по дисциплине «Конфликтология и медиация»

1. Что такое конфронтация? 1) отрицание; 2) противостояние ; 3) соглашение; 4) компромисс; 5) все вышеназванное.	ПК-3
2. Что не входит в административно-волевые способы разрешения конфликта? 1) разрешение конфликта по решению суда; 2) разъединение конфликтующих; 3) убеждение ; 4) подавление интересов личности; 5) перевод на другую работу.	ПК-3
3. Что нужно делать, если конфликт признан и очевидно, что он не решается "с ходу"? 1) договориться о процедуре ; 2) стремиться к ясности общения; 3) создать атмосферу сотрудничества; 4) признать наличие конфликта; 5) очертить конфликт.	ПК-2
4. Какие вы знаете основные направления деятельности по "профилактике" конфликтов? 1) соблюдение этики отношений; 2) соблюдение законов; 3) постоянная работа по улучшению условий труда; 4) учет ожиданий подчиненных; 5) все вышеназванное .	ПК-3

<p>5. Что не входит в соблюдение этики отношений?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) недостаточное информирование сотрудников, утаивание информации создает напряженность во взаимоотношениях; 2) изучение подчиненных, интерес к ним как к личностям; 3) ничто не ценится так дорого и не стоит так дешево как вежливость; 4) управление людьми начинается с управления собой; 5) уважая подчиненного, не добьешься уважения с его стороны, а отсутствие уважения - это уже предконфликтная ситуация. 	ПК-3
<p>6. Если человек обладает сильной волей, достаточным авторитетом, властью, какой стиль поведения в конфликтной ситуации ему необходимо использовать?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) стиль компромисса; 2) стиль уклонения; 3) сотрудничество; 4) стиль конкуренции или соперничества; 5) все вышеназванные. 	ПК-2
<p>7. В чем заключается стиль компромисса?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) вы действуете совместно с другой стороной, но при этом не пытаетесь отстаивать собственные интересы в целях сглаживания атмосферы и восстановления нормальной рабочей обстановки; 2) стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки;+ 3) хочется выиграть время, чтобы изучить ситуацию и получить дополнительную информацию, прежде чем принять какое-либо решение; 4) в стремление к одностороннему выигрышу, к победе, удовлетворению в первую очередь собственных интересов; 5) поиск путей для вовлечения всех участников в процесс разрешения конфликтов и стремление к удовлетворению нужд всех. 	ПК-2
<p>8. Когда не рекомендуется использовать стиль уклонения?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) когда конфликтная сторона считает, что источник разногласий тривиален и несущественен; 2) когда подчиненные сами могут урегулировать конфликт; 3) когда в конфликте участвуют трудные с точки зрения общения люди - грубияны, жалобщики, нытики; 4) когда решение проблемы может ухудшить ваше здоровье; 5) когда обе стороны имеют одинаково убедительные аргументы и обладают одинаковой властью. 	ПК-2
<p>9. Для чего необходимо составлять карту конфликта?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) чтобы поднять свой авторитет; 2) чтобы снизить число конфликтных ситуаций; 3) с ее помощью можно наметить общую стратегию, наиболее характерные этапы и способы разрешения конфликтных ситуаций; 4) для изучения статистики конфликтных ситуаций, и предотвращения их в будущем; 5) с ее помощью руководитель может в дальнейшем быстро и достоверно определять виновников последующих конфликтов. 	ПК-3

<p>10. К какому типу людей относится человек, если он по своей природе не зол, а взрыв эмоций отражает его желание взять ситуацию под свой контроль?</p> <p>1) "максималист"; 2) "разгневанный ребенок"; 3) "тайный мститель"; 4) агрессист; 5) "хронический обвинитель".</p>	ПК-2
<p>11. Применяя какие средства, человек может попытаться убедить других принять его точку зрения?</p> <p>1) вознаграждение; 2) экспортные оценки; 3) обращение к традициям; 4) принуждение; 5) все вышеназванные.</p>	ПК-3
<p>12. Кто или что относится к оппонентам второго ранга?</p> <p>1) окружающая среда; 2) группа; 3) организация; 4) индивид, вырабатывающий решение с самим собой; 5) индивиды</p>	ПК-2
<p>13. Что со временем может произойти с конфликтной ситуацией?</p> <p>1) может исчезнуть, если перестанет существовать сам объект, породивший ее; 2) сохраниться в прежнем состоянии; 3) обостриться под воздействием инцидента, то есть столкновения оппонентов; 4) трансформироваться в другую; 5) все вышеназванное.</p>	ПК-2
<p>14. Готовность отказаться в конфликте от части своих притязаний и ожидание ответных уступок получила название стратегии:</p> <p>1) соперничества (конкуренции); 2) сотрудничества; 3) компромисса; 4) избегания; 5) приспособления</p>	ПК-3
<p>15. Переход от делового спора к позиционному противостоянию свидетельствует:</p> <p>1) об эскалации конфликта; 2) о начале медиативной сессии; 3) готовности обратиться в суд.</p>	ПК-3
<p>16. Какие внешне наблюдаемые признаки человека важны в оценке его конфликтных намерений:</p> <p>1) мимика, жесты, поза; 2) глаза, взгляд; 3) лицо (цвет, асимметрия, др.); 4) речь; 5) все ответы верны.</p>	ПК-2

<p>17. В конфликте восприятие и понимание человека человеком сильно искажаются. Какой из перечисленных эффектов объясняет, что ошибки в оценке незнакомого (малознакомого) человека при противоречивой информации о нем обусловлены влиянием сведений о нем, полученных в первую очередь?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) эффект ореола; 2) упреждения; 3) новизны; 4) проекции; 5) снисходительности; 6) верных ответов нет. 	ПК-2
<p>18. Главным правилом ведения переговоров в конфликтах является</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Отделить человека от проблемы – обсуждать проблемы, а не друг друга. 2) Сосредоточиться на интересах, целях, а не на позициях конфликтующих сторон. 3) Искать взаимовыгодные варианты. 4) Использовать объективные критерии (такие как традиция, экспертная оценка, профессиональная норма), 5) Все ответы верны 	ПК-3

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

Средство оценивания: устный опрос

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПРИ ПОДГОТОВКЕ К УСТНОМУ ОПРОСУ

Устный опрос - удобная форма текущего контроля знаний. Целью устного опроса является обобщение и закрепление изученного материала. Главное преимущество – занимает мало времени от 5 до 7 мин., при этом в зависимости от количества вопросов, позволяет проверить большой объем и глубину знаний. Устный опрос может проводиться несколько раз за тему, что позволяет диагностировать, контролировать и своевременно корректировать усвоение материала, что значительно повышает эффективность обучения и закрепляет знания учащихся.

Для успешной подготовки к устному опросу, студент должен изучить/ законспектировать рекомендованную литературу. Внимательно осмыслить лекционный материал. При ответе особо выделить главную мысль, сделать вывод.

Средство оценивания: доклад

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА

Подготовка доклада – это вид самостоятельной работы, который способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме обучающиеся составляют план, подбирают основные источники. В процессе работы с источниками систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения. Подготовка доклада требует от обучающегося большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы:

- изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых, как правило, дает сам преподаватель;
- анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений;
- обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана;
- написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема доклада. В заключении подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

Средство оценивания: тест

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

Непременной сопутствующей процедурой преподавания любой дисциплины является контроль уровня усвоения учебного материала. В настоящее время среди разнообразных форм контроля в учебном процессе стали активно применяться тестовые задания, которые позволяют относительно быстро определить уровень знаний обучающегося. Тестовые задания является одной из наиболее научно обоснованных процедур для выявления реального качества знания у обучающегося. Впрочем, тестирование не может заменить собой другие педагогические средства контроля, используемые сегодня преподавателями. В их арсенале остаются устные экзамены,

контрольные работы, опросы обучающихся и другие разнообразные средства. Они обладают своими преимуществами и недостатками и поэтому они наиболее эффективны при их комплексном применении в учебной практике.

По этой причине каждое из перечисленных средств применяется преподавателями на определенных этапах изучения дисциплины. Самое главное преимущество тестов – в том, что они позволяют преподавателю и самому обучающемуся при самоконтроле провести объективную и независимую оценку уровня знаний в соответствии с общими образовательными требованиями. Наиболее важным положительным признаком тестового задания является однозначность интерпретации результатов его выполнения. Благодаря этому процедура проверки может быть доведена до высокого уровня автоматизма с минимальными временными затратами. При проведении тестирования степень сложности предлагаемых вопросов определяются преподавателем в зависимости от уровня подготовленности группы.

Средство оценивания: реферат

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ РЕФЕРАТА

Тему реферата обучающийся выбирает самостоятельно, ориентируясь на прилагаемый примерный список. В реферате магистранты показывают знания дисциплины и умение реферировать, т. е. творчески анализировать прочитанный текст, а также умение аргументированно и ясно представлять свои мысли, с обязательными ссылками на использованные источники и литературу. В реферате желательно отразить различные точки зрения по вопросам выбранной темы.

Реферат следует писать в определенной последовательности. Обучающемуся необходимо ознакомиться с рабочей программой по дисциплине, выбрать нужную тему, подобрать и изучить рекомендованные документы и литературу. Если заинтересовавшая обучающегося тема не учтена в прилагаемом списке, то по согласованию с преподавателем можно предложить свою. Выбирая тему реферата, необходимо руководствоваться личным интересом и доступностью необходимых источников и литературы.

Поиск литературы по избранной теме следует осуществлять в систематическом и генеральном (алфавитном) каталогах библиотек (по фамилии автора или названию издания) на библиографических карточках или в электронном виде. Поиск литературы (особенно статей в сборниках и в коллективных монографиях) облегчит консультация с библиографом библиотеки. Возможен также поиск перечней литературы и источников по информационным сетевым ресурсам (Интернета).

Ознакомившись с литературой, магистрант отбирает для своего реферата несколько научных работ (монографий, статей и др.). Выбирая нужную литературу, следует обратить внимание на выходные данные работы.

Объем реферата колеблется в пределах 25-30 страниц формата А-4 с кеглем 14 и полуторным интервалом между строками в обычной компьютерной редакторской программе. Отредактированная работа должна быть пронумерована (номер ставится в верхней части страницы, по центру) и сброшюрована.

Реферат должен быть оформлен в компьютерном варианте. Компьютерный текст должен быть выполнен следующим образом:

- текст набирается на одной стороне листа;
- стандартная страница формата А4 имеет следующие поля: правое – 10 мм, левое – 30 мм, верхнее и нижнее – 20 мм;
- межстрочный интервал – полуторный;
- гарнитура шрифта – Times New Roman;
- кегль шрифта – 14;
- абзацный отступ – 1,25 пт.

На титульном листе, который не нумеруется, указывается название полное название Института, кафедры, полное название темы реферата, курс, отделение, номер учебной группы, инициалы и фамилия обучающегося, а также ученая степень, ученое звание, инициалы и фамилия преподавателя, который будет проверять работу.

На второй странице размещается оглавление реферата, которое отражает структуру реферата и включает следующие разделы:

– введение, в котором необходимо обосновать выбор темы, сформулировать цель и основные задачи своего исследования, а также можно отразить методику исследования;

– основная часть, состоящая из нескольких глав, которые выстраиваются по хронологическому или тематическому принципу, озаглавливаются в соответствии с проблемами, рассматриваемыми в реферате. Главы желательно разбивать на параграфы. Важно, чтобы разделы оглавления были построены логично, последовательно и наилучшим образом раскрывали тему реферата;

– заключение, в котором следует подвести итоги изучения темы, на основании источников, литературы и собственного понимания проблемы изложить свои выводы.

Ссылки на источники и литературу, использованные в реферате, обозначаются цифрами в положении верхнего индекса, а в подстрочных сносках (внизу страницы) указывается источник, на который ссылается автор. Сноска должна быть полной: с указанием фамилии и инициалов автора, названия книги, места и года ее издания, страницы, на которую сделана ссылка в тексте.

Цитирование (буквальное воспроизведение) текста других авторов в реферате следует использовать лишь в тех случаях, когда необходимо привести принципиальные положения, оптимально сформулированные выводы и оценки, прямую речь, фрагмент документа и пр. В цитате недопустима любая замена слов. Если в работе содержатся выдержки (цитаты) из отдельных произведений или источников, их следует заключить в кавычки и указать источник, откуда взята данная цитата (автор, название сочинения, год и место издания, страница, например: Маршалова А. С. Система государственного и муниципального управления: Учебное пособие. – М., 2009. – С. 10.). Издательство в сносках обычно не указывается.

В реферате допускается передача того или иного эпизода или определенной мысли своими словами. В этом случае в тексте кавычки не ставятся, но в подстрочном примечании следует указать выходные данные источника. В тех случаях, когда сноска делается повторно на одно и то же издание, тогда в подстрочном примечании выходные данные не приводятся полностью.

Например:

Выработка политических ориентиров в значительной степени основана не на строго рациональном или научном анализе, а на понимании необходимости защиты тех или иных социальных интересов, осознании характера сопутствующей им конкуренции.

Т.е. в первой сноске указывается автор, полное название, место, год издания, страницы, на которые ссылаетесь.

В дальнейшем в сноске следует писать: Там же. – С. 98.

Если сноска на данную работу дана после других источников, следует писать: Государственная политика: Учебное пособие. – С. 197. (без указания места и года издания).

Ссылки на Интернет даются с обязательной датой просмотра сайта, т. к. сайты часто обновляются и порой невозможно найти те материалы, которые использовались в реферате. Например: Федеральный закон от 14 ноября 2002 г. № 161-ФЗ «О государственных и муниципальных унитарных предприятиях» [электронный текстовый документ].

URL:http://www.ranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/11/11264/index.php [дата обращения: 13.11.2015].

Вполне возможно помещение всех сносок реферата в специальный раздел Примечания.

В конце реферата приводится библиографический список, составленный в алфавитном порядке в соответствии с требованиями к оформлению справочно-библиографического аппарата. Источники и литература должны быть оформлены на разных страницах. Следует указывать только те источники и литературу, которую магистрант действительно изучил.

Библиографический список и сноски оформляются в соответствии с действующими стандартами. Реферат может содержать приложения в форме схем, таблиц, образцов документов и другие изображения в соответствии с темой исследования.

При написании реферата должно быть использовано не менее 25 источников или единиц литературы (книг, статей, интернет-сайтов, документов и др.). Учебники, энциклопедические и справочные издания не являются основной литературой и не входят в круг этих 25 наименований.

Если в реферате магистрант желает привести небольшие по объему документы или отдельные разделы источников, касающиеся выбранной темы, различные схемы, таблицы, диаграммы, карты, образцы типовых и эксклюзивных документов и другую информацию по основам государственного и муниципального управления, то их можно привести в разделе Приложения. При этом каждое приложение должно быть пронумеровано и снабжено указанием, откуда взята информация для него.

Введение, заключение, новые главы, библиографический список, должны начинаться с нового листа.

Все страницы работы, включая оглавление и библиографический список, нумеруются по порядку с титульного листа (на нем цифра не ставится) до последней страницы без пропусков и повторений. Порядковый номер проставляется внизу страницы по центру, начиная с цифры 2.

В реферате желателен высказывание самостоятельных суждений, аргументов в пользу своей точки зрения на исследуемую проблему. При заимствовании материала из первоисточников обязательны ссылки на автора источника или интернет-ресурс, откуда взята информация. Реферат, значительная часть которого текстуально переписана из какого-либо источника, не может быть оценена на положительную оценку.