

АНО ВО «Межрегиональный открытый социальный институт»

УТВЕРЖДЕНО

на заседании Совета факультета
экономико-правового и психолого-
педагогического образования
Протокол заседания Совета факультета
№ 2 от 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 от 30 сентября 2021 г.
Зав. кафедрой общей и специальной
психологии и педагогики

И.А. Загайнов

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по учебной дисциплине

Конфликтология и медиация

образовательная программа

(наименование)

37.04.01 Психология.

Психология управления, консультирование и коучинг

форма обучения

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: эссе, реферат.

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. Горювая [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..... | 44 |

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 | 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 | Темы эссе, Темы рефератов Примерный перечень вопросов/заданий 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 | Знать: сущность, причины, функции конфликтов и технологии их разрешения Уметь: организовывать психологическое сопровождение процесса управления персоналом организации на основе конструктивного и | Темы эссе, Темы рефератов Примерный перечень вопросов/заданий 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;

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 | Реферат Эссе |
| 2 | Характеристика конфликта как социального явления | ПК-2.3 ПК – 3.2 | Реферат |
| 3 | Механизмы возникновения конфликтов | ПК-2.3 | Реферат |
| 4 | Динамика конфликтов | ПК-2.3 ПК – 3.2 | Реферат |
| 5 | Внутриличностный конфликт и его виды | ПК-2.3 | Реферат |
| 6 | Межличностный конфликт | ПК-2.3 ПК – 3.2 | Эссе Реферат |
| 7 | Межгрупповые конфликты и их виды | ПК-2.3 ПК – 3.2 | Реферат |
| 8 | Конфликты в организации | ПК – 3.2 | Эссе Реферат |
| 9 | Поведение личности в конфликте | ПК-2.3 | Реферат |
| 10 | Медиация как технология посредничества в конфликте и ее становление | ПК-2.3 | Эссе Реферат |
| 11 | Нарративная медиация | ПК-2.3 | Реферат |
| 12 | Переговорный процесс и технологические приемы медиации | ПК – 3.2 | Реферат |
| 13 | Примирительные процедуры | ПК-2.3 ПК – 3.2 | Реферат |

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 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 / заданий к экзамену

| Открытый вопрос/ задание | | Шаблон ответа | | | | Формируемая компетенция | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---------------|--------------------|---|---|-------------------------|--------------------|---|---|---|----------|---|--|---|-----------|---|---|---|---|------|
| <p>Задание 1. Прочитайте текст и установите соответствие</p> <p>Конфликтология – наука, изучающая закономерности и тенденции возникновения, динамики и последствий различных видов конфликтов, а также способов их предупреждения, регулирования и разрешения.</p> <p><i>Соотнесите определения и основные понятия, используемые в конфликтологии.</i></p> <p>К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Определение</th> <th>Понятие</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>А</td> <td>Способ взаимодействия сторон, имеющих противоположно направленные мотивы, цели и интересы</td> <td>1</td> <td>Социальное явление</td> </tr> <tr> <td>Б</td> <td>Совокупность научных достижений, признаваемых всем научным сообществом в тот или иной период времени и служащих основой и образцом новых научных исследований</td> <td>2</td> <td>Конфликт</td> </tr> <tr> <td>В</td> <td>Процесс постепенного развития конфликта от</td> <td>3</td> <td>Парадигма</td> </tr> </tbody> </table> | | Определение | Понятие | А | Способ взаимодействия сторон, имеющих противоположно направленные мотивы, цели и интересы | 1 | Социальное явление | Б | Совокупность научных достижений, признаваемых всем научным сообществом в тот или иной период времени и служащих основой и образцом новых научных исследований | 2 | Конфликт | В | Процесс постепенного развития конфликта от | 3 | Парадигма | А | Б | В | Г | ПК-3 |
| | | Определение | Понятие | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| А | Способ взаимодействия сторон, имеющих противоположно направленные мотивы, цели и интересы | 1 | Социальное явление | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Б | Совокупность научных достижений, признаваемых всем научным сообществом в тот или иной период времени и служащих основой и образцом новых научных исследований | 2 | Конфликт | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| В | Процесс постепенного развития конфликта от | 3 | Парадигма | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 3 | 5 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|---|--------------------|--|--|
| | критику, относятся с подозрением ко всему. Всегда борются за правду, не умеют адаптироваться и мыслить гибко. | | | | |
| В | Импульсивный и резкий человек, который чаще действует непредсказуемо. Не воспринимает свои неудачи и промахи, обвиняет в них всех, кроме себя. | 3 | Бесконфликтный тип | | |
| Г | Дотошный и педантичный человек, отчасти перфекционист. Требователен в работе и в жизни. Часто из-за этого раздражается, не умеет контролировать свои эмоции. | 4 | Бесцеремонный тип | | |
| Д | Личность, сознательно уходящая, убегающая от конфликта, перекладывает ответственность в принятии решения на других (руководитель на своего заместителя), беспринципная. Между тем конфликт | 5 | Ригидный тип | | |

| | нарастает как снежный ком и обрушивается на такую личность, особенно это болезненно и чревато последствиями, если такой тип личности у руководителя | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---------------|---------------------|---|--------------------|---|---------------|---|---|--|---|------------------|---|---|---|---------------|---|--|---|---------------------|---|-----------------------------------|---|-----------|------|--|--|--|
| | | 6 | Сверхточный тип. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| А | Б | В | Г | Д | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Задание 3. Прочитайте текст и установите соответствие | | | | | А | Б | В | Г | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Конфликты, представляющие собой сложное социально-психологическое явление, весьма многообразны и могут быть классифицированы по различным признакам. В таблице представлена классификация конфликтов по субъекту конфликтного взаимодействия. <i>Соотнесите субъекты конфликта и его вид.</i></p> <p>К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца</p> | | | | | 3 | 2 | 1 | 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Субъекты конфликта</th> <th colspan="2">Вид конфликта</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>А</td> <td>Субъекты конфликта – личность и группа (микрогруппа)</td> <td>1</td> <td>Внутриличностный</td> </tr> <tr> <td>Б</td> <td>Субъектами конфликта выступают две личности</td> <td>2</td> <td>Межличностный</td> </tr> <tr> <td>В</td> <td>Связан со столкновением противоположно направленных мотивов личности</td> <td>3</td> <td>Личностно-групповой</td> </tr> <tr> <td>Г</td> <td>Конфликт между малыми социальными</td> <td>4</td> <td>Гибридный</td> </tr> </tbody> </table> | | | | | Субъекты конфликта | | Вид конфликта | | А | Субъекты конфликта – личность и группа (микрогруппа) | 1 | Внутриличностный | Б | Субъектами конфликта выступают две личности | 2 | Межличностный | В | Связан со столкновением противоположно направленных мотивов личности | 3 | Личностно-групповой | Г | Конфликт между малыми социальными | 4 | Гибридный | ПК-2 | | | |
| Субъекты конфликта | | Вид конфликта | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| А | Субъекты конфликта – личность и группа (микрогруппа) | 1 | Внутриличностный | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Б | Субъектами конфликта выступают две личности | 2 | Межличностный | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| В | Связан со столкновением противоположно направленных мотивов личности | 3 | Личностно-групповой | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Г | Конфликт между малыми социальными | 4 | Гибридный | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|----------------------------|---|--------------|---|--|--|------|---|---|---|---|---|---|---|------|
| | группами или микрогруппами | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 5 | Межгрупповой | | | | | | | | | | | | |
| Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами | | | | | | | | | | | | | | | |
| | А | Б | В | Г | | | | | | | | | | | |
| <p>Задание 4. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</p> <p>В конфликтологии существует понятие конфликтных, или трудных, людей. Это люди, с которыми затруднено общение, конфликты с которыми легко возникают, но сложно разрешаются. Среди трудных людей можно выделить людей, обладающих следующими характеристиками: <i>очень скрытные люди в силу разных причин, общение с ними разочаровывает, поскольку неизвестны причины их скрытности, часто такие люди замыкаются в себе потому, что их мнение не принимают во внимания, с ними легко потерять терпение, потому что от них так трудно добиться ответ.</i></p> <p><i>Определите, к какому типу трудных людей можно отнести данные характеристики и обоснуйте способы взаимодействия с ними.</i></p> | | | | | | <p>Ключ:</p> <p>тип – «молчун или тихоня»; основные способы взаимодействия:</p> <p>1) для вскрытия сути проблемы необходимо заставить человека высказаться, задавая вопросы, на которые нельзя было бы получить простые односложные ответы да/нет</p> <p>2) задавайте вопросы открытого типа «Что ты думаешь по этому поводу?», «Что послужило причиной?»</p> <p>3) продемонстрировать сочувственное отношение, доброжелательность при получении любого ответа</p> <p>4) дать ему время выговориться и отнестись к этому с благодарностью</p> <p>5) сохранять чувство меры, не настаивать на продолжении разговора, независимо от результата</p> | ПК-3 | | | | | | | | |
| <p>Задание 5. Прочитайте текст и установите соответствие</p> <p>Внутриличностный конфликт – это острое негативное переживание, вызванное борьбой структур внутреннего мира личности, отражающее противоречивые связи с социальной средой и задерживающее принятие</p> | | | | | | <table border="1"> <tr> <td>А</td> <td>Б</td> <td>В</td> <td>Г</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>2</td> </tr> </table> | А | Б | В | Г | 3 | 5 | 4 | 2 | ПК-2 |
| А | Б | В | Г | | | | | | | | | | | | |
| 3 | 5 | 4 | 2 | | | | | | | | | | | | |

решений. В психологии существует несколько позиций по отношению к сути и природе внутриличностного конфликта.

Соотнесите психолога и его характеристику внутриличностного конфликта.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца

| Психолог | | Характеристика внутриличностного конфликта | |
|----------|-----------|--|--|
| А | З. Фрейд | 1 | Закономерность эскалации конфликтогенов |
| Б | Э. Фром | 2 | Внутриличностный конфликт – нереализованная потребность в самоактуализации. |
| В | В. Франкл | 3 | Конфликт между «Я» и «Сверх Я» |
| Г | А. Маслоу | 4 | Потеря смысла жизни = «экзистенциальный вакуум» |
| | | 5 | Концепция экзистенциальной дихотомии: причина внутриличностного конфликта в двойственности природы человека (возможности и ограничения). |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами

| А | Б | В | Г |
|---|---|---|---|
| | | | |

Задание 6. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Куратор велел стажеру выполнить работу за час. Стажер в панике, он понимает, что в силу своей неопытности не справится с заданием и за несколько часов. Но признаться в этом стесняется. Тем более, что невольно чувствует себя польщенным, ведь такое задание за короткий срок под силу выполнить только настоящему специалисту. Данная ситуация отражает следующий тип

Ответ: 2
 Обоснование:
 конфликт нереализованного желания основан на противоречии между тем, что хочет человек и что он реально может выполнить. Стажеру приятно, что ему доверили сложную работу, но

ПК-2

| | | |
|--|--|-------------|
| <p>внутриличностного конфликта:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) нравственный конфликт 2) конфликт нереализованного желания 3) ролевой конфликт 4) конфликт неадекватной самооценки | <p>из-за отсутствия опыта он не может ее выполнить.</p> | |
| <p>Задание 7. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</p> <p>Соперничество – такой вид поведения в конфликте, в котором человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого. Человек, который следует этой стратегии, уверен, что выйти победителем из конфликта может только один участник и победа одного участника неизбежно означает поражение второго. Такой человек будет настаивать на своем во, чтобы то ни стало, а позицию другого человека не будет принимать во внимания.</p> <p>Определите положительные и отрицательные стороны использования данной стратегии поведения в конфликте.</p> | <p>Ответ:</p> <p>упорное отстаивание своих интересов в ущерб интересам другого человека может помочь человеку временно удержать вверх в конфликтной ситуации. Однако к длительным отношениям (будь то дружеские отношения, отношения с любимым человеком, в семье, на работе и т.д.) такой подход не применим.</p> <p>Длительные отношения могут быть устойчивыми только в том случае, если учитываются желания и интересы всех участников, а проигрыш одного человека, как правило, означает проигрыш всех.</p> | <p>ПК-2</p> |
| <p>Задание 8. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</p> <p>Шейнов В.П. выделяет 5 правил бесконфликтного поведения. В качестве одного из примеров автор приводит следующую ситуацию: «Мужчина и женщина, живущие в одном подъезде, ожидают лифта. Он не знает, знакомо ли ей правило этикета (по которому в лифт мужчина должен входить первым). Если она не знает этого правила, то они могут столкнуться при входе в лифт. Либо женщина обидится, что мужчина не пропустил ее первой (конфликтоген). Если же она знает, а мужчина замешкался (пропустить или войти первым), то рискует прослыть невеждой. Как же быть? Знающий правила бесконфликтного поведения решает эту проблему без труда. Он обращается</p> | <p>Ответ: 1</p> <p>Обоснование:</p> <p>мужчина задал предварительные уточняющие вопросы, которые позволили ему узнать, насколько соседка знает правила этикета при входе в лифт и тем самым определить свое дальнейшее поведение, чтобы не спровоцировать и предупредить возможный конфликт.</p> | <p>ПК-2</p> |

| | | |
|---|---|------|
| <p>к соседке. - Некоторые женщины в нашем подъезде не знают, что по правилу этикета первым в лифт входит мужчина. - А я знала! – реагирует женщина (не важно, знала или нет, главное – удалось избежать конфликтогенов)».</p> <p>В данном случае исследователь проиллюстрировал следующее правило бесконфликтного поведения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) упреждающие разъяснения 2) взгляните на ситуацию глазами обидчика 3) не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген 4) не употребляйте конфликтогены | | |
| <p>Задание 9. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</p> <p>Основную роль в возникновении случайных конфликтов играют конфликтогены и закон их эскалации. Конфликтогены – это такие слова, действия (или бездействия, если требуется действие), могущие привести к конфликту.</p> <p>Житейская ситуация: «Родители собираются на работу. Дочка уже позавтракала и убежала в школу. Отец зашел на кухню и... полкой пиджака нечаянно задел чашку, которую дочка, торопясь, оставила на краю стола. Чашка падает на пол, и разбивается на мелкие кусочки. Жена спешит на кухню.</p> <p>-Жена: какой ты неуклюжий, всю посуду в доме перебил!</p> <p>-Муж: потому что все не на своем месте!</p> <p>-Жена: тебе бы только указывать! Сам за собой никогда не убираешь! и т.д.</p> <p>Результат – настроение у всех испорчено, и вряд ли есть победитель в этом конфликте!»</p> <p>Назовите конфликтогены и возможность их эскалации в этом эпизоде.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Бездействие девочки (оставила чашку на краю стола), этот конфликтоген может привести, а может и не привести к конфликту. 2. Неловкость мужа (разбил чашку). Далее все зависит от реакции жены. 3. Жена в соответствии с законом эскалации не только не пытается разрядить ситуацию («посуда бьется к счастью»), но и в своем замечании «от частного случая переходит на личность». 4. Муж действует по принципу: лучшая защита – это нападение. | ПК-2 |
| <p>Задание 10. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</p> <p>Между двумя сотрудниками за время совместной работы не сложились отношения. Однажды в разговоре один из них неудачно выразился, на что второй обиделся, хлопнул дверью и написал жалобу на первого. Руководитель вызвал «обидчика» и заставил его извиниться. «Инцидент исчерпан», - удовлетворенно заявил руководитель, имея в виду, что конфликт разрешен. Оцените, степень разрешения конфликта.</p> | <p>Ключ:</p> <p>конфликтная ситуация не только осталась, она еще более усугубилась. «Обидчик» не считает себя виноватым, но вынужден был извиниться, отчего антипатия его к жалобщику еще более увеличилась.</p> | ПК-3 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|---|--|---|---|---|---|--|------|---|-------|-------|------|
| | <p>Жалобщик, понимая неискренность принесенного ему оскорбления, почувствовал себя оскорбленным еще раз. Руководитель, таким образом, формальным подходом не разрешил конфликт, а только усилил конфликтную ситуацию.</p> | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Задание 11. Прочитайте текст и установите соответствие</p> <p>В зависимости от последствий различают конструктивно разрешенный и деструктивно разрешенный внутриличностный конфликт. Соотнесите характеристики конфликта и его вид.</p> <p>К буквенному значению вида внутриличностного конфликта запишите номера соответствующих характеристик</p> <table border="1" data-bbox="228 996 884 1149"> <tr> <td data-bbox="228 996 411 1070">А</td> <td data-bbox="411 996 884 1070">конструктивно разрешенный внутриличностный конфликт</td> </tr> <tr> <td data-bbox="228 1070 411 1149">Б</td> <td data-bbox="411 1070 884 1149">деструктивно разрешенный внутриличностный конфликт</td> </tr> </table> <ol style="list-style-type: none"> 1. Способствует переходу личности на новые уровни 2. Способствует формированию адекватной самооценки 3. Оказывает разрушительное влияние на здоровье 4. Предоставляет возможность осознания себя личностью 5. Ведет к потере смысла жизни 6. Угрожает эффективности деятельности <table border="1" data-bbox="228 1514 884 1592"> <tr> <td data-bbox="228 1514 558 1552">А</td> <td data-bbox="558 1514 884 1552">Б</td> </tr> <tr> <td data-bbox="228 1552 558 1592"></td> <td data-bbox="558 1552 884 1592"></td> </tr> </table> | А | конструктивно разрешенный внутриличностный конфликт | Б | деструктивно разрешенный внутриличностный конфликт | А | Б | | | <table border="1" data-bbox="916 629 1227 707"> <tr> <td data-bbox="916 629 1070 667">А</td> <td data-bbox="1070 629 1227 667">Б</td> </tr> <tr> <td data-bbox="916 667 1070 707">1,2,4</td> <td data-bbox="1070 667 1227 707">3,5,6</td> </tr> </table> | А | Б | 1,2,4 | 3,5,6 | ПК-2 |
| А | конструктивно разрешенный внутриличностный конфликт | | | | | | | | | | | | | |
| Б | деструктивно разрешенный внутриличностный конфликт | | | | | | | | | | | | | |
| А | Б | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| А | Б | | | | | | | | | | | | | |
| 1,2,4 | 3,5,6 | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Задание 12. Прочитайте текст и установите соответствие</p> <p>Конфликт – это столкновение противоположных интересов, взглядов, позиций, которое может носить скрытый характер или проявляться в корректной, конструктивной форме.</p> <p>Соотнесите тип конфликта по характеру его восприятия участниками и его определение.</p> <p>К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию</p> | <table border="1" data-bbox="916 1592 1227 1671"> <tr> <td data-bbox="916 1592 995 1630">А</td> <td data-bbox="995 1592 1070 1630">Б</td> <td data-bbox="1070 1592 1150 1630">В</td> <td data-bbox="1150 1592 1227 1630">Г</td> </tr> <tr> <td data-bbox="916 1630 995 1671">3</td> <td data-bbox="995 1630 1070 1671">4</td> <td data-bbox="1070 1630 1150 1671">1</td> <td data-bbox="1150 1630 1227 1671">5</td> </tr> </table> | А | Б | В | Г | 3 | 4 | 1 | 5 | ПК-3 | | | | |
| А | Б | В | Г | | | | | | | | | | | |
| 3 | 4 | 1 | 5 | | | | | | | | | | | |

| из правого столбца | | | | | |
|--------------------|----------------------------------|-------------|--|--|--|
| Тип | | Определение | | | |
| А | Адекватный конфликт | 1 | конфликтная ситуация объективно отсутствует, однако стороны ошибочно воспринимают свои отношения как конфликтные | | |
| Б | Латентный конфликт | 2 | Конфликтная ситуация, в основе которой - психическое состояние личности, обусловленное предвосхищением неблагоприятного для нее развития событий | | |
| В | Ложный конфликт | 3 | конфликтная ситуация объективно существует и по ключевым характеристикам адекватно воспринимается участниками | | |
| Г | Неадекватно воспринятый конфликт | 4 | конфликтная ситуация объективно существует, но не осознается, не воспринимается участниками. Конфликта как социально-психологического явления нет. | | |
| | | 5 | конфликтная ситуация объективно существует и воспринимается сторонами как конфликтная, однако с существенными отклонениями от действительности | | |

Запишите выбранные цифры под

| соответствующими буквами | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---------|-----------------------|---|--|--|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|------|
| А | Б | В | Г | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Задание 13. Прочитайте текст и установите соответствие | | | | <table border="1"> <thead> <tr> <th>А</th> <th>Б</th> <th>В</th> <th>Г</th> <th>Д</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2</td> <td>5</td> <td>1</td> <td>6</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table> | | | | | А | Б | В | Г | Д | 2 | 5 | 1 | 6 | 4 | ПК-3 |
| А | Б | В | Г | Д | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 5 | 1 | 6 | 4 | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>К субъективному содержанию конфликта относятся мотивы сторон, образы предмета конфликта и конфликтное поведение. Соотнесите понятие и его определение.</p> <p>К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Определение | | Понятие | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| А | притязание, заявление права на обладание чем-либо | 1 | Мотив | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Б | сочувствие, сопереживание чувствам другого человека | 2 | Претензия | | | | | | | | | | | | | | | | |
| В | истинная внутренняя побудительная сила, подталкивающая субъектов социального взаимодействия к конфликту | 3 | Социальная роль | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Г | относительно устойчивый и упрощенный образ социального объекта (группы, человека, события) | 4 | Ценностная ориентация | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Д | идеологическое, политическое, моральное и другое основание для оценки человеком окружающей действительности | 5 | Эмпатия | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 6 | Социальный стереотип | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| А | Б | В | Г | Д | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|--|---|-------------|---|---|------------------|-------------|---|---|---|-------------|
| <p>Задание 14. Прочитайте текст и установите последовательность</p> <p>Этапы конфликта отражают существенные моменты, характеризующие его развитие от возникновения до разрешения. Знание основного содержания каждого из этапов конфликта важно для прогнозирования конфликта, оценки и выбора технологий управления им.</p> <p><i>Определите правильную последовательность этапов развития конфликта:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) начало открытого конфликтного взаимодействия 2) разрешение конфликта 3) возникновение и развитие конфликтной ситуации 4) развитие открытого конфликта (эскалация) 5) осознание конфликтной ситуации хотя бы одним из участников <p>Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:</p> <table border="1" style="width: 100%; height: 20px;"> <tr> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> </table> | | | | | <p>3 5 1 4 2</p> | <p>ПК-3</p> | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| <p>Задание 15. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие правильность ответа</p> <p>Случай из практики конфликтолога, приведенный автором: Проводя тренинг одного из банков, получил записку. «В нашей комнате работает сотрудница, которая каждый рабочий день начинает с рассказа, какой у нее замечательный муж. И любит-то он ее, и по дому все делает, и детьми занимается. Так пусть она знает, что мы ее за это ненавидим. Просим зачитать эту записку вслух на занятиях».</p> <p>Данная ситуация отражает конфликт, спровоцированный следующим типом конфликтогенов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) стремление к превосходству 2) проявление агрессивности 3) проявление эгоизма; 4) нарушение правил 5) неблагоприятное стечение обстоятельств. | <p>Ответ: 1</p> <p>Обоснование:</p> <p>В основе данного типа – показать свое превосходство, занять более значимое место по отношению к партнеру. В данной ситуации это происходит через хвастовство: восторженный рассказ о своих успехах, истинных или мнимых, вызывает у слушателей раздражение, желание «поставить на место» хвастуна.</p> | <p>ПК-2</p> | | | | | | | | |
| <p>Задание 16. Прочитайте текст и установите соответствие</p> <p>Стратегия поведения личности в конфликте – это установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта. Согласно теории К. Томаса выделяют 5</p> | <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">А</td> <td style="width: 25%;">Б</td> <td style="width: 25%;">В</td> <td style="width: 25%;">Г</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>2</td> </tr> </table> | А | Б | В | Г | 3 | 5 | 4 | 2 | <p>ПК-3</p> |
| А | Б | В | Г | | | | | | | |
| 3 | 5 | 4 | 2 | | | | | | | |

| <p>стратегий поведения в конфликте. <i>Соотнесите тип стратегии поведения в конфликте и его характеристику.</i></p> <p>К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|----------------|---|---|-----------|---|---|---|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|---|---|--|--|
| <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Тип</th> <th colspan="2">Характеристика</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>А</td> <td>Уклонение</td> <td>1</td> <td>взаимные уступки в чем-то важном и принципиальном для каждой из сторон.</td> </tr> <tr> <td>Б</td> <td>Приспособление</td> <td>2</td> <td>позволяет осуществить поиск такого решения, которое удовлетворяло бы обе стороны.</td> </tr> <tr> <td>В</td> <td>Соперничество (конфронтация, конкуренция)</td> <td>3</td> <td>избегание, бездействие – участник находится в ситуации конфликта, но без всяких активных действий по его разрешению</td> </tr> <tr> <td>Г</td> <td>Сотрудничество (проблемно-решающая стратегия)</td> <td>4</td> <td>навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>5</td> <td>понимание своих стремлений и принятие позиции оппонента</td> </tr> </tbody> </table> | | Тип | | Характеристика | | А | Уклонение | 1 | взаимные уступки в чем-то важном и принципиальном для каждой из сторон. | Б | Приспособление | 2 | позволяет осуществить поиск такого решения, которое удовлетворяло бы обе стороны. | В | Соперничество (конфронтация, конкуренция) | 3 | избегание, бездействие – участник находится в ситуации конфликта, но без всяких активных действий по его разрешению | Г | Сотрудничество (проблемно-решающая стратегия) | 4 | навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения | | | 5 | понимание своих стремлений и принятие позиции оппонента | | |
| Тип | | Характеристика | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| А | Уклонение | 1 | взаимные уступки в чем-то важном и принципиальном для каждой из сторон. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Б | Приспособление | 2 | позволяет осуществить поиск такого решения, которое удовлетворяло бы обе стороны. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| В | Соперничество (конфронтация, конкуренция) | 3 | избегание, бездействие – участник находится в ситуации конфликта, но без всяких активных действий по его разрешению | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Г | Сотрудничество (проблемно-решающая стратегия) | 4 | навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 5 | понимание своих стремлений и принятие позиции оппонента | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>А</th> <th>Б</th> <th>В</th> <th>Г</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | | А | Б | В | Г | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| А | Б | В | Г | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Задание 17. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие правильность ответа</p> <p>Наиболее конструктивным стилем поведения в конфликте является:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) избегание 2) компромисс 3) соперничество 4) сотрудничество | | <p>Ответ: 4</p> <p>Обоснование: в основе сотрудничества - согласование интересов всех участников конфликта.</p> | ПК-3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Задание 18. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие правильность ответа</p> | | <p>Ответ: 3</p> <p>Обоснование: конкуренция</p> | ПК-3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | |
|---|---|-------------|
| <p>Максимальная степень настойчивости в удовлетворении собственных интересов характерна для следующего стиля поведения в конфликте:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) избегание 2) компромисс 3) конкуренция 4) сотрудничество | <p>отличается максимальной степенью настойчивости в удовлетворении собственных интересов без учета интересов другой стороны, а то и в ущерб им. Если одна сторона выбирает эту стратегию, она добивается удовлетворения своих притязаний и старается убедить или принудить другую сторону пойти на уступки</p> | |
| <p>Задание 19. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие правильность ответа</p> <p>Э. Берн создал популярную концепцию, корни которой уходят в психоанализ. Согласно этой концепции, в структуре личности каждого человека существует три эго-состояния, или «Я»: Родитель, Дитя, Взрослый, влияние которых может чередоваться. Выберите комбинацию, характерную для транзакции Родитель:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) требует, оценивает, проявляет беспомощность 2) разговаривает на равных, обижается, покровительствует 3) требует, осуждает, учит 4) работает с информацией, рассуждает, анализирует | <p>Ответ: 3 Обоснование: Родитель (Р) – это область нашего «надо». Есть два основных вида влияния данного «эго-состояния» на человека: прямое, которое проводится под девизом: «Делай как я!», и косвенное, которое реализуется под девизом: «Делай не как я делаю, а как я велю делать!». Эго-состояние Родитель может быть контролирующим (запреты, санкции) и заботящимся (советы, поддержка, опека). Для Родителя характерны директивные высказывания типа «Можно», «Должно», «Ни за что», «Итак, запомни», «Какой вздор», «Бедняжка» и др.</p> | <p>ПК-2</p> |
| <p>Задание 20 . Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы,</p> | <p>Ответ: 1 Обоснование:</p> | <p>ПК-2</p> |

| | | |
|--|--|--|
| <p>обосновывающие правильность ответа</p> <p>Транзактный анализ важен для понимания конфликта и еще более важен для понимания и различения внешней и внутренней позиций. Внутренняя, часто неосознаваемая позиция субъекта, провоцирующая конфликт, может быть продиктована неверным выбором одного из состояний с перекрещивающимися транзакциями. Выберите комбинацию, характерную для транзакции Дитя:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) обижается, подчиняется, шалит 2) требует, рассуждает, анализирует 3) осуждает, учит, покровительствует 4) оценивает, работает с информацией, проявляет чувство страха | <p>Дитя (Д) – это область нашего «хочу».</p> <p>Модели поведения ребенка, которые были зафиксированы в подсознании еще в детстве, представляют собой архаические модели. Это капризы, неожиданные «взбрыкивания» во взрослом возрасте.</p> <p>Дитя – это эмотивное начало в человеке, которое проявляется в двух видах: «естественное дитя» и «адаптированное дитя». Для Дитя характерны высказывания типа: «Я хочу», «Я боюсь», «Я ненавижу», «Какое мне дело».</p> | |
|--|--|--|

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 желательно 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.