

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	<b>Знать:</b> теоретическую базу исследований психологии в области конфликтологии и медиации <b>Уметь:</b> анализировать условия и причины возникновения социальных конфликтов и применять знания медиации и психологии для их урегулирования <b>Владеть:</b> 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	<b>Знать:</b> сущность, причины, функции конфликтов и технологии их разрешения <b>Уметь:</b> организовывать психологическое сопровождение процесса управления персоналом организации на основе конструктивного и бесконфликтного поведения <b>Владеть:</b> 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
	<b>экзамен</b>	<b>27</b>				<b>27</b>	
	<b>итого:</b>	<b>108</b>	<b>12</b>	<b>34</b>		<b>27</b>	<b>35</b>

### 3. Содержание учебной дисциплины

№	Наименование раздела учебной дисциплины /темы	Содержание
1	Становление и предмет конфликтологии	<p><b>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие</b>            Современные концепции социального конфликта. Конфликт как социальная аномалия в «структурном функционализме» Т. Парсонса, Э. Мэйо и теория «человеческих отношений» на производстве.</p> <p><b>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/ практическое занятие</b>            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><b>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы</b>            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><b>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие</b>            Два подхода к пониманию природы социального конфликта. Определение понятия «конфликт». Место конфликта в структуре противоречивых социальных отношений.</p> <p><b>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/ практическое занятие</b>            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><b>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы</b> 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><b>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие</b> Основные причины возникновения конфликтной ситуации.</p> <p><b>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие</b> 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><b>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы</b> 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><b>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие</b> Варианты развития конфликта. Периоды развития конфликта. Основные этапы протекания конфликтов.</p> <p><b>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы</b></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><b>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие</b>          Индивидуально-психологические особенности личности. Научное обоснование внутриличностного конфликта в теориях З.Фрейда, А. Маслоу, К. Левина, В. Франкла и др.</p>
		<p><b>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие</b>          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><b>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы</b>          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><b>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие</b>          Психологические особенности межличностных конфликтов. Межличностные конфликты в производственном коллективе: сотрудник-сотрудник; руководитель-сотрудник; руководитель-руководитель</p>
		<p><b>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие</b>          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><b>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы</b> 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><b>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие</b> Субъекты межгрупповых конфликтов. Отличительные особенности межгрупповых и межличностных конфликтов.</p> <p><b>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие</b> 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><b>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы</b> 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><b>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие</b>  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><b>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы</b>  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><b>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие</b>  Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии: конструктивная, деструктивная, конформистская.</p> <p><b>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы</b>  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><b>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие</b>  Понятие медиации. Посредничество в переговорах. Основные принципы медиации.</p> <p><b>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие</b>  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><b>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы</b>  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><b>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие</b></p> <p>Нарративная медиация: истоки и сущность. Сферы применения, цели и задачи нарративной медиации.</p> <p><b>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие</b></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><b>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы</b></p> <p>Составить глоссарий по теме занятия. Написание реферата по предложенной тематике</p>
12	Переговорный процесс и технологические приемы медиации	<p><b>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие</b></p> <p>Переговоры как основа медиации. Техники и приемы в классической медиации. Техники работы с сопротивлением в медиации.</p> <p><b>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы</b></p> <p>Разработать методические рекомендации для психолога организации по ведению переговоров</p>
13	Примирительные процедуры	<p><b>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие</b></p> <p>Примирительные процедуры в коллективных трудовых спорах. Примирительные процедуры в публичной сфере. Особенности конфликтов в публичных отношениях.</p> <p><b>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие</b></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><b>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы</b></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 Desktop 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
	<hr/>
	(наименование)
образовательная программа	37.04.01 Психология.
	<hr/>
	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	<b>Знать:</b> теоретическую базу исследований психологии в области конфликтологии и медиации <b>Уметь:</b> анализировать условия и причины возникновения социальных конфликтов и применять знания медиации и психологии для их урегулирования <b>Владеть:</b> 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	<b>Знать:</b> сущность, причины, функции конфликтов и технологии их разрешения <b>Уметь:</b> организовывать психологическое сопровождение процесса управления персоналом организации на основе конструктивного и	Темы эссе, Темы рефератов Примерный перечень вопросов/заданий к экзамену

			бесконфликтного поведения <b>Владеть:</b> 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

<b>№ п/п</b>	<b>Контролируемые разделы (темы) дисциплины</b>	<b>Код контролируемой компетенции/ Индикаторы достижения компетенций</b>	<b>Наименование оценочного средства</b>
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

<b>Отлично</b>	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.
<b>Хорошо</b>	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.
<b>Удовлетворительно</b>	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.
<b>Неудовлетворительно</b>	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;

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.</li> </ul>
<p>2. Степень раскрытия сущности проблемы. Максимальная оценка – 30 баллов</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– соответствие плана теме реферата;</li> <li>– соответствие содержания теме и плану реферата;</li> <li>– полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы;</li> <li>– обоснованность способов и методов работы с материалом;</li> <li>– умение работать с источниками и литературой, систематизировать и структурировать материал;</li> <li>– умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.</li> </ul>
<p>3. Обоснованность выбора источников и литературы. Максимальная оценка – 20 баллов.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– круг, полнота использования источников и литературы по проблеме;</li> <li>– привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов, интернет-ресурсов и т. д.).</li> </ul>
<p>4. Соблюдение требований к оформлению. Максимальная оценка – 15 баллов.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– правильное оформление ссылок на использованные источники и литературу;</li> <li>– грамотность и культура изложения;</li> <li>– использование рекомендованного количества источников и литературы;</li> <li>– владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;</li> <li>– соблюдение требований к объему реферата;</li> <li>– культура оформления: выделение абзацев, глав и параграфов</li> </ul>
<p>5. Грамотность. Максимальная оценка – 15 баллов.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;</li> <li>– отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;</li> <li>– литературный стиль.</li> </ul>

### **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**

<b>Уровень освоения компетенции</b>	<b>Формулировка требований к степени сформированности компетенций</b>	<b>Шкала оценивания</b>
<b>Высокий</b>	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
<b>Продвинутый</b>	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
<b>Базовый</b>	Знает теоретическую базу исследований психологии в области конфликтологии и медиации Знает сущность, причины, функции конфликтов и технологии их разрешения	Удовлетворительно
<b>Компетенции не сформированы</b>	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><b>Задание 1. Прочитайте текст и установите соответствие</b></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 Способ взаимодействия сторон, имеющих противоположно направленные мотивы, цели и интересы</td> <td>1 Социальное явление</td> </tr> <tr> <td>Б Совокупность научных достижений, признаваемых всем научным сообществом в тот или иной период времени и служащих основой и образцом новых научных исследований</td> <td>2 Конфликт</td> </tr> <tr> <td>В Процесс постепенного развития конфликта от</td> <td>3 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		

	<p>нарастает как снежный ком и обрушивается на такую личность, особенно это болезненно и чревато последствиями, если такой тип личности у руководителя</p>																							
	6	Сверхточный тип.		Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами																				
А	Б	В	Г	Д																				
<p><b>Задание 3. Прочитайте текст и установите соответствие</b></p> <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>			<table border="1"> <tr> <td>А</td> <td>Б</td> <td>В</td> <td>Г</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>5</td> </tr> </table>	А	Б	В	Г	3	2	1	5	ПК-2												
А	Б	В	Г																					
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			
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><b>Задание 4. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</b></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><b>Задание 5. Прочитайте текст и установите соответствие</b></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"> <li>1) нравственный конфликт</li> <li>2) конфликт нереализованного желания</li> <li>3) ролевой конфликт</li> <li>4) конфликт неадекватной самооценки</li> </ol>	<p>из-за отсутствия опыта он не может ее выполнить.</p>	
<p><b>Задание 7. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</b></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><b>Задание 8. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</b></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)». В данном случае исследователь проиллюстрировал следующее правило бесконфликтного поведения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) упреждающие разъяснения</li> <li>2) взгляните на ситуацию глазами обидчика</li> <li>3) не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген</li> <li>4) не употребляйте конфликтогены</li> </ol>		
<p><b>Задание 9. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</b></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"> <li>1. Бездействие девочки (оставила чашку на краю стола), этот конфликтоген может привести, а может и не привести к конфликту.</li> <li>2. Неловкость мужа (разбил чашку). Далее все зависит от реакции жены.</li> <li>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».</li> <li>4. Муж действует по принципу: лучшая защита – это нападение.</li> </ol>	<p>ПК-2</p>
<p><b>Задание 10. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</b></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>	<p>ПК-3</p>

	<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><b>Задание 11. Прочитайте текст и установите соответствие</b></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="229 999 884 1149"> <tr> <td data-bbox="229 999 411 1070">А</td> <td data-bbox="411 999 884 1070">конструктивно разрешенный внутриличностный конфликт</td> </tr> <tr> <td data-bbox="229 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"> <li>1. Способствует переходу личности на новые уровни</li> <li>2. Способствует формированию адекватной самооценки</li> <li>3. Оказывает разрушительное влияние на здоровье</li> <li>4. Предоставляет возможность осознания себя личностью</li> <li>5. Ведет к потере смысла жизни</li> <li>6. Угрожает эффективности деятельности</li> </ol> <table border="1" data-bbox="229 1518 884 1592"> <tr> <td data-bbox="229 1518 558 1554">А</td> <td data-bbox="558 1518 884 1554">Б</td> </tr> <tr> <td data-bbox="229 1554 558 1592"></td> <td data-bbox="558 1554 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 665">А</td> <td data-bbox="1070 629 1227 665">Б</td> </tr> <tr> <td data-bbox="916 665 1070 707">1,2,4</td> <td data-bbox="1070 665 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><b>Задание 12. Прочитайте текст и установите соответствие</b></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 994 1628">А</td> <td data-bbox="994 1592 1070 1628">Б</td> <td data-bbox="1070 1592 1149 1628">В</td> <td data-bbox="1149 1592 1227 1628">Г</td> </tr> <tr> <td data-bbox="916 1628 994 1671">3</td> <td data-bbox="994 1628 1070 1671">4</td> <td data-bbox="1070 1628 1149 1671">1</td> <td data-bbox="1149 1628 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																
<b>Задание 13. Прочитайте текст и установите соответствие</b>				<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><b>Задание 14. Прочитайте текст и установите последовательность</b></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"> <li>1) начало открытого конфликтного взаимодействия</li> <li>2) разрешение конфликта</li> <li>3) возникновение и развитие конфликтной ситуации</li> <li>4) развитие открытого конфликта (эскалация)</li> <li>5) осознание конфликтной ситуации хотя бы одним из участников</li> </ol> <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><b>Задание 15. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие правильность ответа</b></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"> <li>1) стремление к превосходству</li> <li>2) проявление агрессивности</li> <li>3) проявление эгоизма;</li> <li>4) нарушение правил</li> <li>5) неблагоприятное стечение обстоятельств.</li> </ol>	<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><b>Задание 16. Прочитайте текст и установите соответствие</b></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><b>Задание 17. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие правильность ответа</b></p> <p>Наиболее конструктивным стилем поведения в конфликте является:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) избегание</li> <li>2) компромисс</li> <li>3) соперничество</li> <li>4) сотрудничество</li> </ol>		<p>Ответ: 4</p> <p>Обоснование: в основе сотрудничества - согласование интересов всех участников конфликта.</p>	ПК-3																								
<p><b>Задание 18. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие правильность ответа</b></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"> <li>1) избегание</li> <li>2) компромисс</li> <li>3) конкуренция</li> <li>4) сотрудничество</li> </ol>	<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><b>Задание 19. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие правильность ответа</b></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 трансакции Родитель:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) требует, оценивает, проявляет беспомощность</li> <li>2) разговаривает на равных, обижается, покровительствует</li> <li>3) требует, осуждает, учит</li> <li>4) работает с информацией, рассуждает, анализирует</li> </ol>	<p>Ответ: 3</p> <p>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><b>Задание 20 . Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы,</b></p>	<p>Ответ: 1</p> <p>Обоснование:</p>	<p>ПК-2</p>

<p><b>обосновывающие правильность ответа</b></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"> <li>1) обижается, подчиняется, шалит</li> <li>2) требует, рассуждает, анализирует</li> <li>3) осуждает, учит, покровительствует</li> <li>4) оценивает, работает с информацией, проявляет чувство страха</li> </ol>	<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**

Непрерывной 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](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.