

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**УТВЕРЖДАЮ**

и.о. декана факультета социально-  
культурного сервиса и туризма,  
к.э.н., доцент Иволга А.Г.



«25» мая 2022 г.

**Рабочая программа дисциплины**

**Б1.О.20 Конфликтология**

---

Шифр и наименование дисциплины по учебному плану

**43.03.03 – Гостиничное дело**

---

Код и наименование направления подготовки/специальности

**Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов**

---

Наименование профиля подготовки/специализации/магистерской программы

**Бакалавр**

---

Квалификация выпускника

**Очная, заочная**

---

Форма обучения

**2022**

---

год набора на ОП

Ставрополь, 2022

### 1. Цель дисциплины:

Цель освоения дисциплины (модуля) «Конфликтология» является формирование у студентов целостного представления о современной теории и практике изучения конфликтов, навыках профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов, что позволит будущим специалистам оптимизировать взаимодействие с персоналом, клиентами, предупредить трудности взаимного непонимания, наладить отношения сотрудничества.

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

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОПОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код(ы) и наименование (-ия) индикатора(ов) достижения компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК -3  Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК -3.1  Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, учитывая особенности поведения других членов команды	Знания: основ психологии общения; методов работы в конфликтных ситуациях; основ эффективных межличностных коммуникаций
		Умения: работать в конфликтных ситуациях; применять приемы эффективных межличностных коммуникаций
		Навыки: работы в конфликтных ситуациях; применения приемов эффективных межличностных коммуникаций

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.О.20 «Конфликтология» является дисциплиной базовой части и является обязательной к изучению.

Изучение дисциплины осуществляется:

- студентами очной формы обучения – в 4 семестре;
- студентами заочной формы обучения - на 2 курсе;

Для освоения дисциплины «Конфликтология» студенты используют знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

- психология профессионально-личностного развития;
- русский язык и культура речи;
- обществознание;
- мировая и художественная культура.

Освоение дисциплины «Конфликтология» является необходимой основой для последующего изучения следующих дисциплин:

- иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации;
- технологии переговоров в сфере услуг;
- управление персоналом и т.д.

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

Общая трудоемкость дисциплины «Конфликтология» в соответствии с рабочим учебным планом составляет 108 (3 з. е.) и ее распределение по видам работ представлены ниже.

**Очная форма обучения**

Се- мestr	Трудоемкoсть час/з.е	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоя- тельная работа, час	Контроль, час	Форма про- межуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лаборатор- ные занятия			
1	108/3	18	36	-	54	-	Зачет
<i>в т.ч. часов в интерактивной форме</i>		4	6	-	-	-	-

**Заочная форма обучения**

Курс	Трудоемкoсть час/з.е	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоя- тельная работа, час	Контроль, час	Форма про- межуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лаборатор- ные занятия			
1	108/3	4	8	-	92	4	зачет
<i>в т.ч. часов в интерактивной форме</i>		2	4	-	-	-	-

**5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**Очная форма обучения**

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Коды формируемых компетенций
		всего	лекции	практические (семинарские) занятия	лабораторные занятия	самостоятельная работа		
1.	Конфликтология как отрасль научного знания	11	2	4		5	Собеседование, защита эссе	УК -3
2.	Конфликт как основная категория конфликтологии	11	2	4		5	Собеседование, решение кейс-задач	УК -3

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Коды формируемых компетенций
		всего	лекции	практические (семинарские) занятия	лабораторные занятия	самостоятельная работа		
3.	Классификация и характеристика основных видов конфликтов	11	2	4		5	Собеседование, решение кейс-задач	УК -3
4.	Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия	11	2	4		5	Собеседование, творческое задание	УК -3
	Контрольная точка № 1	9		4		5	Контрольная работа	УК -3
5.	Теории поведения личности в конфликтах	11	2	4		5	Собеседование, решение кейс-задач	УК -3
6.	Переговоры и медиация в конфликтных ситуациях	11	2	4		5	Собеседование, защита эссе	УК -3
7.	Конфликтность и толерантность в общении	11	2	4		5	Собеседование, решение кейс-задач	УК -3
8.	Управление конфликтом	13	4	2		7	Собеседование, решение кейс-задач	УК -3
	Контрольная точка № 2	9		2		7	Контрольная работа	УК -3
	<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>2</b>				<b>2</b>	<b>Зачет</b>	
	<b>Итого</b>	<b>108</b>	<b>18</b>	<b>36</b>		<b>54</b>		

#### Заочная форма обучения

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Коды формируемых компетенций
		всего	лекции	практические (семинарские) занятия	лабораторные занятия	самостоятельная работа		
1.	Конфликтология как отрасль научного знания	14	2	2		10	собеседование, защита эссе	УК -3
2.	Конфликт как основная категория конфликтологии	10				10	собеседование, решение кейс-задач	УК -3
3.	Классификация и характеристика основных видов конфликтов	12		2		10	собеседование, решение кейс-задач	УК -3

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Коды формируемых компетенций
		всего	лекции	практические (семинарские) занятия	лабораторные занятия	самостоятельная работа		
4.	Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия	10				10	собеседование, творческое задание	УК -3
5.	Теории поведения личности в конфликтах	10				10	собеседование, решение кейс-задач	УК -3
6	Переговоры и медиация в конфликтных ситуациях	14	2	2		10	собеседование, защита эссе	УК -3
7.	Конфликтность и толерантность в общении	10				10	собеседование, решение кейс-задач	УК -3
8.	Управление конфликтом	11		2		9	собеседование, решение кейс-задач	УК -3
	<b>Контрольная точка по всем темам дисциплины</b>	13				13	<b>Контрольная работа (аудиторная)</b>	УК -3
		<b>4</b>				4	<b>Зачет</b>	
	<b>Итого</b>	<b>108</b>	<b>4</b>	<b>8</b>		<b>92</b>		

### 5.1. Лекционный курс с указанием видов интерактивной формы проведения занятий\*

Тема лекции(и/или наименования раздел) (вид интерактивной формы проведения занятий*)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интер. занятий	
		очная форма	заочная форма
Тема 1. Конфликтология как отрасль научного знания	1. Предмет и основные вопросы конфликтологии 2. Донауный период развития конфликтологии 3. Современная конфликтология в системе наук	2	2
Тема 2. Конфликт как основная категория конфликтологии	1. Природа, источники и причины социальных конфликтов. 2. Функции социальных конфликтов. 3. Структурные элементы конфликта. 4. Процесс и динамика конфликта.	2	
Тема 3. Классификация и характеристика	1. Существующие подходы к классификации конфликтов. 2. Внутриличностный конфликт 3. Межличностный конфликт 4. Конфликт между личностью	2/2	

Тема лекции(и/или наименования раздел) (вид интерактивной формы проведения занятий*)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интер. занятий	
		очная форма	заочная форма
основных видов конфликтов (лекция - визуализация)	и группой 5. Межгрупповой конфликт		
Тема 4. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия	1.Классовый конфликт 2.Этнический конфликт 3.Территориальный конфликт 4. Политический конфликт 5. Поколенческий конфликт	2	
Тема 5. Теории поведения личности в конфликтах	1.Модели и стратегии поведения в ситуации конфликта 2. Типы поведения личности в конфликте Томаса-Килмена 3. Особенности конфликтного и бесконфликтного поведения	2	
Тема 6. Переговоры и медиация в конфликтных ситуациях	1.Характеристика и виды переговоров 2. Этапы переговорного процесса 3. Особенности поведения в переговорах 2. Медиация как посредническая деятельность	2	2/2
Тема 7. Динамика конфликта	1.Латентный период 2.Инцидент 3.Эскалация 4.Кульминация 5.Завершение конфликта 6.Постконфликтная ситуация	2	
Тема 8. Управление конфликтом (лекция - визуализация)	1. Формы управления конфликтами 2. Профилактика конфликта 3. Разрешение конфликта 4. Поведение в период эскалации конфликта	2/2	
<b>Итого</b>		<b>18/4</b>	<b>4</b>

## 5.2. Практические (семинарские) занятия с указанием видов проведения занятий\*

Наименование раздела дисциплины	Формы проведения и темы занятий (вид интерактивной формы проведения занятий*)	Всего, часов / часов интерактивных занятий	
		очная форма	заочная форма
Тема 1. Конфликтология как отрасль научного знания	Практическое занятие. 1.Предмет и основные вопросы конфликтологии 2.Донаучный период развития конфликтологии 3. Современная конфликтология в системе наук	4	2
Тема 2.	Практическое занятие.	4	

Конфликт как основная категория конфликтологии	<p>1. Природа, источники и причины социальных конфликтов.</p> <p>2. Функции социальных конфликтов.</p> <p>3. Структурные элементы конфликта.</p> <p>4. Процесс и динамика конфликта.</p> <p><i>решение кейс-задач</i></p>		
Тема 3. Классификация и характеристика основных видов конфликтов	<p>Практическое занятие.</p> <p>1.Существующие подходы к классификации конфликтов.</p> <p>2. Внутриличностный конфликт</p> <p>3. Межличностный конфликт</p> <p>4. Конфликт между личностью и группой</p> <p>5. Межгрупповой конфликт</p> <p><i>решение кейс-задач</i></p>	4/2	2/2
Тема 4. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия	<p>Практическое занятие.</p> <p>1.Классовый конфликт</p> <p>2.Этнический конфликт</p> <p>3.Территориальный конфликт</p> <p>4. Политический конфликт</p> <p>5. Поколенческий конфликт</p> <p><i>творческое задание</i></p>	4	
	Контрольная работа №1	4	
Тема 5. Теории поведения личности в конфликтах	<p>Практическое занятие.</p> <p>1.Модели и стратегии поведения в ситуации конфликта</p> <p>2. Типы поведения личности в конфликте Томаса-Килмена</p> <p>3. Особенности конфликтного и бесконфликтного поведения</p> <p><i>решение кейс-задач</i></p>	4	
Тема 6. Переговоры и медиация в конфликтных ситуациях	<p>Практическое занятие.</p> <p>1.Характеристика и виды переговоров</p> <p>2. Этапы переговорного процесса</p> <p>3. Особенности поведения в переговорах</p> <p>2. Медиация как посредническая деятельность</p>	4/2	2/2
Тема 7. Динамика конфликта	<p>Практическое занятие.</p> <p>1.Латентный период</p> <p>2.Инцидент</p> <p>3.Эскалация</p> <p>4.Кульминация</p> <p>5.Завершение конфликта</p> <p>6.Постконфликтная ситуация</p> <p><i>решение кейс-задач</i></p>	2	
Тема 8.	Практическое занятие.	2/2	2

Управление конфликтом	1. Формы управления конфликтами 2. Профилактика конфликта 3. Разрешение конфликта 4. Поведение в период эскалации конфликта  <i>решение кейс-задач</i>		
	Контрольная работа №2	4	
<b>Итого</b>		<b>36/6</b>	<b>8/4</b>

### 5.3. Лабораторные занятия - не предусмотрены

\* Интерактивные формы проведения занятий, предусмотренные рабочей программой дисциплины проводятся в соответствии с Положением об интерактивных формах обучения в ФГБОУ ВО Ставропольский ГАУ.

### 5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Виды самостоятельной работы	Очная форма, часов		Заочная форма, часов	
	к текущему контролю	к промежуточной аттестации	к текущему контролю	к промежуточной аттестации
Подготовка к собеседованиям	15	-	22	
Подготовка к тестированию	15	-	22	
Подготовка к контрольным точкам в виде контрольных работ	20	-	44	
Подготовка к контрольной работе	-	-		
Подготовка к зачету	-	4		4
<b>ИТОГО</b>	<b>50</b>	<b>4</b>	<b>88</b>	<b>4</b>

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Конфликтология» размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

1. Рабочую программу дисциплины «Конфликтология»
2. Методические рекомендации по освоению дисциплины «Конфликтология»
3. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Конфликтология»
4. Методические рекомендации по выполнению реферата
5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы студентами заочной формы обучения.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации:



№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		основная (из п.8 РПД)	дополнительная (из п.8 РПД)	интернет-ресурсы (из п.9 РПД)
1	Конфликтология как отрасль научного знания	1,3	1,2,3,4,6	1,11
2	Конфликт как основная категория конфликтологии	1,2,3	1,2,5,4,6,7	2,3,10
3	Классификация и характеристика основных видов конфликтов	1,3	1,2,3,4,6,7	2,3,8
4	Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия	1,2,3	1,2,4,5,7,9	1,2,3,4,6,7
5	Теории поведения личности в конфликтах	1,3	1,2,3,4,6,7	2,3
6	Переговоры и медиация в конфликтных ситуациях	2,3	3,4,5,8,9	1,4,10,11
7	Конфликтность и толерантность в общении	1,3	1,2,3,4,6,9	1,2,3,4,9
8	Управление конфликтом	1,3	1,2,3,4,9	1,2,3,4,6,7

**7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Конфликтология»**

**7.1.Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

**Очная форма обучения**

Компетенция (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании компетенции	Семестр							
		1	2	3	4	5	6	7	8
УК -3  Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<b>Конфликтология</b>				+				
	Технологии переговоров в сфере услуг								
	Управление персоналом								
	Профессиональная этика и этикет								
	Психология профессионально-личностного развития								
	Ознакомительная практика								
	Выполнение и защита выпускной								

квалификационной работы								
-------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

### Заочная форма обучения

Компетенция (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании компетенции	Курс				
		1	2	3	4	5
УК -3  Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<b>Конфликтология</b>		+			
	Технологии переговоров в сфере услуг					
	Управление персоналом					
	Профессиональная этика и этикет					
	Психология профессионально-личностного развития					
	Ознакомительная практика					
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы					

## 7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Код компетенции	РЕЗУЛЬТАТ ОБУЧЕНИЯ по дисциплине (модулю)	Технологии формирования результатов обучения	Форма текущего контроля и промежуточной аттестации	КРИТЕРИИ И ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТА ОБУЧЕНИЯ			
				шкала по традиционной пятибалльной системе			
				неудовл.	удовлетвор.	хорошо	отлично
				шкала по балльно-рейтинговой системе			
				0-54	55-69	70-84	85-100
УК -3 Способе н осущест влять социаль ное взаимод ействие и реализов ывать свою роль в команде	<b>Знать:</b> - технологии социальной коммуникации, эффективные технологии общения	лекции с демонстрацией презентационного материала, семинарские занятия	письменные и устные опросы, тесты	отсутствие знаний о технологии социальной коммуникации, эффективных технологий общения	неполные знания технологии социальной коммуникации, эффективных технологий общения	в целом успешные знания технологий социальной коммуникации, эффективных технологий общения	полностью сформированные знания технологий социальной коммуникации эффективных, технологий общения
	<b>Уметь:</b> - применять технологии социальной коммуникации, эффективные технологии общения	практические занятия	задачи репродуктивного уровня	отсутствие или частично освоенное умение применения технологий	недостаточное умение применения технологий социальной коммуникации,	в целом успешное умение применения технологий социальной коммуникации,	полностью сформированное умение применения технологий социальной

Код компетенции	РЕЗУЛЬТАТ ОБУЧЕНИЯ по дисциплине (модулю)	Технологии формирования результатов обучения	Форма текущего контроля и промежуточной аттестации	КРИТЕРИИ И ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТА ОБУЧЕНИЯ			
				шкала по традиционной пятибалльной системе			
				неудовл.	удовлетвор.	хорошо	отлично
				шкала по балльно-рейтинговой системе			
				0-54	55-69	70-84	85-100
				социальной коммуникации, эффективных технологий общения	эффективных технологий общения	эффективных технологий общения	коммуникации, эффективных технологий общения
	<b>Владеть:</b> - навыками применения - технологии социальной коммуникации, эффективные технологии общения	практические занятия	практико-ориентированные задачи реконструктивного и творческого уровня	отсутствие навыков, предусмотренных данной компетенцией	недостаточное владение технологиями социальной коммуникации, эффективными технологиями общения	наличие навыков владения технологиями социальной коммуникации, эффективными технологиями общения	успешное владение технологиями социальной коммуникации, эффективными технологиями общения

### 7.3 Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения компетенций формируемых дисциплиной «Конфликтология»

Для студентов очной формы обучения знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

Критерии оценки посещения и работы на лекционных занятиях (максимум 10 баллов)

**10 баллов** – студент посетил все лекции, активно работал на них в полном соответствии с требованиями преподавателя.

**-1 балл** – за каждый пропуск лекций или замечание преподавателя по поводу отсутствия активного участия обучающегося в восприятии и обсуждении рассматриваемых вопросов.

Критерии оценки работы студента на практических занятиях

Результативность работы на практических занятиях оценивается преподавателем по результатам собеседований, активности участия в занятиях, проводимых в интерактивной форме, и качеству выполнения письменных заданий (тестирование) по дисциплине.

*Собеседование, тестирование* (оценка знаний – максимум 3 балла)

**3 балла** – за оцененные на «отлично» ответы на поставленные преподавателем вопросы, наличие 80% правильных ответов на тестовые задания по всем темам дисциплины;

**2,5 балла** – за оцененные на «хорошо» ответы на поставленные преподавателем вопросы, наличие 70% правильных ответов на тестовые задания по всем темам дисциплины;

**2 балла** – за оцененные на «удовлетворительно» ответы на поставленные преподавателем вопросы, наличие 50% правильных ответов на тестовые задания по всем темам дисциплины.

**1,5 балла** – за оцененные на «удовлетворительно» ответы на поставленные преподавателем вопросы, наличие 40% правильных ответов на тестовые задания по всем темам дисциплины.

**1 балл** – за оцененные на «удовлетворительно» ответы на поставленные преподавателем вопросы, наличие 30% правильных ответов на тестовые задания по всем темам дисциплины.

*Выполнение заданий на практических работах* (оценка умений – максимум 5 баллов)

**5 баллов** – за оцененное на «отлично» выполнение практических заданий по всем темам дисциплины, т.е. практические задания выполнены правильно, аккуратно и в установленные преподавателем сроки;

**4 балла** – за оцененное на «хорошо» выполнение практических заданий по всем темам дисциплины, практические задания выполнены правильно, аккуратно, но с нарушением установленных преподавателем сроков;

**3 балла** – за оцененное на «удовлетворительно» выполнение практических заданий по всем темам дисциплины, практические задания выполнены с незначительными ошибками, не аккуратно, с нарушением установленных преподавателем сроков;

**2 балла** – за оцененное на «удовлетворительно» выполнение практических заданий по всем темам дисциплины, т.е. практические задания выполнены с существенными ошибками, не аккуратно, с нарушением установленных преподавателем сроков;

**1 балл** – за оцененное на «удовлетворительно» выполнение практических заданий по всем темам дисциплины, т.е. выполнены не все практические, а выполненные имеют существенные ошибки, не сданы преподавателю в установленные сроки.

*Выполнение творческих заданий на практических занятиях, проводимых в интерактивных формах* (оценка навыков – максимум 7 баллов)

• **Критерии оценки защиты решений кейсов**

<b>Критерии оценки</b>	<b>Баллы</b>
Учет ситуационных рисков, последствий	0,4
Логика, последовательность предлагаемого решения	0,4
Креативность и оригинальность решений	0,4
Богатство речи, обширный словарный запас	0,4
Умение вести диалог с аудиторией, отвечать на вопросы	0,4
<b>ИТОГО БАЛЛОВ:</b>	<b>2</b>

• **Критерии оценки творческого задания**

<b>Критерии оценки</b>	<b>Баллы</b>
правильность выделенных типов речевого воздействия и их ранжирования	0,4
аргументированность собственных мыслей в оценке предложенных высказываний и утверждений	0,4
творческий подход к осмыслению предложенных высказываний и утверждений	0,4
обоснованность предложенных ответов на вопросы	0,4
богатство и четкость языка изложения собственных мыслей и выводов	0,4
<b>ИТОГО</b>	<b>2</b>

• **Критерии оценки защиты эссе**

<b>Критерии оценки</b>	<b>Баллы</b>
Содержательность текста, кругозор автора	0,6
Личностный характер восприятия проблемы и ее осмысление (эссе должно содержать <b>личное мнение автора</b> по проблеме)	0,6
Аргументация своей точки зрения с опорой на факты общественной жизни, личный и социальный опыт	0,6
Внутреннее смысловое единство, согласованность ключевых тезисов и утверждений, непротиворечивость личностных суждений	0,6
Оригинальность решения рассматриваемой проблемы	0,6
<b>ИТОГО</b>	<b>3</b>

Рейтинговая оценка знаний при проведении текущего контроля успеваемости **на контрольных точках** позволяет обучающемуся набрать до 60 баллов. Знания, умения и навыки по формируемым компетенциям оцениваются по результатам выполнения письменной контрольной работы (контрольная точка), которая включает теоретический вопрос (оценка знаний) и практико-ориентированные задания (оценка умений и навыков).

Критерии оценки ответа на теоретический вопрос (**знания**):

**7-8 баллов** – при полном знании и понимании содержания раздела, отсутствии ошибок, неточностей, демонстрации студентом системных знаний и глубокого понимания закономерностей; при проявлении студентом умения самостоятельно и творчески мыслить;

**5-6 баллов** – при полном содержательном ответе, отсутствии ошибок в изложении материала и при наличии не более четырех неточностей;

**4 балла** – показано понимание, но неполное знание вопроса, недостаточное умение формулировать свои знания по данному разделу;

**1-3 балла** – при несоответствии ответа, либо при представлении только плана ответа;

**1 балл** – при полном несоответствии всем критериям;

**0 баллов** – при полном отсутствии текста (ответа), имеющего отношение к вопросу.

**Практико-ориентированные задания** – задания направленные на использование приобретенных

знаний и умений в практической деятельности.

**а) репродуктивного уровня (умения)**, позволяющие оценивать и диагностировать способность обучаемого применять имеющиеся знания при решении профессиональных задач;

Критерии оценки

**4 балла.** При выполнении задания нет затруднений, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

**3 балла.** Задание выполнено в целом верно, но допущены незначительные ошибки, не искажающие выводы.

**2 балла.** Задание выполнено, но допущены ошибки, искажающие выводы.

**0 баллов.** Задание не выполнено.

**б) реконструктивного уровня (умения, навыки)**, позволяющие оценивать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей;

Критерии оценки

**6 баллов.** При выполнении задания нет затруднений, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

**4-5 баллов.** При выполнении задания нет затруднений, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

**2-3 балла.** При выполнении задания возникли затруднения, получен верный ответ. Сделаны неправильные выводы.

**1 балл.** Задание выполнено, но допущены незначительные ошибки, искажающие выводы.

**0 баллов.** Задание не выполнено.

**в) творческого уровня (навыки)**, позволяющие оценивать способность обучающегося интегрировать знания различных областей при решении профессиональных задач, аргументировать собственную точку зрения.

Критерии оценки

**15 баллов.** При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

**8-9 баллов.** При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны правильные выводы.

**6-7 баллов.** При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

**4-5 баллов.** При выполнении задания допущены незначительные ошибки, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

**2-3 балла.** Задание выполнено, но допущены ошибки, искажающие выводы.

**0 баллов.** Задание не выполнено.

Если за письменные ответы на контрольной точке обучающийся не получил удовлетворяющее его количество баллов, то он может получить поощрительные баллы за подготовку реферата, сопровождаемого презентацией (не более 15 баллов).

**Реферат** – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Критерии оценки реферата, сопровождаемого презентацией

**5 баллов.** Выступление демонстрирует умение правильно использовать в устной речи специальные термины и понятия, показатели; синтезировать, анализировать, обобщать представленный материал, устанавливать причинно-следственные связи, формулировать правильные выводы; аргументировать собственную точку зрения, активно использовать самостоятельно подготовленную презентацию.

**4 баллов.** В выступлении отсутствует обобщение представленного материала, установлены не все причинно-следственные связи.

**3 балла.** В выступлении отсутствует обобщение представленного материала, установлены не все причинно-следственные связи; обучающийся не всегда правильно использует в устной речи специальные

термины и понятия, показатели; допущены ошибки в самостоятельно подготовленной презентации.

**2 балла.** Выступление демонстрирует умение правильно использовать специальные термины и понятия, показатели изучаемой дисциплины, но не содержит элементов самостоятельной проработки используемого материала.

Критерии оценки посещения и работы на лекционных занятиях, критерии оценки работы студента на практических занятиях, выполнение творческого задания на практическом занятии, проводимом в интерактивной форме, аналогично очной форме обучения.

Критерии оценки ответа на 1 теоретический вопрос (знания):

**10 баллов** – при полном знании и понимании содержания раздела, отсутствии ошибок, неточностей, демонстрации студентом системных знаний и глубокого понимания закономерностей; при проявлении студентом умения самостоятельно и творчески мыслить;

**7-8 баллов** – при полном содержательном ответе, отсутствии ошибок в изложении материала и при наличии не более четырех неточностей;

**5-6 баллов** – показано понимание, но неполное знание вопроса, недостаточное умение формулировать свои знания по данному разделу;

**1-4 балла** – при несоответствии ответа, либо при представлении только плана ответа;

**1 балл** – при полном несоответствии всем критериям;

**0 баллов** – при полном отсутствии текста (ответа), имеющего отношение к вопросу.

**Практико-ориентированные задания** – задания направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности.

**а) репродуктивного уровня (умения)**, позволяющие оценивать и диагностировать способность обучающегося применять имеющиеся знания при решении профессиональных задач;

Критерии оценки

**8 баллов.** При выполнении задания нет затруднений, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

**6 баллов.** Задание выполнено в целом верно, но допущены незначительные ошибки, не искажающие выводы.

**4 балла.** Задание выполнено, но допущены ошибки, искажающие выводы.

**0 баллов.** Задание не выполнено.

**б) реконструктивного уровня (умения, навыки)**, позволяющие оценивать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей;

Критерии оценки

**12 баллов.** При выполнении задания нет затруднений, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

**8-10 баллов.** При выполнении задания нет затруднений, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

**4-6 баллов.** При выполнении задания возникли затруднения, получен верный ответ. Сделаны неправильные выводы.

**2 балла.** Задание выполнено, но допущены незначительные ошибки, искажающие выводы.

**0 баллов.** Задание не выполнено.

**в) творческого уровня (навыки)**, позволяющие оценивать способность обучающегося интегрировать знания различных областей при решении профессиональных задач, аргументировать собственную точку зрения.

Критерии оценки

**20 баллов.** При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

**16-18 баллов.** При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны правильные выводы.



**12-14 баллов.** При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

**8-10 баллов.** При выполнении задания допущены незначительные ошибки, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

**4-6 баллов.** Задание выполнено, но допущены ошибки, искажающие выводы.

**0 баллов.** Задание не выполнено.

**7.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

### **Вопросы для собеседования**

#### **Тема 1. Конфликтология как отрасль научного знания**

1. Предмет и основные вопросы конфликтологии
2. Донауный период развития конфликтологии
3. Современная конфликтология в системе наук

#### **Тема 2. Конфликт как основная категория конфликтологии**

1. Природа, источники и причины социальных конфликтов.
2. Функции социальных конфликтов.
3. Структурные элементы конфликта.
4. Процесс и динамика конфликта.

#### **Тема 3. Классификация и характеристика основных видов конфликтов**

1. Существующие подходы к классификации конфликтов.
2. Внутриличностный конфликт
3. Межличностный конфликт
4. Конфликт между личностью и группой
5. Межгрупповой конфликт

#### **Тема 4. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия**

1. Классовый конфликт
2. Этнический конфликт
3. Территориальный конфликт
4. Политический конфликт
5. Поколенческий конфликт

#### **Тема 5. Теории поведения личности в конфликтах**

1. Модели и стратегии поведения в ситуации конфликта
2. Типы поведения личности в конфликте Томаса-Килмена
3. Особенности конфликтного и бесконфликтного поведения

#### **Тема 6. Переговоры и медиация в конфликтных ситуациях**

1. Характеристика и виды переговоров
2. Этапы переговорного процесса
3. Особенности поведения в переговорах
2. Медиация как посредническая деятельность

#### **Тема 7. Динамика конфликта**

1. Латентный период
2. Инцидент

3. Эскалация
4. Кульминация
5. Завершение конфликта
6. Постконфликтная ситуация

## **Тема 8. Управление конфликтом**

1. Формы управления конфликтами
2. Профилактика конфликта
3. Разрешение конфликта
4. Поведение в период эскалации конфликта

### **Пример кейс-задач**

## **Тема 2. Конфликт как основная категория конфликтологии**

### **Задача 1.**

Галина была принята на работу в рекламное агентство «NN». Это была маленькая организация, насчитывающая четырех работников (включая директора).

Краткая характеристика сотрудников:

- директор Валерия — бизнес-леди, около 40 лет, но выглядит очень хорошо, замужем, есть ребенок, материальное положение высокое (скорее всего, обеспечивает Валерию муж, так как именно он купил своей жене агентство).

- Заместитель директора Иван — молодой человек 30 лет.

- Еще было два менеджера по рекламе — Надежда и Наталья.

Так как коллектив действительно маленький, Галина очень быстро в него влилась, освоилась, и уже к вечеру первого дня у нее было ощущение, что она работает здесь как минимум год. Галину брали на должность менеджера по рекламе. В связи с тем, что это был ее первый опыт работы, ей сказали, что сначала она будет помогать другим менеджерам (Наде, Наталье и Ивану), а они научат ее всему.

Галину все устраивало. Работа большей частью заключалась в курьерских поручениях — она весь день бегала по городу, передавая нужные бумаги.

Когда Галина появлялась в офисе, то в ее обязанности входило подавать кофе директору и клиенту, проследить, не кончился ли картридж в сканере, бумага в принтере, всем ли хватает канцелярских товаров (если нет, то их следовало незамедлительно приобрести). И все же основными задачами менеджера по рекламе (а именно это и привлекало Галину в данной работе) были общение с клиентами, поиск и заключение договоров на создание рекламы, поэтому в свободные секунды она пыталась самообучаться и искать клиентов.

Прошел месяц (а с ним и испытательный срок Галины), клиентов она в таком ритме работы пока не нашла, но никто не упрекнул ее в отсутствии контрактов, все видели, что она постоянно работает и не сидит на месте. Отношения с коллегами были прекрасными, Галина приходила на работу как во вторую семью.

В начале мая организация всем коллективом переехала в другой офис.

Агентство расширилось, появились новые сотрудники. Было решено создать отдел промоушена для проведения рекламных акций в магазинах города. На должность начальника отдела взяли девушку Юлию — очень общительную, имеющую опыт работы. Она была примерно одного возраста с Галиной, может быть, на пару лет старше (около 24 лет). Она не составляла Галине конкуренции, так как они занимались разными направлениями, поэтому девушки работали без проблем.

Юлия проводила дегустации кондитерских изделий и конфет в универсамах города. Образцы с таких промо-акций появлялись в офисе, но никогда не употреблялись в коллективе, все это преподносилось лично директору.

В представлении Галины такое поведение новой сотрудницы было прямым подхалимством. Та всегда считала, что добиться уважения директора и коллег можно хорошей работой, а не конфетами и вином. Но так как Юлия была «пробивной», то считала, что все средства хороши. Галина думала, что это вызовет негативную реакцию со стороны Валерии, но все оказалось наоборот.

Жизнь в агентстве начала вращаться вокруг Юли. Галину стали воспринимать как курьера, а не как человека, который вскоре станет таким же менеджером, как и они. Если раньше она бегала только по делам фирмы, то с приходом Юли все изменилось. Своими указаниями она унижала Галину, говоря, например: «Сходи купи мне обед» (это в середине рабочего дня!) или «Мне надо оплатить мобильный телефон. Сходи». Подобные просьбы Галина могла выполнить, когда они исходили от Валерии, но она была директором, а не коллегой! Естественно, Галина отказывала Юле в таких просьбах. Следует заметить, что это касалось только ее личных просьб, по поводу поездок к клиентам по работе у Галины даже не возникало вопросов.

Вскоре Галина заметила, что Валерия недовольна ее работой. Директор стала срывать на Галину из-за мелочей, в которых можно было обвинить любого менеджера. Галина — человек неконфликтный, и если видит, что неправа, то не выясняет отношения, а просто исправляет. У Юлии работа шла хорошо, вскоре она стала заниматься промоушеном косметики, соответственно Валерии была преподнесена часть новинок косметического рынка. Организовался своеобразный «междусобойчик» из Юлии и Валерии. Они вместе ходили пить кофе, словно подружки, а не директор и подчиненный. Конечно, фирма маленькая, отношения менее официальные, чем в крупной компании, но дистанцию Валерия раньше всегда держала.

Однажды Валерия вызвала Галину к себе и в конце беседы предложила уволиться по собственному желанию. На вопрос о причине увольнения ответ с ее стороны был странный, она мялась, говорила, что у нее нет опыта, а сейчас у них нет времени обучать Галину, что та не справляется с обязанностями менеджера по рекламе. Галине была дана неделя, чтобы доработать, в течение которой та, кстати, нашла клиента, дело шло к заключению контракта, но даже этот факт не смог повлиять на решение ее уволить.

#### ***Задание по задаче:***

1. *Определите ключевых героев ситуации и опишите их психологический портрет (потребности, ценности, профессиональные цели, опасения).*

2. *Вспомните основные этапы (динамику) конфликта и назовите те этапы конфликтной ситуации, которые директор должен был увидеть (каждый этап подтвердите цитатами из текста ситуации).*

3. *Проанализируйте описанную ситуацию и укажите причину, по которой Валерия приняла решение об увольнении Галины.*

### **Тема 3. Классификация и характеристика основных видов конфликтов.**

#### **МЕХАНИЗМЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ЗАЩИТЫ**

С помощью защитных механизмов личность бессознательно оберегает свою психику от травм, которые могут причинить ей реальные жизненные ситуации, грозящие разрушить Я-концепцию личности. Но вместе с тем эти механизмы мешают человеку осознать свои заблуждения относительно собственных черт характера и мотивов поведения, что зачастую затрудняет эффективное разрешение личных проблем.

Определите, от каких травмирующих воздействий пытаются избавиться люди в описанных ниже ситуациях, какие механизмы психологической защиты используются, как они работают и к каким результатам приводят.

1. Г.И., способный и обладающий чувством собственного достоинства специалист, много лет проработавший на руководящих постах, после прихода нового директора был понижен в должности. Ему дали понять, что поддержали бы его просьбу об увольнении. Г.И., однако, остался. Он внешне как будто бы согласился с новым положением, но считал себя жертвой своей верности прежним традициям. Он постоянно оспаривал действия нового руководства, указывал на его недалекость и профессиональную некомпетентность. Иногда это было правильно, а иногда даже сторонники Г.И. не видели оснований для столь острой критики. Объясняя им свою позицию, Г.И. говорил, что чувствует свою ответственность за работу учреждения, не может согласиться с тем, чтобы недоучки развалили ее, что угрызения совести заставляют его вмешиваться в "нечистые" дела, невзирая на неприятности, которые это ему несет. Из слов Г.И. было ясно, что он четко осознает мотивы своего поведения. Его цель - благополучие учреждения, его программа - контроль всей деятельности начальства как средство

достижения этой цели. Не было никаких оснований сомневаться в том, что Г.И. был искренен в изложении своих мотивов. Но вместе с тем анализ ситуации и личности Г.И. наводит на мысль, что у него имелась и другая цель, тем более, что его критика не оказывала никакого положительного влияния на решения руководства.

2. 58-летний инженер Д.О. старше жены на 20 лет. Он не отдает зарплату жене, ведущей хозяйство, объясняя это воспитательными целями. Он утверждает, что его жена в общественном отношении неразвита, беспомощна и только таким образом он может научить ее самостоятельности в борьбе за существование. Д.О. питается вне дома и на оставшиеся деньги делает сбережения, чтобы не быть беспомощным, когда уйдет на пенсию. Никто, кроме него, не верит, что подобная методика воспитания жены может дать положительные результаты. Когда ему пытаются доказать, что в его действиях присутствует иной мотив, и приводят примеры того, как работает в аналогичных случаях защитные механизмы у других людей, он с легкостью находит в их поведении ошибки. К своему же поведению он относится не критически и никаких ошибок в нем не видит.

3. Ушедший на пенсию адвокат Л.Е. тратит все свое время на ведение затяжного судебного процесса о возвращении взятой у него много лет назад в долг небольшой суммы денег. Размеры долг настолько мизерны, что выигрыш дела явно не оправдает даже затрат Л.Е. на него. Но Л.Е. считает необходимым продолжать свои усилия ради "торжества справедливости". Он с увлечением пишет заявления, ходатайства и жалобы, охотно, со множеством подробностей рассказывает о своих боях. Он полон энергии, часами просиживает в зале суда, присутствует на слушании многих дел, любит давать советы ожидающим свидетелям. Во всяком случае, он никоим образом не производит впечатления выжившего из ума старика.

4. Мать-вдова поссорилась с сыном, пытаясь бестактно контролировать его телефонные разговоры, переписку, свидания с девушками, встречи с друзьями и т.д. Она - культурная и разумная женщина, сумевшая после смерти мужа приобрести профессию, обеспечить себе и ребенку хорошие материальные условия и завоевать уважение окружающих. Он - уравновешенный молодой человек, несомненно любящий свою мать. Но как ни старался он убедить ее вести себя по отношению к нему иначе, никаких результатов это не дало. В конце концов, он после долгих раздумий под предлогом необходимости изменить направление учебы переселился в другой город. Мать объясняет свое поведение стремлением создать в доме для сына спокойную обстановку, чтобы он не сбился с пути истинного и мог благополучно закончить университет. Даже тогда, как сын уехал, недвусмысленно дав ей понять, что было тому причиной, она продолжала думать, что действовала правильно, сожалея лишь, что слишком мало приложила усилий для контроля над сыном.

5. Художник Б. бросил жену, мотивируя это тем, что она "обывательница" и "мещанка", отрицательно влияющая на его творчество. Своим знакомым он рассказывал, что она заставляла его работать ради денег. Он убежден, что разрушением своей семьи принес жертву на алтарь искусства. Но Б. не имел такого таланта, который позволил бы ему двумя-тремя работами завоевать заметное место в художественном мире. Он был лишь неплохим профессионалом, который мог достичь мастерства только напряженным и систематическим трудом. Однако всепоглощающей творческой страсти, которая заставляла бы его работать на пределе своих сил, у него не было. После развода Б. стал более известен в ночных кабаках, чем в художественных салонах.

6. Молодая женщина избегает всяких контактов с мужчинами. Под гипнозом она рассказывает, что в детстве подверглась сексуальной агрессии со стороны своего дяди-алкоголика - событие, о котором она в сознательном состоянии совершенно не помнит.

7. В одном африканском племени бытует легенда, что тот, кто услышит шум соседнего водопада, умрет. Ни один представитель этого племени никогда не слышал шума падающей воды.

8. Человек заявляет, что был бы счастлив прийти на встречу, сулящую ему новую работу. Но в назначенный день забывает явиться на эту встречу.

9. Женщина, которая не может иметь детей, становится образцовой медсестрой в родильном доме.
10. Студенту, который думает о том, как бы обмануть на экзамене преподавателя, воспользовавшись шпаргалкой, кажется, что все преподаватели смотрят на него так, как будто он уже известен как шпаргалочник.
11. Агрессивный юноша, в детстве не раз проявлявший жестокость в отношениях с другими детьми, становится "звездой" профессионального бокса.
12. Маленькая девочка настолько сильно любит своего младшего братца, что ночи напролет проводит у его изголовья на тот случай, если он "вдруг перестанет дышать".
13. Молодая женщина, нередко проявляющая агрессивную реакцию на поступки мужа, испытывает непреодолимую склонность прятать его вещи.
14. Агрессивный по характеру человек часто держится слишком слащаво и даже подобострастно, подчеркнуто демонстрируя свою вежливость.
15. Муж убежден, что жена ему изменяет, хотя он подсознательно сам хочет изменить ей.
16. Человек, воспитанный властным отцом, становится активистом одного из движений протеста.
17. Мать проявляет чрезмерную, переходящую все разумные пределы заботу о своем ребенке, о котором она во время беременности и думать не хотела.
18. Человек не признается самому себе, что его квалификация недостаточна для занимаемой им должности, но ему кажется, что все недовольны его работой.
19. Студент оправдывает свой провал на экзамене тем, что преподаватель к нему "придирался".
20. Начальник учреждения убежден, что пользуется авторитетом среди своих подчиненных. Он не замечает, что они относятся к нему с иронией, а иногда и со скрытой насмешкой. Когда социологический опрос выявляет, что подчиненные считают его плохим руководителем, он встречает это с искренним изумлением и недоверием.

## **Тема 5. Теории поведения личности в конфликтах**

### **Задача 1.**

Несмотря на то что Ирина П. и Сергей Г. работали в соседних отделах, по роду деятельности пересекались очень редко. Как правило, это были общие совещания, планерки и корпоративные празднования.

Однажды на очередной коллективной встрече между ними завязался спор по одному профессиональному вопросу, который касался организации работы между сотрудниками их отделов. Начав с замечаний по поводу недостатков работы соседних кабинетов, они перешли на личные оскорбления, и только когда их общий руководитель попросил успокоиться, они прекратили публичные разборки. После этого они старались избегать общения друг с другом, объясняя это тем, что просто не могут найти общий язык.

Прошло время, и в результате горизонтального перемещения по карьерной лестнице Сергей оказывается в одном отделе с Ириной. После перехода Сергея в отдел, где работала Ирина, их неприязнь стала совсем очевидной. Что бы ни сказала Ирина, Сергей всегда комментировал ее слова в язвительной форме. Они не упускали момента, чтобы подколоть друг друга.

Руководитель отдела поговорила с обоими, и вроде все прекратилось. Но на самом деле негативное отношение не исчезло, а стало тщательно скрываться. Напряжение росло.

Коллеги стали выражать антипатию друг к другу, соревнуясь в работе. Старались опередить друг друга с решением рабочих вопросов, быстрее другого выполнить свои задачи и показать руководителю, что лучше справляется с заданиями. Проработав рядом с Сергеем три месяца в состоянии активной

борьбы, Ирина перестала стараться. Она сдала позиции, приняла тактику равнодушия и безучастия, в то время как Сергей отлично справлялся со своей работой и показывал высокие результаты.

Через какое-то время Ирина решилась на откровенный разговор с руководителем отдела и объяснила ситуацию. Руководитель в ответ принял решение отправить Ирину на курсы повышения квалификации и через два месяца поставил ее на должность ведущего специалиста, в результате чего Сергей стал ее подчиненным.

### **Вопросы и задания**

1. Кто из участников выбрал неверную модель поведения?
2. Можно ли было избежать конфликта? От кого это зависело?
3. Смогут ли коллеги наладить отношения и как лучше это сделать?

## **Тема 7. Конфликтность и толерантность в общении**

### **Задание 1. Деловое письмо**

*В книге Дела Карнеги «Как приобретать себе друзей и оказывать влияние на людей» приведены два варианта письма, которое заведующий фрахтовой конторой крупного железнодорожного узла намеревался направить одному из грузоотправителей. Сравните их и укажите, какой вариант лучше и в чем его преимущество.*

#### Вариант 1.

«Зарегас санс инкорпорейтед»  
28 Фронт-Стрит, Бруклин, США

К сведению м-ра Эдварда Вермилена.

Наша разгрузочно-погрузочная станция испытывает затруднения в связи с тем, что наибольшая часть всех грузов доставляется нам во второй половине дня. Это вызывает заторы, сверхурочную работу, простои автотранспорта и в некоторых случаях задерживает отправление грузов. 10 ноября мы получили от Вашей компании 510 мест, доставленных на грузовой двор в 16.20.

мы просим вашего содействия для преодоления затруднений, возникающих из-за поздней отправки грузов. Можем ли мы просить Вас приложить усилия, чтобы в дни отправки партий грузов, которые должны быть доставлены грузополучателю к определенному сроку, мы получали их, хотя бы частично, заблаговременно или в первой половине дня?

Преимущества для Вас при такой постановке дела будет заключаться в более быстрой разгрузке ваших грузовиков, а также в гарантии того, что грузы будут отправлены в день их получения.

Преданный Вам Дж.Б., зав. ...

#### Вариант 2.

«Зарегас санс инкорпорейтед»  
28 Фронт-Стрит, Бруклин, США

Дорогой м-р Вермилен!

Ваша компания является одним из наших лучших клиентов в течение 14 лет. Естественно, что мы очень дорожим деловыми отношениями с Вами и преисполнены желанием обеспечить Вас быстрым и эффективным обслуживанием, столь заслуженным Вами.

К сожалению, это оказывается для нас невозможным в тех случаях, когда ваши грузовики доставляют крупные партии грузов во второй половине дня, как это случилось 10 ноября. Дело в том, что многие другие наши клиенты также доставляют грузы значительно позже полудня. Это, естественно, приводит к образованию заторов и вынужденному простоею Ваших автомашин, а иногда и к задержке отправки грузов. Как этого избежать? Доставлять груз к перронам, по возможности, в первой половине дня, что исключит простой ваших грузовиков, так как им немедленно будет уделено внимание. Это позволит Вашим рабочим возвращаться домой раньше, чтобы насладиться за обедом вкуснейшими в мире макаронами и лапшой, выпускаемыми вашей фирмой.

Пожалуйста, не примите это письмо за жалобу и, ради Бога, не сочтите, что я самонадеянно пытаюсь поучать Вас, как Вам вести себя в деловых вопросах. Это письмо вызвано лишь желанием обслужить Вас лучше.

Независимо от того, когда будут поступать к нам ваши грузы, мы всегда будем стараться своевременно их отправлять.

У Вас много дел. Пожалуйста, не затрудняйте себя ответом на это письмо.

Преданный Вам Дж.Б., зав. ...

## **Задание 2. Письмо Пушкина Чаадаеву**

*Приведенное ниже письмо написано А.С.Пушкиным после того, как П.Я.Чаадаев опубликовал первое из своих «Философических писем»– трактата, в котором дается оригинальная, глубокая, но пессимистическая оценка исторических судеб России. Пушкин был во многом не согласен с позицией Чаадаева и частно высказал ему свой взгляд на русскую историю. Письмо Пушкина – один из замечательных памятников русского эпистолярного стиля.*

*Внимательно прочитайте письмо и продумайте ответы на нижеследующие вопросы.*

П.Я.ЧААДАЕВУ.

<Подлинник по-французски>

10 октября 1936 г.

Из Петербурга в Москву.

Благодарю за брошюру, которую вы мне прислали. Я с удовольствием перечел ее, хотя очень удивился, что она переведена и напечатана. Я доволен переводом: в нем сохранена энергия и непринужденность подлинника. Что касается мыслей, то вы знаете, что я далеко не во всем согласен с вами. Нет сомнения, что схизма (разделение церквей) отъединила нас от остальной Европы и что мы не принимали участия ни в одном из великих событий, которые ее потрясли, но у нас было свое особое предназначение. Это Россия, это ее необъятные пространства поглотили монгольское нашествие. Татары не посмели перейти наши западные границы и оставить нас в тылу. Они отошли к своим пустыням, и христианская цивилизация была спасена. Для достижения этой цели мы должны были вести совершенно особое существование, которое, оставив нас христианами, сделало нас, однако, совершенно чуждыми христианскому миру, так что нашим мученичеством энергичное развитие Европы было избавлено от всяких помех. Вы говорите, что источник, откуда мы черпали христианство, был нечист, что Византия была достойна презрения и презираема и т.п. Ах, мой друг, разве сам Иисус Христос не родился евреем и разве Иерусалим не был притчей во языцех? Евангелие от этого разве менее изумительно? У греков мы взяли евангелие и предания, но не дух ребяческой мелочности и словопрений. Нравы Византии никогда не были нравами Киева. Наше духовенство, до Феофана, было достойно уважения, оно никогда не пятнало себя низостями папизма и, конечно, никогда не вызвало бы реформации в тот момент, когда человечество больше всего нуждалось в единстве. Согласен, что нынешнее наше духовенство отстало. Хотите знать причину? Оно носит бороду, вот и все. Оно не принадлежит к хорошему обществу. Что же касается нашей исторической ничтожности, то я решительно не могу с вами согласиться. Войны Олега и Святослава и даже удельные усобицы – разве это не та жизнь, полная кипучего брожения и пылкой и бесцельной деятельности, которой отличается юность всех народов? Татарское нашествие – печальное и великое зрелище. Пробуждение России, развитие ее могущества, ее движение к единству (к русскому единству, разумеется) оба Ивана, величественная драма, начавшаяся в Угличе и закончившаяся в Ипатьевском монастыре, - как, неужели все это не история, а лишь бледный и полузабытый сон? А Петр Великий, который один есть целая всемирная история! А Екатерина II, которая поставила Россию на пороге Европы? А Александр, который привел вас в Париж? И (положа руку на сердце) разве не находите вы чего-то значительного в теперешнем положении России, чего-то такого, что поразит будущего историка? Думаете ли вы, что он поставит нас вне Европы? Хотя лично я сердечно привязан к государю, я далеко не восторгаюсь всем, что вижу вокруг себя; как литератора – меня раздражает, как человек с предрассудками – я оскорблен, - но клянусь честью, что ни за что на свете я не хотел бы переменить отечество, или иметь другую историю, кроме истории наших предков, такой, какой нам Бог ее дал.

Вышло предлинное письмо. Поспорив с вами, я должен вам сказать, что многое в вашем послании глубоко верно. Действительно, нужно сознаться, что наша общественная жизнь – грустная вещь. Что это отсутствие общественного мнения, что равнодушие ко всему, что является долгом, справедливостью и истиной, это циничное презрение к человеческой мысли и достоинству – поистине могут привести в отчаяние. Вы хорошо сделали, что сказали это громко. Но боюсь, как бы ваши религиозные исторические воззрения вам не повредили...

#### Вопросы:

1. Каков общий тон письма? Как Пушкин добился, чтобы спор идей не перешел в выпады против личности адресата?
2. Как Пушкин продемонстрировал, что он понимающий читатель, а не раздраженный критик?
3. В каких частях письма Пушкин выражает согласие и несогласие с позицией Чаадаева? Почему именно там?
4. Как Пушкин сохраняет доверительную интонацию в письме? Где он проявляет личную солидарность с Чаадаевым?
5. Попробуйте выяснить из письма Пушкина содержание произведения Чаадаева.

## **Тема 8. Управление конфликтом**

### **Задание 1. КОНФЛИКТНЫЕ СИТУАЦИИ**

Прочитайте приведенные ниже описания конфликтных ситуаций и продумайте ответы на следующие вопросы:

1. Каковы причины конфликта?
2. В чем состоят мотивы, интересы и цели участников конфликта?
3. Какие особенности конфликтной ситуации и этапы ее развития Вы могли бы отметить?
4. Оцените эмоциональную напряженность конфликта и корректность поведения его участников.
5. Понимают ли участники конфликта позиции и интересы друг друга?
6. Какие негативные и позитивные моменты в их поведении Вы могли бы отметить?
7. На что больше направлены их действия - на разрешение или на обострение конфликта?
8. Как бы Вы вели себя на месте одного из участников конфликта?
9. Как, по-вашему, должен быть разрешен конфликт?

#### **Ситуация 1. Что делать заведующему кафедрой?**

После окончания вуза Лялина была принята на одну из его кафедр на должность ассистентки. Она быстро освоилась на кафедре и почувствовала себя вполне уверенно, тем более что благодаря своему общительному характеру была уже знакома чуть ли не со всеми в институте. Только с завкафедрой Умновым хорошие отношения у нее не сложились. Он был недоволен ее частыми отлучками, бесконечными разговорами с сотрудниками на посторонние темы, ее постоянным нерабочим настроением.

Поняв, что расположения Умнова ей не добиться, Лялина резко изменила свое поведение на кафедре. Если раньше она хорошо ли, плохо ли, но выполняла распоряжения Умнова, то теперь свела свою работу к минимуму, необходимому для того, чтобы не быть уволенной. При этом она проявила недюжинную изобретательность и неплохое знание трудового законодательства. Пользуясь положением молодого специалиста, она не соглашалась руководить практикой студентов, требовала пересмотра планов ученой нагрузки, отказывалась читать лекции и вела только лабораторные и практические занятия.

Было очевидно, что Лялина откровенно провоцирует Умнова на конфликты. И Умнов, считая ниже своего достоинства уклоняться от них, принимал этот вызов. Никакого другого выхода из создавшегося положения он не видел.

Решительность и смелость, с которой Лялина вступала в борьбу с завкафедрой, снискали ей популярность среди сотрудников института, особенно молодых, даже далеко за пределами кафедры. На



нее стали ориентироваться и другие преподаватели кафедры Умнова. Расстановка сил складывалась явно не в его пользу.

После некоторых размышлений Умнов пришел к выводу, что для разрешения сложившейся на кафедре конфликтной ситуации ему надо действовать иначе, чем он действовал до сих пор.

## **Ситуация 2. Как спасти семью от распада?**

Свадьба Ольги и Сергея была пышной и веселой. И первые годы их совместной жизни были счастливыми и безоблачными. Сергей не зря считался одним из лучших студентов института: его талант инженера и недюжинные организаторские способности позволили ему уже к 30 годам занять крупную руководящую должность, а еще через год он получил предложение возглавить одну из железных дорог страны. Молодая семья переехала в большой северный город и заняла роскошную квартиру, окна которой смотрели на центральный городской парк. Ольга - одаренная пианистка, еще во время учебы в консерватории завоевавшая призовые места на конкурсах молодых исполнителей, в связи с рождением ребенка на некоторое время отошла от концертной деятельности. Но года за два до переезда она вновь вернулась на сцену, и ее выступления в концертах проходили с неизменным успехом. Новое назначение мужа Ольга встретила без всяких сомнений и колебаний. Она предполагала, что на новом месте у нее скорее всего, не будет тех возможностей для исполнительского творчества, какими она пользовалась до сих пор. Однако это не пугало ее, и она с улыбкой говорила, что будет удовлетворена, если ей удастся доставлять своей игрой радость хотя бы только родным и знакомым.

Новая работа оставляла Сергею мало свободного времени. Ольга преподавала в музыкальном училище, возилась с сыном, вела домашние дела. Однако через некоторое время она стала ощущать, что тоскует по своему прежнему образу жизни, что нынешняя жизнь кажется ей какой-то пустой, однообразной и скучной. Она делает попытки вернуться к концертной деятельности - сначала там, где ее знают и помнят, затем и в других городах. Постепенно слава ее растет, гастрольные поездки с концертами делаются все более частыми и длительными. Ольга становится заметной в музыкальном мире звездой.

Сергей поначалу воспринимает растущую славу Ольги с восторгом. Но ему теперь приходится неделями жить без жены, и это все больше вызывает у него раздражение. Ситуацию осложняет и ребенок, требующий постоянного внимания. Между супругами возникает напряжение. Когда жена приезжает, Сергей начинает предъявлять к ней различные претензии, обвинять ее в эгоизме, пренебрежении нуждами семьи, безразличии к нему и к сыну. Постепенно он превращается в брюзгу, нытика, неудовлетворенного жизнью человека. А Ольга, в свою очередь, каждый раз, возвращаясь домой, испытывает острое чувство обиды и разочарования: ей, усталой и еще находящейся во власти сценических волнений и переживаний, хотелось бы заботы, сочувствия и внимания, а вместо этого она наталкивается на упреки, язвительные замечания и подозрения. Озабоченный своими делами, унылый и угрюмый супруг наводит на жену тоску. И Ольга почти целиком переключается на своего сына, которого ее муж все более начинает воспринимать как своего соперника. Каждый старается склонить ребенка на свою сторону. Ольга начинает брать сына с его няней с собой на гастроли, чтобы уберечь его от депрессивного влияния отца.

Крупный руководитель, привыкший подчинять своей воле деятельность многих людей, но не способный справиться с трудностями семейного быта, и примадонна, избалованная восхищением и почитанием публики, но не находящая тепла и ласки в родном доме, стали чужими людьми, каждый из которых живет своей жизнью. Семья Ольги и Сергея, еще совсем недавно влюбленных друг в друга и счастливых, теперь - на грани развала.

## **Задание 2. МАНИПУЛЯТИВНЫЕ ДЕЙСТВИЯ**

### **«Черная метка»**

*Ниже приводится глава из романа Р.Стивенсона “Остров сокровищ”.*

*Главный герой романа Джим завладел картой, на которой обозначено место, где пират Флинт перед смертью зарыл свои сокровища. Вместе с доктором Ливси и эсквайром Трелони Джим отправился к острову, на котором зарыты сокровища Флинта. Но оказалось, что команда их корабля состоит основном из пиратов во главе с одноногим коком Джоном Сильвером. После высадки на*

*остров Джим и его друзья вступили в схватку с пиратами. Джиму удалось увести корабль на неизвестную никому стоянку. Друзья Джима скрылись от пиратов. Однако сам он попался к ним в плен. Сильвер на дал пиратам расправиться с ним. После этого они взбунтовались против Сильвера и, посоветовавшись, решили отправить ему, как того требует пиратский обычай, “черную метку” со своим приговором.*

*В приведенной главе Джим описывает сцену вручения “черной метки” Сильверу. Прочитайте ее и постарайтесь выяснить, почему и каким образом Сильверу удалось взять верх над своими противниками.*

... Дверь распахнулась и пятеро пиратов нерешительно столпились у порога, проталкивая вперед одного. При других обстоятельствах было бы забавно смотреть, как медленно и боязливо подходит выборный, останавливаясь на каждом шагу и вытянув правую руку, сжатую крепко в кулак.

- Подойди ближе, приятель, - сказал Сильвер, и не бойся: я тебя не съем. Давай, увалень, что там у тебя. Я знаю обычаи. Я депутата не трону.

Ободренный этими словами, разбойник ускорил шаги, сунув, что-то Сильверу в руки, торопливо отбежал назад к товарищам. Кок глянул на свою ладонь.

- Черная метка! Так я и думал, - проговорил он. - Где вы достали бумагу? Но что это? Ах вы, несчастные! Вырезали из Библии! Ну, будет уж вам за это! И какой дурак разрезал Библию?

- Вот видите! Сказал Морган. - Что я говорил? Ничего хорошего не выйдет из этого.

- Ну, теперь уж вам не отвертеться от виселицы, - продолжал Сильвер. - У какого дурака вы взяли эту Библию?

- У Дика, - сказал кто-то.

- У Дика? Ну, Дик, молись Богу, - проговорил Сильвер, - потому что твоя песенка спета. Уж я верно тебе говорю.

Но ту вмешался желтоглазый верзила.

- Довольно болтать, Джон Сильвер, - сказал он. - Команда, собравшись на сходку, как велит обычай джентльменов удачи, вынесла решение послать тебе черную метку. Переверни ее, как велит наш обычай, и прочти, что на ней написано. Тогда ты заговоришь по-другому.

- Спасибо, Джордж, - отозвался Сильвер. - Ты у нас деловой человек и знаешь наизусть наши обычаи. Что ж тут написано? Ага! “Низложен”. Так вот в чем дело! И какой хороший почерк! Точно в книге. Это у тебя такой почерк, Джордж? Да ты, брат, прямо-таки в первые люди у нас метишь. Я нисколько не удивлюсь, если теперь выберут капитаном тебя. Дай мне, пожалуйста, головню, а то трубка у меня никак не раскуривается.

- Ну-ну! - сказал Джордж. - Нечего тебе морочить команду. Послушай тебя - ты и такой и сякой, но теперь твоя песенка спета. Слезай с этой бочки и не мешай нашим выборам!

- А я думал, ты и вправду знаешь обычаи, - презрительно возразил Сильвер. - Ну, да не беда: ты не знаешь - так знаю я. Тебе придется еще малость подождать, потому что я покуда все еще ваш капитан. Вы должны предъявить мне свои обвинения и выслушать мой ответ. А до той поры ваша черная метка будет стоять не дороже сухаря. Посмотрим, что из этого выйдет.

- Не бойся, мы-то обычаев не нарушим, - ответил Джордж. - Так вот. Во-первых, ты провалил все дело. У тебя не хватит дерзости возражать против этого. Во-вторых, ты позволил нашим врагам уйти, хотя здесь они были в настоящей ловушке. Зачем они хотели уйти? Не знаю. Но ясно, что они зачем-то хотели уйти. В третьих, ты запретил нам преследовать их. О, мы тебя видим насквозь, Джон Сильвер! Ты ведешь двойную игру. В-четвертых, ты заступился за этого мальчишку.

- Это все? - спокойно спросил Сильвер.

- Вполне достаточно, - ответил Джордж. - Нас из-за твоего ротозейства повесят сушиться на солнышке.

- Теперь послушайте, что я отвечу на эти четыре пункта. Я буду отвечать по-порядку. Вы говорите, что я провалил все дело? Но ведь вы знаете, чего я хотел. Если бы вы послушались меня, мы все теперь находились бы на борту “Испаньолы”, целые и невредимые, жевали бы себе пудинг с изюмом, да и золото лежало бы в трюме, клянусь громом! А кто мне помешал? Кто меня торопил и подталкивал - меня, вашего законного капитана! Кто прислал мне черную метку в первый же день нашего прибытия на остров и начал всю эту дьявольскую пляску? Прекрасная пляска, я пляшу вместе с вами, совсем как те плясуны, что болтаются в лондонской петле. А кто все это начал? Эндерсон, Хендс и ты, Джордж Мерри.

Из-за этих смутьянов ты один остался в живых. И у тебя хватает наглости лезть в капитаны! У тебя, погубившего чуть ли не всю нашу шайку! Нет, сколько на свете живу, а такого не видал!

Сильвер умолк. По лицу Джорджа и остальных я видел, что слова его не пропали даром.

- Это пункт первый! - воскликнул Джим, вытирая вспотевший лоб. Он говорил с таким жаром, что стены дрожали. - Клянусь, мне тошно разговаривать с вами. У вас нет ни рассудка, ни памяти. Удивляюсь, как это ваши мамы отпустили вас в море! В море! Это вы-то джентльмены удачи? Уж лучше бы вы стали портными!..

- Перестань ругаться, \_ сказал Морган. - Отвечай на остальные обвинения.

- А, на остальные! - крикнул Джон. - Остальные тоже хороши. Вы говорите, что ваше дело пропащее. Клянусь громом, вы даже не подозреваете, как скверно обстоит дело! Мы так близко от виселицы, что шея моя уже коченеет от петли. Так и вижу, как болтаемся мы в железных оковах, а над нами кружат вороны. Моряки показывают на нас пальцами, пока нас уносит все дальше туда, откуда нет возврата. "Кто это?" - спрашивает один. "Это Джон Сильвер. Я хорошо я его знал", - отвечает другой. Ветер качает повешенных и разносит звон цепей. Вот что грозит каждому из нас из-за Джорджа Мерри, Хендса, Эндерсона и других идиотов! Затем, черт подери, вас интересует пункт четвертый - вот этот мальчишка. Да ведь он заложник, понимаете? Неужели мы должны попусту уничтожить заложника? Он, быть может, последняя наша надежда. Убить этого мальчишку? Нет, мои милые, не стану его убивать. Впрочем, я еще не ответил по третьему пункту. Отлично, извольте, отвечу. Может быть, вы ни во что не ставите ежедневные визиты доктора, доктора, окончившего колледж? Твоему продырявленному черепу, Джон, уже не надобен доктор? А ты, Джордж Мерри, которого только шесть часов назад трясла лихорадка, у которого глаза желтые, как лимоны,, - ты не хочешь лечиться у доктора? Быть может, вы не знаете, что сюда скоро должен прийти второй корабль на помощь? Однако он скоро придет. Вот когда вам пригодится заложник. Затем пункт второй.: вы обвиняете меня в том, что я заключил договор. Да ведь вы сами на коленях умоляли меня заключить его! Вы ползали на коленях, вы малодушничили, вы боялись умереть с голоду и подошли бы с голоду, если б не я... Но все это пустяки. Поглядите, - вот ради чего я заключил договор!

И он бросил на пол лист бумаги. Я сразу узнал его. Это была та самая карта на желтой бумаге, с тремя красными крестиками, которую я нашел когда-то на дне сундука Билли Бонса.

Я никак не мог уразуметь, почему доктор отдал ее Сильверу. Разбойников вид этой карты поразил еще сильнее, чем меня. Они накинулись на нее, как коты на мышь. Они вырывали ее друг у друга из рук с руганью, с криком, с детским смехом. Можно было подумать, что они не только уже трогают золото пальцами, но везут его в полной сохранности на корабле.

- Да, - сказал один, - это подпись Флинта, можете не сомневаться. Дж.Ф., а внизу шлюпочный узел. Он всегда подписывался так.

- Все это хорошо, - сказал Джордж, - но как мы увезем сокровища, если у нас нет корабля?

Сильвер внезапно вскочил, держась рукой за стену.

- Предупреждаю тебя в последний раз, Джордж! - крикнул он. - Еще одно нахальное слово, и я буду драться с тобой... Как? Почему я знаю как! Это ты должен мне сказать, ты и другие, которые проворонили мою шхуну с твоей помощью, черт возьми!

Но нет, мне незачем ждать от тебя умного слова - ум у тебя тараканий!

Но разговаривать учтиво ты должен, или я научу тебя вежливости!

- Правильно, - сказал старик Морган.

- Еще бы! Конечно, правильно! - подхватил кок. - Ты потерял наш корабль. Я нашел вам сокровища. Кто же из нас стоит большего? Но, клянусь, я больше не желаю быть у вас капитаном. Выбирайте кого хотите.

С меня довольно!

- Сильвера! - заорали все...

*Ответьте на следующие вопросы:*

1. Почему Сильвер подбадривает пирата, вручающего ему черную метку?
2. На что направлены рассуждения Сильвера о Библии?
3. С какой целью Сильвер говорит о почерке, которым сделана надпись на черной метке, и хвалит Джорджа?
4. Почему Сильвер просит Джорджа дать ему головню?

5. Почему Джордж игнорирует эту просьбу и отвечает на нее резкими выпадами против Сильвера?
6. В каком порядке Сильвер отвечает на предъявленные ему Джорджем обвинения? Почему он отвечает на них не в той последовательности, в какой они были выдвинуты?
7. Кого из пиратов Сильвер чаще всего упоминает в своих ответах и почему?
8. Какую выгоду извлекает Сильвер, соглашаясь с мнением пиратов, что их дела скверны? Зачем он пространно описывает картину ожидающей их казни?
9. Какими средствами пользуется Сильвер, чтобы опровергнуть брошенные ему обвинения?
10. Почему карта Флинта была предъявлена в последний момент спора?
11. Зачем Сильвер заявляет о своем уходе с поста капитана?
12. Какие черты лидера проявляет Сильвер?
13. В чем уступает ему соперник?
14. Как можно было бы противостоять манипулятивным приемам Сильвера?

### Пример творческого задания

#### Тема 4. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия

##### Задание.

- опишите предполагаемые особенности каждого элемента (9 «Я») структуры самосознания личности человека, о котором говорится в пословице;
- определите вид направленности личности, о которой говорится в 2-х пословицах;
- опишите особенности эмоционально-волевой сферы личности, о которой говорится в 2-х пословицах;
- определите психологические причины, которые привели к тому, что человек стал таким, каким его описывают 2 пословицы;
- сформулируйте правила оптимального общения с личностью, о которой говорится в 2-х пословицах

##### Набор пословиц для выполнения творческого задания:

1. Ему говорят - стрижено, а он - брито.  
Никто так не глух, как тот, кто не желает слушать.

---

2. Хоть с перцем, зато с добрым сердцем.  
Для такого характера и сатана - не пугало.

---

3. Денег ни гроша, лишь бы слава хороша.  
Для красного словца не пожалею ни матушки, ни отца.

---

4. Сам ни ам, и другому не дам.  
По колено в воде, а пить просит.

---

5. Хвостом виляет, а зубы скалит.  
Дома пан, а в людях болван.

---

6. Гнева твоего не боюсь, а без ласки обойдусь.  
И сам в гости не хожу, и к себе не вожу.

---

7. Пусть бы стыдили, лишь бы не били.  
По мне хоть пес, только б яйца нес.

---

8. В чужом глазу соринку видят, в своем – бревна не замечают.  
В наряде пригож, а без него на пень похож.

---

9. Пёс храбр возле дверей хозяина.  
Моя хата с краю, ничего не знаю.

---

10. Заставь дурака Богу молиться, он и лоб разобьёт (расшибёт).  
Плохой плясун всегда музыканта хает.

---

### Тест 1. Не слишком ли вы агрессивны?

Флегматичный человек часто бывает скучен и неинтересен для окружающих, но и чрезмерная активность, переходящая в агрессию, никого не радует. Предлагаем вам с помощью данного теста определить, достаточно ли вы корректны в отношениях с людьми и легко ли им общаться с вами. Для большей объективности ответов попросите кого-нибудь из коллег или родственников ответить на вопросы вместо вас. Это поможет вам понять, насколько верна ваша самооценка. Из трех вариантов ответа выберите тот, который считаете подходящим для себя.

1. *Склонны ли вы искать пути к примирению после очередного служебного конфликта?*

- а) всегда — 1;
- б) иногда — 2;
- в) никогда — 3.

2. *Как вы ведете себя в критической ситуации?*

- а) внутренне кипите — 2;
- б) сохраняете полное спокойствие — 1;
- в) теряете самообладание — 3.

3. *Каким считают вас коллеги?*

- а) самоуверенным и завистливым — 3;
- б) дружелюбным — 2;
- в) спокойным и независимым — 1.

4. *Как вы отреагируете, если вам предложат ответственную должность?*

- а) примете ее с некоторыми опасениями — 2;
- б) согласитесь без колебаний — 3;
- в) откажетесь от нее ради собственного спокойствия — 1.

5. *Как вы будете себя вести, если кто-то из коллег без разрешения возьмет с вашего стола какой-либо документ?*

- а) выдадите ему «по первое число» — 3;
- б) заставите вернуть — 2;
- в) спросите, не нужно ли ему еще что-нибудь — 1.

6. *Какими словами вы встретите мужа (жену), если он (она) вернулся(лась) с работы позже обычного?*

- а) что это тебя так задержало? — 2;
- б) где ты торчишь допоздна? — 3;
- в) я уже начал(а) волноваться — 1.

7. *Как вы ведете себя за рулем автомобиля?*

- а) стараетесь обогнать машину, которая «показала вам «хвост» — 2;
- б) вам все равно, сколько автомашин вас обошло — 1;
- в) помчитесь с такой скоростью, чтобы никто не догнал вас — 3.

8. *Какими вы считаете свои взгляды на жизнь?*

- а) сбалансированными — 2;
- б) легкомысленными — 1;
- в) крайне жесткими — 3.

9. *Что вы предпринимаете, если не все удастся?*

- а) пытаетесь найти виноватого среди окружающих — 3;
- б) смиряетесь — 2;

в) становитесь впредь осмотрительнее — 1.

10. Как вы реагируете на фельетон о случаях распушенности среди современной молодежи?

а) пора бы уже запретить им такие развлечения — 3;

б) надо создать им возможность организованно и культурно отдыхать — 1;

в) и чего мы столько с ними возимся — 2.

11. Что вы ощущаете, если должность, которую вы хотели занять, досталась другому?

а) и зачем я только на это нервы тратил? — 1;

б) видно, его физиономия шефу приятней — 3;

в) может быть, мне это удастся в другой раз — 2.

12. Что вы испытываете, когда смотрите фильм ужасов?

а) боитесь — 3;

б) скучаете — 1;

в) получаете удовольствие — 2.

13. Как вы реагируете, если из-за дорожной пробки опоздали на важное совещание?

а) будете нервничать во время совещания — 1;

б) попытаетесь вызвать снисходительность у партнеров — 2;

в) огорчитесь — 3.

14. Как вы относитесь к своим спортивным успехам?

а) обязательно стараетесь выиграть — 2;

б) получаете удовольствие, чувствуя себя молодым и сильным — 1;

в) очень сердитесь, если проигрываете — 3.

15. Как вы поступите, если вас плохо обслужили в ресторане?

а) стерпите, избегая скандала — 1;

б) вызовете метрдотеля и сделаете ему замечание — 2;

в) отправитесь с жалобой к директору ресторана — 3.

16. Как вы себя поведете, если вашего ребенка обидели в школе?

а) поговорите с учителем — 1;

б) устроите скандал родителям обидчиков — 3;

в) посоветуете ребенку дать сдачи — 2.

17. Какой, по-вашему, вы человек — уверенный в себе, «пробивной» или всего понемногу?

а) всего понемногу — 1;

б) уверенный в себе — 2;

в) «пробивной» — 3.

18. Что вы ответите подчиненному, с которым столкнулись в дверях учреждения, если он начал извиняться перед вами?

а) простите, это моя вина — 1;

б) ничего, пустяки — 2;

в) повнимательнее надо быть! — 3.

19. Как вы отреагируете на статью в газете о случаях хулиганства среди молодежи?

а) когда же наконец будут приняты конкретные меры? — 2;

б) надо бы ввести телесные наказания! — 3;

в) нельзя всё валить на молодежь, виноваты и воспитатели! — 1.

20. Представьте, что вам предстоит заново родиться, но уже животным. Какое животное вы предпочтете?

а) тигра или леопарда — 3;

б) домашнюю кошку — 1;

в) медведя — 2.

### Оценка результатов.

**36—44 балла.** Вы умеренно агрессивны, но вполне успешно идете по жизни, поскольку в вас достаточно здорового честолюбия и уверенности в себе.

**45 баллов и более.** Вы излишне агрессивны, чрезмерно жестки к другим людям. Вы надеетесь добиться успеха, не заботясь об интересах окружающих. Поэтому вас не удивляет неприязнь коллег, но

при малейшей возможности вы стараетесь их за это наказывать.

**35 баллов и менее.** Вы чрезмерно миролюбивы, что обусловлено недостаточной уверенностью в собственных силах и возможностях. Это, конечно, не значит, что вы, как травинка, гнетесь под любым ветерком. И все же побольше решительности вам не помешает!

Если по семи и более вопросам вы набрали **по 3 балла** и менее чем по семи вопросам — **по 1 баллу**, то взрывы вашей агрессивности носят скорее разрушительный, чем конструктивный характер. Вы склонны к непродуманным поступкам и ожесточенным спорам. Вы относитесь к людям пренебрежительно и своим поведением провоцируете конфликтные ситуации, которых вполне могли бы избежать.

Если по семи и более вопросам вы получили **по 1 баллу** и менее чем по семи вопросам — **по 3 балла**, то вы чрезмерно замкнуты. Это не значит, что вам не присущи вспышки агрессивности, но вы подавляете их уж слишком тщательно.

## Тест 2. Ваши деловые перспективы

Сегодня едва ли не каждый задумывается о карьере бизнесмена. Вы тоже? А как у вас обстоит дело с так называемой «предпринимательской жилкой»? Узнать это отчасти поможет данный тест. Перед вами несколько вопросов. Из предложенных вариантов ответа выберите наиболее подходящий для вас.

1. *Как вы считаете — в чем залог вашего возможного успеха?*

- а) я не глупее тех, кто уже успел разбогатеть;
- б) я способен справляться с большими нагрузками и не отступать перед трудностями;
- в) мне вообще везет почти во всем, за что бы я ни брался.

2. *Планируя свою деловую карьеру, кого вы считаете примером, достойным подражания?*

- а) некоего инвестора, сумевшего удачно вложить свои средства;
- б) кого-то из своих родных или знакомых, кто успешно ведет дела;
- в) миллиардера вроде Рокфеллера или Гетти.

3. *Соперничество для вас — это:*

- а) испытание;
- б) возможность проявить себя;
- в) стремление превзойти других любой ценой.

4. *Какое суждение о деньгах вы находите наиболее удачным?*

- а) лучше всего помещены те деньги, которые у нас украдены: ведь за них мы приобрели благоразумие (А.Шопенгауэр);
- б) деньги составляют средство для людей умных, цель — для глупцов (П.Декурсель);
- в) из всех видов оружия, которые, были изобретены для борьбы за существование, деньги являются самым эффективным (В.Швёбель).

5. *Как вы ведете себя при столкновении с серьезными препятствиями?*

- а) предпочитаю выждать: вдруг все разрешится само собой либо придет неожиданная помощь;
- б) сосредоточиваю всю волю и внимание, чтобы справиться с проблемой;
- в) препятствие только будит во мне азарт.

6. *От чего, по-вашему, зависит успех в бизнесе?*

- а) от осмотрительности и трезвого расчета;
- б) от целеустремленности и творческой инициативы;
- в) от везения.

7. *Как вы ведете себя, потерпев поражение или понеся ущерб?*

- а) расстраиваюсь, жалуясь друзьям и близким, ищу возможность отвлечься;
- б) пытаюсь даже в таком положении найти преимущества;
- в) не придаю этому значения — ведь это досадная случайность.

8. *Верите ли вы, что сумеете занять высокое положение в мире бизнеса?*

- а) это маловероятно;
- б) не исключено;
- в) наверняка!

9. *Есть ли у вас конкретные деловые проекты?*

- а) пока я об этом не задумывался;
- б) да, у меня есть пара интересных идей;
- в) у меня их множество.

10. Ради чего, по-вашему, следует заниматься бизнесом?

- а) чтобы повысить свой уровень благосостояния;
- б) чтобы обрести независимость;
- в) чтобы вырваться в лидеры.

### Оценка результатов.

За каждый ответ а засчитывается 1 балл, б — 2 балла, в — 3 балла.

**Менее 15 баллов.** Вы не лишены способностей, которыегодились бы для успешной самореализации на ниве предпринимательства. Однако, не имея пока возможности проявить эти способности на практике, вы себя несколько недооцениваете. Вы рассудительны и осторожны, у вас умеренный уровень притязаний. Это страхует вас от безоглядного риска, однако иной раз может воспрепятствовать оригинальным начинаниям. Вам необходимо действовать энергичнее и проявлять больше инициативы.

**15—20 баллов.** Как правило, люди, набравшие такую сумму баллов, отличаются оптимальным сочетанием деловых качеств. И вы вправе ожидать неплохих результатов от своей работы, поскольку готовы приложить к этому максимум усилий. Только не позволяйте успехам вскружить вам голову!

**Свыше 20 баллов.** Вам свойственна очень высокая, а скорее всего даже чрезмерная уверенность в своих силах. Пока обстоятельства к вам благосклонны, вы умеете их обращать в свою пользу. Но никто не застрахован от неудач, а вы перед ними весьма уязвимы. Прежде чем заняться предпринимательством, вам необходимо научиться более объективно себя оценивать, может быть — даже несколько смирить свои амбиции. И тогда у вас появятся неплохие шансы добиться успеха.

### Тест 3. Коммуникабельны ли вы?

На вопросы теста возможны ответы: «да», «нет», «иногда».

1. Вам предстоит ординарная деловая встреча. Выбывает ли ее ожидание вас из колеи?
2. Не откладываете ли вы визит к врачу до тех пор, пока не станет хуже?
3. Вызывает ли у вас смятение или неудовольствие поручение выступить с докладом на каком-то совещании?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не бывали. Приложите вы максимум усилий, чтобы ее избежать?
5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой?
7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей», что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вернуть занятую у вас небольшую сумму денег?
9. В ресторане вам подали явно некачественное блюдо. Промолчите ли вы или рассерженно отодвинете тарелку?
10. Оказавшись наедине с незнакомым человеком, вы начнете с ним разговор или будете ждать, что он первый начнет?
11. Увидев длинную очередь, вы откажетесь от своих намерений что-то купить или встанете в хвост очереди и будете томиться ожиданием?
12. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтов?
13. У вас собственные критерии оценки музыки, живописи, литературы и никаких чужих мнений вы не приемлете?
14. Услышав высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочтете промолчать и не вступать в спор?
15. Вызывает ли у вас досаду чья-то просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе?
16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения в письменном виде, чем в устной форме?



### Оценка результатов.

Подсчитайте свою сумму баллов. Оценки: «да» — 2 балла, «иногда» — 1, «нет» — 0.

**30—32 балла.** Вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда, так как страдаете от этого вы сами. Но и близким вам людям нелегко. На вас трудно положиться в деле, которое требует совместных усилий. Старайтесь стать общительней.

**25—29 баллов.** Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, у вас, наверное, мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов выводят вас из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. В вашей власти изменить это положение. Ведь при сильной увлеченности вы «вдруг» приобретаете полную коммуникабельность. Стоит только встряхнуться!

**19—24 балла.** В общественной и незнакомой обстановке вы чувствуете себя достаточно уверенно. Новые проблемы вас не пугают. И все же с новыми людьми вы сходитесь с оглядкой, в спорах и дискуссиях участвуете неохотно. В ваших высказываниях много сарказма без всякого на то основания. Но эти недостатки исправимы.

**14—18 баллов.** У вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. В то же время не любите шумных компаний, экстравагантные выходки, многословие вызывает у вас раздражение.

**9—13 баллов.** Вы общительны (порой сверх меры). Любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что иногда вызывает раздражение у окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего вам недостает, так это усидчивости, терпения и смелости при столкновении с серьезными проблемами.

**4—8 баллов.** Общительность бьет из вас ключом, вы всегда в курсе всех дел. Любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас мигрень. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Беретесь за любое дело, хотя не всегда можете довести его до конца. По этой причине руководители и коллеги относятся к вам с опаской.

**3 балла.** Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам отношения. Вольно или нет вы бываете причиной конфликтов в вашем окружении. Людям трудно с вами. Вам надо поработать над собой, над своим характером. Воспитывайте в себе сдержанность, уважительное отношение к другим людям и подумайте о своем здоровье — такой стиль жизни не проходит бесследно.

## Тематика эссе

### Тема 1. Конфликтология как отрасль научного знания

1. Структура современной конфликтологии
2. Место и роль конфликтологии в системе гуманитарных знаний, взаимосвязь и взаимодействие с другими гуманитарными науками.
3. Функции конфликтологии.
4. Роль конфликтологии в развитии современного российского общества.
5. Марксистская теория конфликта.
6. Функциональная теория конфликта (Г. Зиммель).
7. Теории политических конфликтов (В. Парето, Г. Моска, Ж. Сорель, Ф. Оппенгеймер и др.).
8. Теория «позитивно-функционального конфликта» (Л. Козер).
9. Общая теория конфликта (К. Боулдинг).
10. Структурный функционализм и теория социального действия (Т. Парсонс)
11. «Конфликтная модель общества» (Р. Дарендорф).
12. Теории политической стабильности (Дж. Блондел, Д. Истон, С. Липсет, Д. Сандерс и др.).
13. Этнополитические теории (М. Гектер, Т. Нейрн, Дж. Ротшильд и др.).
14. История отечественной конфликтологии.
15. Цели и задачи конфликтологии
16. Эволюция научных воззрений на конфликт

17. Эволюция конфликтологических взглядов в истории философии
18. Этапы развития конфликтологии
19. Социология конфликта
20. Психология конфликта

## **Тема 6. Переговоры и медиация в конфликтных ситуациях**

1. Источники конфликтов и стрессов.
2. Эскалация конфликта.
3. Динамика различных видов конфликтов.
4. Конфликтные личности и их роль в конфликте
5. Основные функции общения.
6. Конструкция обратной связи.
7. Толерантность в преодолении коммуникативных барьеров.
8. Стили общения и конфликты.
9. Характеристики основных стратегий поведения.
10. Каждый твердо убежден в своей объективности, и никто не верит в чужую.
11. Человек имеет два мотива поведения — один настоящий и второй, который красиво звучит.
12. Чем значительнее человек, тем больше удовлетворения получают люди, оскорбляющие его.
13. Чем безупречнее человек снаружи, тем больше демонов у него внутри.
14. Стремление быть всегда хорошим превращает человека не в этического исполина, а в самодовольного педанта.
15. Лень на самом деле означает избегание трудностей и проблемных ситуаций.
16. Масштаб вашей личности определяется величиной проблемы, которая способна вас вывести из себя.
17. Жестокость — это храбрость трусов.
18. Люди наделены поразительной способностью отравлять жизнь самим себе.
19. Измените словарный запас, чтобы изменить свою жизнь.
20. Зависть – следствие чувства собственной неполноценности.
21. Ключ к окружающим меня людям лежит во мне самом.
22. Характер человека лучше всего раскрывается, когда он оценивает другого человека.
23. Когда разум зашкаливает, эмоции летят с обрыва.
24. Добро должно быть с кулаками?
25. Что бы мы ни говорили, люди верят только в то, во что хотят.

## **Контрольная точка №1 (контрольная работа)**

1. Конфликтология выделилась как относительно самостоятельное направление в социологии:
  - а) в начале 90-х годов XX века;
  - б) в начале 50-х годов XX века;
  - в) в конце 70-х годов XX века;
  - г) в конце XIX века.
2. Предметом конфликтологии является:
  - а) конфликты;
  - б) столкновения и противоречия, имеющие место в человеческом обществе;
  - в) противоречия между субъектами социального взаимодействия;
  - г) закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими.
3. Конфликт — это:
  - а) борьба мнений;
  - б) спор, дискуссия по острой проблеме;
  - в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;

- г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
- д) столкновение противоположных позиций.

4. Объект конфликта - это:

- а) проблемная ситуация на основе пересекающихся интересов оппонентов, которые желают контролировать ее и управлять ею;
- б) конфликтная личность или проблемы, способные спровоцировать конфликт;
- в) участники конфликта;
- г) противоречие, которое противоборствующие стороны пытаются разрешить.

5. Субъект конфликта это:

- а) проблемная ситуация на основе пересекающихся интересов оппонентов, которые желают контролировать ее и управлять ею;
- б) конфликтная личность или проблемы, способные спровоцировать конфликт;
- в) участники конфликта;
- г) противоречие, которое противоборствующие стороны пытаются разрешить.

6. Конфликт нереализованного желания - это:

- а) конфликт между желанием и долгом, между моральными принципами личными привязанностями;
- б) конфликт, связанный с невозможностью одновременно реализовать несколько ролей;
- в) конфликт между требованиями действительности и возможностями человека – профессиональными, физическими, психологическими;
- г) конфликт между желаниями и действительностью, которая блокирует их удовлетворение.

7. Социокультурные барьеры:

- а) появляются, когда люди разговаривают на разных языках или диалектах;
- б) появляются из-за плохой дикции, когда участники общения имеют существенные дефекты речи, используют большое количество звуков-паразитов;
- в) появляются в случае непонимания обеими сторонами традиций, норм поведения, привычек;
- г) являются психологической защитой от чужеродного воздействия.

8. Мотивы в конфликте - это:

- а) переход участников к конфликтному взаимодействию;
- б) ситуация взаимодействия, в которой происходит столкновение интересов или целей участников будущего конфликта;
- в) проблемная ситуация на основе пересекающихся интересов оппонентов, которые желают контролировать ее и управлять ею;
- г) побуждения к вступлению в конфликт, связанные с удовлетворением потребностей оппонента, совокупность внешних и внутренних условий, вызывающих конфликтную активность субъекта.

9. Противоборство — это:

- а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;
- б) столкновение интересов;
- в) нанесение взаимного ущерба; г) борьба мнений;
- д) соперничество по поводу какого-либо предмета.

10. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя-бы одного из них одержать победу над другим;
- б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
- в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;

г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;  
д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

11. Конфликтная ситуация — это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) причина конфликта; д) этап развития конфликта.

12. Причина конфликта — это:

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
- г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- д) то, из-за чего возникает конфликт.

13. То, из-за чего возникает конфликт — это:

- а) мотивы конфликта;
- б) позиции конфликтующих сторон;
- в) предмет конфликта;
- г) стороны конфликта;
- д) образ конфликтной ситуации.

14. Основными сигналами конфликта являются:

- а) напряжение, недоразумение, инцидент;
- б) дискомфорт, напряжение, недоразумение, кризис, инцидент;
- в) дискомфорт, напряжение, кризис;
- г) недоразумение, кризис.

15. Образ конфликтной ситуации — это:

- а) то, из-за чего возникает конфликт;
- б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;
- в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;
- г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;
- д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.

16. Инцидент — это:

- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
- б) истинная причина конфликта;
- в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- г) то, из-за чего возникает конфликт;
- д) необходимое условие конфликта.

17. Стороны конфликта — это:

- а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;
- б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;

- в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;
- г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта, и посредник (медиатор);
- д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.

18. К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, в основе его лежат объективные противоречия и он способствует развитию соответствующей социальной системы?

- а) межличностному бурному и быстротекущему;
- б) межличностному, конструктивному;
- в) межличностному, экономическому;
- г) острому и длительному;
- д) деструктивному.

19. Межличностный конфликт понимается как:

- а) конфликт, в котором в качестве конфликтующих сторон выступают социальные группы;
- б) конфликт, возникающий при столкновении противоположных мотивов, потребностей, интересов у одного и того же человека;
- в) ситуация противоречий, разногласий, столкновений между людьми;
- г) проблемная ситуация, возникающая на производстве в процессе деловых отношений.

20. Межгрупповой конфликт понимается как:

- а) конфликт, в котором в качестве конфликтующих сторон выступают социальные группы;
- б) конфликт, возникающий при столкновении противоположных мотивов, потребностей, интересов у одного и того же человека;
- в) ситуация противоречий, разногласий, столкновений между людьми;
- г) проблемная ситуация, возникающая на производстве в процессе деловых отношений.

21. По степени вовлечения людей конфликты делятся на:

- а) недовольство, разногласие, противодействие, раздор, вражда;
- б) управленческие, педагогические, производственные, экономические, творческие;
- в) межличностные, межгрупповые, межгосударственные, межпартийные;
- г) реальные, мнимые.

22. Тип конфликтов, являющийся самым распространенным, охватывающим практически все сферы человеческих отношений:

- а) межгрупповой;
- б) межличностный;
- в) внутриличностный;
- г) семейный.

23. По степени открытости конфликты делятся на:

- а) недовольство, разногласие, противодействие, раздор, вражда;
- б) управленческие, педагогические, производственные, экономические, творческие;
- в) межличностные, межгрупповые, межгосударственные, межпартийные;
- г) реальные, мнимые.

24. По источнику возникновения конфликты делятся на:

- а) кратковременные, затяжные;
- б) управленческие, педагогические, производственные, экономические, творческие;
- в) объективно, субъективно обусловленные;
- г) реальные, мнимые.

25. Барьеры отношения:

- а) появляются, когда люди разговаривают на разных языках или диалектах;
- б) появляются из-за плохой дикции, когда участники общения имеют существенные дефекты речи, используют большое количество звуков-паразитов;
- в) появляются в случае непонимания обеими сторонами традиций, норм поведения, привычек;
- г) являются психологической защитой от чужеродного воздействия.

26. Языковой барьер:

- а) появляется, когда люди разговаривают на разных языках или диалектах;
- б) появляется из-за плохой дикции, когда участники общения имеют существенные дефекты речи, используют большое количество звуков-паразитов;
- в) появляется в случае непонимания обеими сторонами традиций, норм поведения, привычек;
- г) является психологической защитой от чужеродного воздействия.

27. Манипуляция – это:

- а) равноправное взаимодействие, самопознание и взаимопознание одновременно каждым из партнеров по общению;
- б) это приказ, указание, требование и их исполнение или авторитарная форма воздействия на партнера по общению;
- в) человек не только общается, а как бы еще наблюдает за собой со стороны;
- г) психологическое воздействие на человека, в процессе которого он выступает объектом определенных действий, направленных с помощью отвлекающих приемов или уловок на достижение собственных целей.

28. Какой конфликт приводит к снижению личной удовлетворенности, группового сотрудничества, эффективности организации:

- а) функциональный;
- б) межличностный;
- в) групповой;
- г) личностный.

29. Внутриличностный конфликт понимается как:

- а) конфликт, в котором в качестве конфликтующих сторон выступают социальные группы;
- б) конфликт, возникающий при столкновении противоположных мотивов, потребностей, интересов у одного и того же человека;
- в) ситуация противоречий, разногласий, столкновений между людьми;
- г) проблемная ситуация, возникающая на производстве в процессе деловых отношений.

30. Каковы причины межличностных конфликтов?

- а) недостатки, связанные с организацией труда, нормирования, использования моральных и материальных стимулов;
- б) трудности и напряженность, связанные с межличностными отношениями внутри коллектива;
- в) недоработки в сфере управленческой деятельности, подбора и расстановки кадров в соответствии с квалификацией и психологическими особенностями;
- г) все вышеназванные.

### **Контрольная точка №2 (контрольная работа)**

1. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
- б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;

в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;

г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;

д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

2. Аргументация – это:

а) жесткий и строгий контроль руководителя за выполнением заданий;

б) творческое сотрудничество;

в) низкие результаты работы и максимальное количество конфликтов и проблем;

г) способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов.

3. Укажите правильный ответ. Соблюдение чувства меры в разговоре -это:

а) вежливость;

б) дипломатичность;

в) тактичность;

г) предупредительность;

д) все ответы верны;

е) все ответы неверны.

4. Конфликтогены – это:

а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;

б) проявления конфликта;

в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;

г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;

д) поведенческие реакции личности в конфликте.

5. В группу методов управления конфликтами входят (исключите лишнее):

а) структурные методы;

б) метод картографии;

в) опрос.

6. Кому принадлежит фраза: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды»:

а) Конфуцию;

б) Гераклиту;

в) Платону.

7. Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях (исключить лишнее):

а) этапы конфликта;

б) фазы конфликта;

в) содержание конфликта.

8. На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:

а) начальной фазе;

б) фазе подъема;

в) пике конфликта;

г) фазе спада.

9. Конфликт в переводе с латинского означает:

а) соглашение;

б) столкновение;

в) существование.

10. Конфликт как особый тип социального взаимодействия рассматривается в:

- а) психологии;
- б) социологии;
- в) педагогике.

11. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:

- а) конфликтными отношениями;
- б) конфликтной ситуацией;
- в) инцидентом.

12. Конфликт равен:

- а) конфликтная ситуация + инцидент;
- б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация;
- в) конфликтные отношения + инцидент.

13. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):

- а) межличностные;
- б) межгрупповые;
- в) классовые;
- г) межгосударственные;
- д) межнациональные;
- е) внутриличностные.

14. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:

- а) конструктивными;
- б) деструктивными;
- в) реалистическими.

15. Управление конфликтами — это:

- а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
- б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;
- в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

16. Содержание управления конфликтами включает:

- а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;
- б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;
- в) прогнозирование, регулирование, разрешение;
- г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;
- д) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение.

17. Предпосылками разрешения конфликта являются:

- а) достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;
- б) достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;



- в) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности;
- г) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе.

18. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:

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

19. Технологии рационального поведения в конфликте — это:

- а) совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтов на основе самоконтроля своих эмоций;
- б) совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте;
- в) вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями;
- г) поддержание высокой самооценки в переговорном процессе;
- д) спокойная реакция на эмоциональные действия соперника.

20. Конфликт в обществе – это:

- а) конфликты в любых социальных группах;
- б) конфликты в больших социальных группах;
- в) конфликты между государствами;
- г) конфликты в различных сферах общественной жизни (экономической, политической, социальной и духовной);
- д) конфликты, субъектами которых выступают нации, государства, классы, партии, союзы и т. д.

21. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из 3 позиций) транзакции «Родителя»:

- а) требует, оценивает, проявляет беспомощность;
- б) руководит, рассуждает, анализирует;
- в) разговаривает на равных, проявляет чувства обиды, покровительствует;
- г) работает с информацией, рассуждает, анализирует; д) требует, осуждает, учит.

22. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из 3 позиций) в транзакции «Ребенка»:

- а) проявляет чувство обиды, подчиняется, шалит;
- б) требует, рассуждает, анализирует;
- в) осуждает, учит, покровительствует;
- г) оценивает, проявляет беспомощность, проявляет чувство страха;
- д) подчиняется, одобряет, уточняет ситуацию.

23. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из 3 позиций) в транзакции «Взрослого»:

- а) проявляет чувства вины, руководит, уточняет ситуацию;
- б) работает с информацией, анализирует, разговаривает на равных;
- в) требует, покровительствует, руководит;
- г) работает с информацией, покровительствует, руководит;
- д) уточняет ситуацию, работает с информацией, руководит.

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

- а)1;
- б)2;
- в)3;

- г) 4;
- д) 5.

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

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

26. Какие поведенческие характеристики присущи конструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии:

- а) стремится уладить конфликт, проявляет выдержку и самообладание, уходит от острых вопросов;
- б) доброжелательно относится к сопернику; стремится уладить конфликт; ведет себя открыто и искренне;
- в) стремится к победе в конфликте, отличается выдержкой и самообладанием, непоследователен в оценках и суждениях;
- г) не проявляет активности, уходит от острых вопросов, отказывается от компромисса;
- д) стремится уладить конфликт, доброжелательно относится к сопернику, уходит от острых вопросов.

27. Определите тип конфликтной личности по следующим поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование своей деятельности осуществляет ситуативно; кропотливой, систематической работы избегает.

- а) ригидный тип;
- б) неуправляемый тип;
- в) демонстративный тип;
- г) сверхточный тип;
- д) «бесконфликтный тип».

28. Какие поведенческие характеристики присущи конфликтной личности ригидного типа:

- а) хочет быть в центре внимания, хорошо приспосабливается к различным ситуациям, планирование осуществляет стихийно;
- б) скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и другим людям, подозрителен;
- в) ведет себя вызывающе, агрессивно, подозрителен, хорошо приспосабливается к различным ситуациям;
- г) обладает завышенной самооценкой, подозрителен, прямолинеен и негибок;
- д) отношение к людям определяет тем, как они к нему относятся, обладает завышенной самооценкой, несамокритичен.

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

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

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

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

## **Задания к контрольной работе**

### **1. Формулировка задания, его объем и требования к оформлению контрольной работы**

Контрольная работа состоит из двух теоретических вопросов и одного практического задания. Работа должна быть выполнена в ученической тетради аккуратным, четким, разборчивым почерком. Вариант контрольной работы определяется в зависимости от двух последних цифр номера зачетной книжки студента.

Объем работы должен быть не более 18 страниц рукописного текста. На каждой странице следует оставлять поля для замечаний рецензента. На последнем листе должен быть приведен список библиографических источников.

На титульном листе контрольной работы необходимо указать наименование дисциплины, номер зачетной книжки, курс, фамилию, имя и отчество студента, домашний адрес.

Перед каждым ответом необходимо переписать вопрос в таком виде, в котором он дан в перечне вопросов контрольной работы.

Не допускается механическое переписывание текста учебника или других литературных источников. В ответах на вопросы студент должен показать умение анализировать и обобщать изученный материал. Ответы должны быть полными по содержанию и краткими по форме.

В процессе самостоятельного изучения материала и выполнения контрольной работы студенты могут пользоваться консультацией преподавателя.

### **2. Распределение тем и порядок защиты контрольной работы**

В таблице по вертикали расположены цифры от 0 до 9, каждая из которых - предпоследняя цифра номера зачетной книжки студента. По горизонтали также представлены цифры от 0 до 9, каждая из которых - последняя цифра номера зачетной книжки студента. Пересечение вертикальной и горизонтальной линий определяет клетку с номерами вопросов и вариантом практического задания.

Например: последние две цифры номера зачетной книжки студента-31 определяют вариант контрольной работы. Пересечение 3-й строки по вертикали и первого столбца по горизонтали определяет клетку с номерами вопросов и задач, в нашем примере это задания под номерами: 28,40, 45.

Контрольная работа, выполненная по неправильно выбранному варианту, возвращается студенту-заочнику без проверки. Студент обязан повторно выполнить ее по соответствующему варианту. Без проверки могут быть возвращены работы, выполненные небрежно, неразборчивым почерком.

Незачтенная контрольная работа возвращается студенту для повторного выполнения или доработки. Повторную работу студент должен высылать на кафедру вместе с незачтенной работой и рецензией, в соответствии с которой студент вносил исправления и дополнения.

После получения допуска работы к собеседованию студент должен пройти собеседование у преподавателя, который проверял данную работу. При положительном результате собеседования контрольная работа зачитывается.

Студенты, контрольная работа которых не зачтена, к сдаче зачета (экзамена) не допускаются.

### **3. Темы контрольных работ**

1. Место и роль конфликтологии в системе гуманитарных знаний, взаимосвязь и взаимодействие с другими гуманитарными науками
2. Функции конфликтологии
3. Роль конфликтологии в развитии современного российского общества
4. Марксистская теория конфликта

5. Функциональная теория конфликта (Г. Зиммель)
6. Теории политических конфликтов (В. Парето, Г. Моска, Ж. Сорель, Ф. Оппенгеймер и др.)
7. Теория «позитивно-функционального конфликта» (Л. Козер)
8. Общая теория конфликта (К. Боулдинг)
9. Структурный функционализм и теория социального действия (Т. Парсонс)
10. «Конфликтная модель общества» (Р. Дарендорф)
11. Теории политической стабильности (Дж. Блондел, Д. Истон, С. Липсет, Д. Сандерс и др.)
12. Этнополитические теории (М. Гектер, Т. Нейрн, Дж. Ротшильд и др.)
13. История отечественной конфликтологии
14. Многообразие методологических принципов исследования конфликтов
15. Универсальная понятийная схема описания конфликта. Этапы анализа конфликтов
16. Социологические методы исследования конфликтов на макро- и микроуровнях
17. Ситуационный метод исследования социальных конфликтов
18. Применение методов психологии в исследовании конфликтов
19. Конфликт как универсальный атрибут человеческого существования
20. Уровни проявления и типология конфликтов.
21. Основные виды классификации конфликтов
22. Причины возникновения конфликтов
23. Структура конфликта
24. Функции конфликтов
25. Прогнозирование и профилактика конфликтов
26. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов
27. Компетентная и взвешенная оценка результатов деятельности как условия недопущения конфликтов
28. Возможные исходы конфликтной ситуации
29. Принципы конструктивного разрешения конфликта
30. Основные стратегии разрешения конфликтов
31. Урегулирование конфликтных ситуаций: проблема посредничества в конфликте
32. Причины и динамика внутриличностных конфликтов
33. Типичные межличностные конфликты
34. Конфликты в малых группах
35. Межгрупповые конфликты. Конфликты потребностей, интересов и ценностей
36. Конфликты культуры и религиозного сознания
37. Специфика межэтнических конфликтов
38. Объективные причины конфликтов в экономической сфере
39. Причины и формы трудовых конфликтов на рабочих местах
40. Экономический конфликт как предмет регулирования и управления
41. Проблемная ситуация.

На совещании торговых агентов А сообщает, что постоянно теряет заказы из-за того, что конкуренты стали производить новую продукцию и продавать её по заниженным ценам. Коллеги делятся с ним своим опытом успешного конкурентирования каждый в своей области и дают советы, но все предположения А отвергает, находя в них изъяны и твердя, что в его области эти приёмы не срабатывают. Чем больше возражает А, тем больше ему стараются помочь. Через некоторое время руководитель Б замечает: «Я вижу, да, Вы не хотите ничего изменить, и у меня совершенно пропало желание продолжать это обсуждение!». Наступила тишина и общая неловкость.

1. Какую позицию в данной ситуации занимают руководитель А, его коллеги и руководитель Б?
2. Определите стратегию выхода из конфликтной ситуации.
42. Проблемная ситуация.

Руководитель дает задание подчиненному приобрести оборудование определенной марки. Подчиненный пытается объяснить ему, что этот тип оборудования не стоит покупать и по какой причине. Но руководитель, за которым последнее слово, подбирает внешне весомые аргументы в пользу своего решения и убеждает подчиненного в его неправильности. Подчиненный соглашается: «Ну хорошо, если Вы так думаете, то я приобрету это оборудование», одновременно тоном речи и набором слов и интонацией в фразе давая понять руководителю на скрытом уровне, что он не согласен с решением и не будет нести

никакой ответственности за его последствия. Через некоторое время мнение Б. подтверждается, и оборудование демонтируется. Когда руководитель вызывает к себе подчиненного, чтобы проанализировать причину неудачи, тот отвечает: «Вы же сами хотели приобрести именно это. А я с самого начала предупреждал Вас, что оборудование никуда не годиться». Таким образом, скрытая коммуникация становится явной и порождает смену ролей и напряженность в общении. Назревает конфликтная ситуация.

1. Каковы ошибки в поведении руководителя и подчиненного в данной ситуации?

2. Что на самом деле нужно было сделать подчиненному и руководителю, чтобы превратить конфликт?

43. Практическое задание.

Ли Якокка в своей книге «Карьера менеджера» утверждает, что, увидев работающими своих коллег, японский рабочий скажет «не могли я чем-нибудь помочь?», американский – «это не моё дело».

А что скажете Вы?

44. Проблемная ситуация.

Пенсионерка – врач К. с 25-летним стажем, уйдя на пенсию, стала посещать платные курсы кройки и шитья в районном доме культуры. Через несколько занятий пенсионерка К. была исключена с курсов: ее обвинили в том, что она «противопоставила себя коллективу». Об этом свидетельствуют такие события. Во время одного из занятий в помещение вошел сотрудник дома культуры с врачом-психиатром. Прервав занятие, сотрудник сказал, что все будут слушать лекцию. Пенсионерка К. сказала, что ей лекция не нужна, и она будет заниматься своим делом. Лектор (знакомая К. по прежней работе) потребовала, чтобы К. покинула аудиторию. К. ответила, что она пришла, на оплачиваемые ею занятия по кройке и шитью, а не на лекцию. Тогда лектор хлопнула дверью и ушла. И все стали говорить: «Как вам не стыдно!» Директор дома культуры обвинил К. в том, что она сорвала лекцию. На что К. ответила: «Непонятно только почему при таком большом интересе не провести эту лекцию нормально, как полагается?»

1. Почему произошел конфликт?

2. Что надо предпринять, чтобы не допустить конфликта?

3. Как преодолеть конфликт?

45. Проблемная ситуация.

На участке быта радиозавода уволили двух рабочих. В протоколах собраний заводского коллектива значилось, что они «пошли не в ногу» с остальными, поставив себя «выше всех». Увольнение суд признал законным. Что же произошло? На участок быта пришел квалифицированный слесарь Б. С тех пор в коллективе начались всякие неурядицы. Вначале они были неуловимыми. Как-то выяснилось, что каждый работник стал прятать свой инструмент и запирает его в тумбочку верстака. Стали делить работу на «свою» и «чужую». Потом пошел слух, что сдружившийся с Б. бригадир, завел «амбарную книгу», куда стал записывать «факты нарушений». Эти факты бригадир берег «на случай». Мастером на участке тогда временно был опытный специалист, ушедший на пенсию, но по просьбе администрации вернувшийся вновь на завод.

«Пойдешь перетаскивать кондиционер». - как-то сказал он слесарю Б. Тот окинул мастера презрительным взглядом. «Я, между прочим, тебе не такелажник». И тут мастер не выдержал: «Я тебе покажу, как демагогию разводить», - закричал он. «Ах, ты... - задохнулся от ярости Б. - Да я ... тебя ...».

Такие сцены стали на участке привычными. В дальнейшем позиции определились четко: на одном полюсе Б, с бригадиром, на другом – администрация, профсоюзная организация, большинство коллектива.

1. Дайте психологическую характеристику слесарю Б. и его бригадиру.

2. В чем состоит причина описанной ситуации?

3. Как нормализовать ситуацию?

46. Проблемная ситуация.

Заводу было дано задание освоить новое изделие. Сложностей для этого руководство завода не видело. Быстро создали бригаду в 16 человек. Бригадиром был назначен опытный кадровый рабочий А., имеющий большой бригадирский опыт работы на других участках. Было установлено ненапряженное плановое задание, и рабочие приступили к изготовлению изделий. Однако вскоре выяснилось, что бригада не справляется с заданием. Никакие меры, предпринимаемые администрацией, в том числе и аккордная оплата, не помогали. Производительность труда оставалась низкой. Кроме того, в бригаде одна за другой возникали конфликтные ситуации, шли жалобы по разным поводам, были случаи отказа от работы. После откровенных бесед с рабочими администрация завода выявила феномены несовместимости в бригаде.

Оказалось, что там кроме назначенного бригадира работают два активных рабочих «Б» и «В», вокруг которых группировалось по несколько человек. Как правило, мнения этих рабочих шли вразрез с мнением бригадира. В сущности, вся бригада была «поделена» между тремя лидерами. Администрация завода учла психологическую ситуацию в бригаде и приняла соответствующее решение, после чего план стал выполняться и перевыполняться.

1. Выберите из предложенных ниже альтернатив одну, которая была реализована на заводе: а) бригадира А. перевели на другой участок; б) бригаду разделили на две, бригадирами назначили А. и Б., который взял к себе в бригаду В.

2. Почему вы выбрали именно такую альтернативу?

3. Спрогнозируйте поведение коллектива бригады после нормализации отношений.

47. Проблемная ситуация.

В доменном цехе металлургического завода произошла авария. «Но авария не техническая, хотя и не обошлось без таковой, - как сказал директор, - это была авария в человеческих взаимоотношениях». Доменный цех считался на заводе благополучный. Но после назначения нового начальника начались неприятности за неприятностью. Начальником цеха выдвинули ветерана, проработавшего на заводе более четверти века. Он вырос в цехе, все его знали как активного и способного работника. Когда его назначили начальником цеха, никто не удивился, но никто и предположить не мог, что он так резко изменит свое поведение. Начальник цеха так возомнил о себе, что перестал считаться с мнением специалистов. Даже с коллегами, которые пытались дать совет, входил в конфликт и месяцами не разговаривал. Перессорился со всеми, кто был с ним на равных, подчиненных заставил трепетать перед ним. Все затаились, появилось ощущение беды. И она пришла. «Был крупный перебой с рудой. Наконец, она поступила. Но оказалась не та, что надо. А он сам не глянул, с других не спросил. От предостережений, как всегда, отмахнулся. «Без вас знаю, что делаю!». Чугун из печи выпустить не смогли. «Козел» выбивали более двадцати суток... Авария стряслась летом, но до конца года из прорыва выйти так и не удалось. С последствиями помогали справляться специалисты из разных городов страны.

1. Почему эту аварию назвали аварией в человеческих отношениях?

2. Какой стиль руководства был присущ начальнику цеха?

3. Как, по Вашему мнению, можно было предотвратить аварию?

4. Как бы Вы наладили слаженную работу в цехе?

48. Проблемная ситуация.

Работник А. в целом знает свое дело хорошо и выполняет его достаточно качественно. Но при этом постоянно совершает мелкие ошибки, которых вполне можно избежать. Начальник Б. каждый раз вызывает его к себе для объяснений и А. получает «пинок», который на время делает его внимательнее. Затем ситуация повторяется. В итоге работа не была выполнена достаточно качественно.

1. Посоветуйте, какие действия должен был предпринять руководитель, чтобы предотвратить сложившуюся ситуацию.

2. Что необходимо было делать работнику при возникновении конфликта с руководством из-за ошибок в его работе?

49. Практическое задание.

Придумайте ситуацию, в которой явно прослеживалась бы такая закономерность как эскалация конфликтогенов. Что нужно сделать, чтобы добиться бесконфликтного общения?

50. Практическое задание.

Проанализируйте определения конфликта и дайте им свою оценку. Укажите, с чем согласны и что вас не устраивает в том или ином определении; в чем состоит сходство и различие определений:

1. Конфликт социальный складывается и разрешается в конкретной социальной ситуации в связи с возникновением требующей разрешения социальной проблемы. Он имеет вполне определенные причины, своих социальных носителей (классы, нации, социальные группы и т.д.), обладает определенными функциями, длительностью и степенью остроты;

2. Социальный конфликт - это открытое противоборство, столкновение двух и более субъектов и участников социального взаимодействия, причинами которого являются несовместимые потребности, интересы и ценности;

3. Конфликт - столкновение противоположных позиций, мнений, оценок и идей, которые люди пытаются разрешить с помощью убеждений или действий на фоне проявления эмоций.

#### 51. Проблемная ситуация.

Определите типы возникающих конфликтов в зависимости от тех или иных вариантов их регулирования.

1. Вы летите в самолете, удобно расположившись в пассажирском кресле. Сзади вас сидит ребенок и стучит ногой по вашему креслу. Вас это раздражает и вы решаете прекратить «безобразие», действуя следующим образом:

- а) постараетесь сами объяснить ребенку, что стучать ножкой по креслу нельзя;
- б) обратитесь к родителям ребенка с просьбой, чтобы они «уговорили свое чадо»;
- в) вызовите стюардессу и попросите ее, чтобы она обеспечила вам надлежащий покой.

#### 52. Проблемная ситуация.

Определите типы возникающих конфликтов в зависимости от тех или иных вариантов их регулирования.

2. Ваши соседи, живущие этажом выше, нередко доставляют вам неудобства тем, что устраивают шумные гулянки, допоздна ноют, танцуют, слушают музыку. Вам это надоело, вы решаетесь как-то утихомирить соседей.

Ваши действия:

- а) случите металлическим предметом по трубам центрального отопления;
- б) поднимаетесь к соседям и лично «выясняете отношения»;
- в) обращаетесь к управдому или в милицию, чтобы вам обеспечили надлежащий покой.

#### 53. Практическое задание.

Проанализируйте причины конфликта, которые сформулировал известный теоретик конфликта Дж. Тернер. Выразите свое отношение к ним с точек зрения их содержания, полноты и убедительности.

Причины конфликта!

1. Чем больше неимущие группы сомневаются в законности существующего распределения дефицитных ресурсов, тем вероятнее, что они должны будут разжечь конфликт.

2. Чем меньше каналов, по которым группы могут излить свое недовольство по поводу распределения дефицитных ресурсов, тем более вероятно, что они должны усомниться в законности.

#### 54. Практическое задание.

Проанализируйте причины конфликта, которые сформулировал известный теоретик конфликта Дж. Тернер. Выразите свое отношение к ним с точек зрения их содержания, полноты и убедительности.

Причины конфликта!

1. Чем меньше в неимущих группах имеется организаций, между которыми распределяется эмоциональная энергия членов этих групп, тем более вероятно, что неимущие группы, не имеющие других поводов для жалоб, должны усомниться в законности.

2. Чем больше члены неимущих групп, пытаются перейти в привилегированные группы, чем меньше допускаемая при этом мобильность, тем вероятнее, что они не станут придерживаться законности.

#### 55. Практическое задание.

Проанализируйте причины конфликта, которые сформулировал известный теоретик конфликта Дж. Тернер. Выразите свое отношение к ним с точек зрения их содержания, полноты и убедительности.

Причины конфликта!

1. Чем больше обнищание групп из абсолютного превращается в относительное, тем более вероятно, что эти группы станут зачинщиками конфликтов.

2. Чем в меньшей степени социализация, испытываемая членами неимущих групп, порождает у них внутреннюю личную принужденность, тем более вероятно, что они должны испытывать относительное обнищание.

#### 56. Практическое задание.

Припомните какую-либо стрессовую ситуацию на своей работе, либо в обыденной жизни. Проанализируйте ее причины, а также способы выхода из нее всех участников. Сформулируйте свои рекомендации по оптимальному выходу из данной ситуации.

57. Практическое задание.

Сформулируйте перечень рекомендаций своему руководителю под девизом: «Руководитель, не становись стрессодателем!».

58. Практическое задание.

1. В чем суть стиля отношения в организации? Почему необходима выработка стиля отношений?
2. Дайте определение сущности конфликта в организации. Укажите его основные этапы.
3. Какое утверждение вы считаете более верным:
  - а) конфликт - это форма социальной патологии;
  - б) конфликт - это нормальное общественное явление. Приведите доводы в пользу своего мнения.

59. Практическое задание.

Самое чудовищное в войне то, что она заставляет людей коллективно совершать такие деяния, против индивидуального совершения которых те же самые люди восстали бы всем своим существом. (Э. Ки. «Война, мир и будущее»).

Дайте объяснение выраженному в этом высказывании парадоксу, используя знание особенностей группового восприятия и взаимодействия.

60. Практическое задание.

Как предупредить конфликт?

В известной притче о царе Соломоне легендарному царю удалось разрешить конфликт между двумя женщинами, которые претендовали быть матерью одного и того же ребенка.

Каким образом можно было предупредить этот конфликт?

**4. Варианты контрольной работы**

		Последняя цифра номера зачетной книжки									
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Предпоследняя цифра номера зачетной книжки	0	19	33	4	1	6	1	39	4	17	19
		40	1	11	18	29	7	14	30	24	18
		48	52	60	47	41	50	49	44	55	59
	1	34	3	4	7	3	10	5	28	34	13
		11	6	31	28	36	39	13	2	18	22
		58	51	40	45	42	54	47	54	59	50
	2	5	15	13	27	30	8	14	6	34	16
		16	22	18	10	1	1	3	26	5	39
		55	51	47	46	60	56	48	57	59	41
	3	10	28	2	24	3	21	38	17	31	14
32		40	14	15	17	31	25	3	5	24	
44		45	60	46	42	41	46	57	51	58	
4	6	37	22	12	6	19	29	3	28	23	
	23	26	8	20	32	39	15	9	18	9	
	60	48	54	44	47	58	40	57	51	49	
5	3	4	16	22	30	17	33	20	7	14	
	17	6	25	17	39	31	12	26	10	31	
	44	55	43	51	57	58	49	42	50	46	
6	8	29	35	27	31	4	36	3	29	5	



		3 49	9 47	18 41	1 55	9 47	23 44	29 54	30 43	19 56	24 59
<b>7</b>		6 20 52	26 18 40	2 20 57	19 21 50	21 35 48	32 10 51	28 15 54	13 23 57	35 22 43	4 20 47
	<b>8</b>	16 9 58	30 29 49	5 27 41	33 8 52	37 22 49	22 10 60	3 27 58	15 38 48	34 27 51	30 24 43
		<b>9</b>	9 29 47	20 8 60	39 26 50	23 39 44	17 23 51	4 28 58	33 21 53	37 19 59	22 35 49

В процессе освоения дисциплины «Конфликтология» студентами, обучающимися **по заочной форме**, в качестве самостоятельной подготовки, предусмотрено выполнение контрольной работы. Контрольная работа разработана в вариантах.

Целью контрольной работы является оценка самостоятельного освоения материала студентами-заочниками.

### Вопросы для подготовки к зачету

#### Теоретические вопросы:

1. Место конфликтологии в системе наук.
2. Понятие «конфликт».
3. Психологические составляющие конфликта.
4. Функции и структура конфликта.
5. Сущность конфликта и его социальная роль.
6. Конфликт и конфликтные ситуации.
7. Основные периоды и этапы в развитии конфликта.
8. Представления о конфликтах в древнем мире, в средние века и в раннее новое время.
9. Развитие конфликтологических теорий в 1950-70е гг.
10. Проблемы современного развития научных исследований по конфликтологии за рубежом.
11. Структура конфликта.
12. Сигналы конфликта.
13. Классификация конфликтов.
14. Конструктивные функции конфликта.
15. Деструктивные функции конфликта.
16. Различные подходы к типологии конфликтов.
17. Основные динамические характеристики конфликта.
18. Основные стадии конфликта. Их характеристика.
19. Основные виды общения. Их характеристика.
20. Основные функции общения.
21. Толерантность в преодолении коммуникативных барьеров.
22. Толерантность в разных формах общения.
23. Конструктивная обратная связь.
24. Невербальные проявления толерантности.
25. Интолерантность.
26. Стратегии поведения в конфликте.
27. Типы конфликтных личностей.

28. Роль конфликтогенных личностей в конфликте.
29. Общая характеристика внутриличностного конфликта.
30. Особенности переживания внутриличностного конфликта.
31. Факторы и механизмы разрешения внутриличностных конфликтов.
32. Формы проявления внутриличностных конфликтов.
33. Способы предупреждения и разрешения внутриличностных конфликтов.
34. Общая характеристика межличностного конфликта.
35. Управление межличностными конфликтами.
36. Ролевой конфликт.
37. Внутригрупповые конфликты.
38. Конфликт в малых социальных группах.
39. Межгрупповые конфликты.
40. Конфликт в больших социальных группах. Общая характеристика.
41. Глобальные и региональные конфликты. Общая характеристика.
42. Семейные конфликты.
43. Основные стили поведения в конфликте.
44. Основные тактики соперничества.
45. Эскалация конфликта. Основные закономерности.
46. Предупреждение конфликтов.
47. Стресс.
48. Признаки эмоционального напряжения.
49. Способы и приемы снятия эмоционального напряжения в конфликтных ситуациях.
50. Функции третьей стороны в конфликте.
51. Культура ведения спора.
52. Деятельность руководителя по урегулированию конфликтов.
53. Подготовка к переговорам: проблемы и задачи.
54. Динамика и структура переговорного процесса.
55. Технология переговорного процесса.
56. Стратегии поведения в конфликте.
57. Проблемы прогнозирования конфликтов.
58. Основы профилактики конфликтов.
59. Технологии предупреждения конфликтов.
60. Пути благоприятного разрешения конфликтов.

### **Практические задания:**

1. В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы. Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте.
2. Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.
3. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию. В чем отличие позиций и интересов участников конфликта.

4. В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.
5. Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную - молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Каковы будут Ваши действия?
6. Проведите анализ межличностного взаимодействия (суть ситуации, ее участники, конструктивность поведения каждой из сторон, способ решения проблемы, степень потенциальной конфликтности): Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили на меня штраф?». Инспектор: «Давайте разберёмся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа
7. Проведите анализ межличностного взаимодействия (суть ситуации, ее участники, конструктивность поведения каждой из сторон, способ решения проблемы, степень потенциальной конфликтности):  
Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрёка: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».
8. Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.
9. Осуществите транзактный анализ взаимодействия и определите его потенциальную конфликтность.  
На переговорах одна сторона заявляет другой: «Вы сорвали нам поставки, в результате мы понесли ощутимые потери». Другая сторона: «Нет, это вы виноваты, задержав предоплату».
10. Осуществите транзактный анализ взаимодействия и определите его потенциальную конфликтность.  
Студент обращается к экзаменатору: «Почему вы поставили мне четверку, а не пятерку?». Экзаменатор: «Давайте разберемся». И, используя аргументы, обосновывает выставленную оценку.
11. Определите формулу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.
12. Определите формулу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».
13. Определите формулу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности. Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

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

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

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

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

18. Определите формулу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. «В общественном транспорте один пассажир нечаянно толкнул другого, не извинившись за причиненное неудобство. Второй пассажир в ответ на толчок нагрубил первому пассажиру... В конечном итоге между ними возникла драка...»:

19. Определите формулу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. «Между двумя сотрудниками не сложились отношения. По ошибке письменное задание, предназначенное первому сотруднику, было адресовано второму. Второй расценил данный факт как попытку первого «свалить» свою работу на него. Между ними возник открытый конфликт...»:

20. Осуществите транзактный анализ взаимодействия и определите его потенциальную конфликтность. Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

21. Осуществите транзактный анализ взаимодействия и определите его потенциальную конфликтность. Руководитель спрашивает у своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?». Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу».

22. Осуществите транзактный анализ взаимодействия и определите его потенциальную конфликтность. *Начальник - подчиненному: "Опаздывая, вы подрываете свой авторитет". - "Я понимаю и сделаю необходимые выводы".*

23. Осуществите транзактный анализ взаимодействия и определите его потенциальную конфликтность. *Другой разговор. Ученик (с обидой): "А за что вы мне поставили тройку?" Учитель: "Ты забыл, что квадратный корень имеет и значение со знаком минус".*

24. Осуществите транзактный анализ взаимодействия и определите его потенциальную конфликтность. *Мужчина пытается сделать покупку без очереди. Другой, стоящий в очереди, требует: "Встаньте в очередь!" Тот отвечает: "Ты стоишь - и стой!"*

В данном разделе РПД приведены типовые задания для проведения текущего контроля успеваемости студентов. Полный перечень заданий содержится в учебно-методическом комплексе по дисциплине «Конфликтология».

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

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций по дисциплине «Конфликтология» проводятся в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по её корректировке, а так же для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи обучающемуся.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Конфликтология» проводится в виде зачета для студентов очной формы обучения и в виде зачета (экзамена) для студентов заочной формы обучения

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются оценки: «ЗАЧТЕНО», «НЕ ЗАЧТЕНО» для студентов очной формы обучения.

Для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в университете применяется балльно-рейтинговая система оценки качества освоения образовательной программы. Оценка проводится при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций обучающихся.

Рейтинговая оценка знаний является интегрированным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков студентов по дисциплине и складывается из следующих компонентов:

### Состав балльно-рейтинговой оценки студентов очной формы обучения

№ конт-рольной точки	Виды контроля	Максимальное количество баллов по уровням освоения компетенций			
		знать	уметь	владеть	всего
1.	Контрольная точка №1 по темам 1-4	5	10	15	30
2.	Контрольная точка №2 по темам 5-8	5	10	15	30
Сумма баллов по итогам текущего и промежуточного контроля		10	20	30	60
Активность на лекционных занятиях		10	х	х	10
Результативность работы на практических занятиях		3	5	7	15
Поощрительные баллы (подготовка реферата, сопровождаемого презентацией)		-	-	15	15
Итого		23	25	52	100

### Состав балльно-рейтинговой оценки студентов заочной формы обучения

№ конт-рольной точки	Виды контроля	Максимальное количество баллов по уровням освоения компетенций			
		знать	уметь	владеть	всего
1.	Контрольная точка по всем темам дисциплины (аудиторная)	5	10	15	30
2.	Контрольная работа	5	10	15	30
Сумма баллов по итогам текущего и промежуточного контроля		10	20	30	60
Активность на лекционных занятиях		10	х	х	10

Результативность работы на практических занятиях	3	5	7	15
Поощрительные баллы (подготовка реферата, сопровождаемого презентацией)	-	-	15	15
Итого	23	25	52	100

По дисциплине «Конфликтология» к зачету допускаются студенты, выполнившие и сдавшие практические работы по дисциплине, имеющие ежемесячную аттестацию и наличие по текущей успеваемости более 45 баллов. Студентам, набравшим более 55 баллов, зачет выставляется по результатам текущей успеваемости, студенты, набравшие от 45 до 54 баллов, сдают зачет по вопросам, предусмотренным РПД.

### **Критерии оценки ответа на зачете**

Сдача зачета может добавить к текущей балльно-рейтинговой оценке студентов не более 10 баллов:

- теоретический вопрос – до 5 баллов;
- практическое задание – до 5 баллов;
- Итого – 10 баллов.

### ***Ответы на теоретические вопросы (оценка знаний)***

#### **Критерии оценки**

**5 баллов** выставляется студенту, полностью освоившему материал дисциплины в соответствии с учебной программой, включая вопросы, рассматриваемые в рекомендованной программой дополнительной справочно-нормативной и научно-технической литературы, свободно владеющему основными понятиями дисциплины. Требуется полное понимание и четкость изложения ответов по предложенному вопросу и дополнительным вопросам, заданным экзаменатором. Дополнительные вопросы, как правило, должны относиться к материалу дисциплины, не отраженному в основном задании и выявляют полноту знаний студента по дисциплине.

**4 балла** заслуживает студент, ответивший полностью и без ошибок на предложенные вопросы и показавший знания основных понятий дисциплины в соответствии с обязательной программой курса и рекомендованной основной литературой.

**3 балла** дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

**2 балла** дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

**0-1 баллов** выставляется студенту при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

### ***Выполнение практического задания (оценка знаний, умений, навыков)***

#### **Критерии оценки**

**5 баллов.** Составлен правильный алгоритм выполнения задания, в логическом рассуждении нет ошибок, задание выполнено рациональным способом. Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

**4 балла.** Работа выполнена не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы. Составлен правильный алгоритм выполнения задания, в логическом рассуждении нет существенных ошибок; но задание выполнено нерациональным способом или допущено не более двух несущественных ошибок, получен верный ответ.

**3 балла.** Задание понято правильно, в логическом рассуждении нет существенных ошибок, но допущены существенные ошибки в употреблении терминов и понятий; задание выполнено не полностью или в общем виде.

**2 балла.** Задание выполнено частично, с большим количеством ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

**1 балл.** Задание выполнено неправильно и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов

**0 баллов.** Задание не выполнено.



## 8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

### а) основная литература:

1. ЭБС «Znanium»: Конфликтология: учебник / Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е., Захаров Д.К.; под ред. Кибанова А.Я., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 301 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-16-005724-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/590258>
2. ЭБС «Znanium»: Козырев Г. И. Конфликтология : учебник / Г.И. Козырев. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2020. — 304 с. — (Высшее образование). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/908118>
3. ЭБС "Znanium " : Шарков, Ф. И. Общая конфликтология: учебник / Шарков Ф. И., Сперанский В. И. - М.: Дашков и К, 2020. - 240 с.: ISBN 978-5-394-02402-3 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/512837>

### б) дополнительная литература:

1. ЭБС "Znanium": Зеленков, М. Ю. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник / М. Ю. Зеленков. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 324 с. - ISBN 978-5-394-01918-0. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/415117>
2. ЭБС "Znanium": Гуревич П. С. Психология личности: учеб. пособие для студентов вузов / Гуревич П.С. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 559 с.: 60x90 1/16. - (Актуальная психология) ISBN 978-5-238-01588-0 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/882337>
3. ЭБС «Znanium»: Егидес, А. П. Психология конфликта [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А. П. Егидес. - М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013. - (Университетская серия). - ISBN 978-5-4257-0110-7. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/451312>
4. ЭБС "Znanium": Организационная психология: учебник / под общ. ред. А.Б. Леоновой - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 429 с.: 60x90 1/16 + ( Доп. мат. znanium.com). - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-006052-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/425039>
5. ЭБС "Znanium": Фетискин Н. П. Психология воспитания стрессовосладающего поведения: учеб. пособие/ Н. П. Фетискин - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 240 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Обложка) ISBN 978-5-00091-078-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/508057>
6. ЭБС "Znanium": Часкалсон М. Живи осознанно, работай продуктивно: 8-недельный курс по управлению стрессом / Часкалсон М. - М.:Альпина Пабли., 2020. - 194 с.: ISBN 978-5-9614-4799-6 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/912730>
7. ЭБС "Znanium": Саймон Д Кто в овечьей шкуре? Как распознать манипулятора / Саймон Д. - М.:Альпина Пабли., 2020. - 190 с.: ISBN 978-5-9614-4752-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/914091>
8. Управление персоналом (периодическое издание)

Список литературы верен  
(Заверяется в библиотеке)

---

## 9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля).

1. [www.koob.ru](http://www.koob.ru)(библиотека по психологии и саморазвитию).
2. <http://www.psi-net.ru>
3. <http://www.psyche.ru>
4. <http://www.psycho.ru>
5. <http://psycatalog.ru>
6. <http://www.psy-portal.ru>
7. <http://www.lib.ru/PSIHO/>
8. <http://www.gumer.info/>
9. <http://www.edubib.ru/books/books-psihologia.html>.
10. <http://library.agtu.ru/tematika/psih.htm>
11. <http://www.humanities.edu.ru/>.

## 10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).

### 1. Общие положения

Данная дисциплина, формирующаяся на стыке социального и гуманитарного знания о человеке и обществе, изучающая культуру как целостность и специфическую функцию, как способ существования. Она является составляющей социально-гуманитарного цикла в системе подготовки бакалавров всех направлений. Ее изучение в вузе является важным этапом процесса формирования личности студента. Вместе с тем, дисциплина имеет не только социальную, но и гуманитарную составляющую в своем предметном поле, способствует осмыслению человеком своего места в обществе, что придает личности внутреннюю устойчивость, помогает в выборе ценностных ориентиров, облегчает процессы межличностного взаимодействия.

Изучение данной дисциплины способствует определению и развитию психолого-педагогических и социально-политических приоритетов.

Цели и задачи методических указаний - улучшение качества и оптимизация учебной деятельности студентов при изучении данной дисциплины, обучение их различным видам самообразования и научной организации умственного труда.

Данные методические рекомендации нацелены на формирование компетенции будущих специалистов в сфере самостоятельной познавательной деятельности, основанной на усвоении способов приобретения знаний из различных источников информации, в том числе, с использованием современных средств коммуникации, включая ресурсы Интернета; на повышение мотивации студентов к профессиональной деятельности.

Изучение курса в силу специфики самого предмета науки требует организации активной познавательной деятельности студентов. Методические указания как форма организации учебной деятельности отвечает этим требованиям, позволяет обеспечивать связь теории с практикой.

### 2. Основная часть

#### 2.1 Советы по планированию и организации времени, отведенного на изучение дисциплины

Планирование – важнейшая черта человеческой деятельности, один из характерных, обязательных признаков человеческого труда. Для организации сложной учебной деятельности очень эффективным является использование средств, напоминающих о стоящих перед нами задачах, их последовательности выполнения. Такими средствами могут быть мобильный телефон, имеющий программу органайзера, включающего будильник, календарь и список дел; таймеры, напоминающие о выполнении заданий по культурологии; компьютерные программы составления списка дел, выделяющие срочные и важные дела.

Составление списка дел – первый шаг к организации времени. Список имеет то преимущество, что позволяет видеть всю картину в целом. Упорядочение, классификация дел в списке – второй шаг к организации времени.

Регулярность – первое условие поисков более эффективных способов работы. Рекомендуется выбрать один день недели для регулярной подготовки по дисциплине. Регулярность не просто

позволяет подготовиться к делу, она создает настрой на это дело, позволяет выработать правила выполнения дела (например, сначала проработка материала лекции, учебника, чтение первоисточника, затем выделение и фиксирование основных идей в тетради).

Чтобы облегчить выполнение заданий, необходимо определить временные рамки. Еженедельная подготовка требует временных затрат. Четкое фиксирование по времени регулярных дел, закрепление за ними одних и тех же часов – важный шаг к организации времени. При учете времени надо помнить об основной цели рационализации – получить наибольший эффект с наименьшими затратами. Учет – лишь средство для решения основной задачи: сэкономить время.

По мнению специалистов, важность планирования и выполнения дел обуславливается также тем, что у нас накапливаются дела, задачи или идеи, которые мы не реализуем, откладываем на потом или забываем – все это негативно сказывается на нашем внутреннем состоянии в целом.

Важная роль в организации учебной деятельности отводится учебно-тематическому плану дисциплины, дающему представление не только о тематической последовательности изучения курса, но и о затратах времени, отводимом на изучение курса. Успешность освоения курса во многом зависит от правильно спланированного времени при самостоятельной подготовке (в зависимости от специальности от 2–3 до 5 часов в неделю).

Начиная изучение дисциплины, студенту необходимо:

- ознакомиться с программой, изучить список рекомендуемой литературы. К программе курса необходимо будет возвращаться постоянно, по мере усвоения каждой темы в отдельности, для того чтобы понять: достаточно ли полно изучены все вопросы;

- внимательно разобраться в структуре курса, в системе распределения учебного материала по видам занятий, формам контроля, чтобы иметь представление о курсе в целом, о лекционной и семинарской части всего курса изучения;

- обратиться к методическим пособиям по дисциплине, позволяющим ориентироваться в последовательности выполнения заданий;

- переписать в тетрадь для лекций (на отдельной странице) и прикрепить к внутренней стороне обложки учебно-тематический план дисциплины, а в тетрадь для практических занятий – темы практических (семинарских занятий).

При подготовке к занятиям необходимо руководствоваться нормами времени на выполнение заданий. Например, при подготовке к занятию на проработку конспекта одной лекции, учебников, как правило, отводится от 0,5 часа до 2 часов, а на изучение первоисточников объемом 16 страниц печатного текста с составлением конспекта 1,5–2 часа, с составлением лишь плана около 1 часа.

## 2.2 Описание последовательности действий студента при изучении дисциплины

В соответствии с целями и задачами дисциплины студент изучает на занятиях и дома разделы лекционного курса, готовится к практическим (семинарским) занятиям, проходит контрольные точки текущей аттестации, включающие разные формы проверки усвоения материала: контрольный опрос (КО), контрольная работа, написание (и защита) реферата, зачет.

Освоение курса включает несколько составных элементов учебной деятельности.

1. Внимательное чтение программы курса (помогает целостно увидеть структуру изучаемых вопросов).

2. Изучение методических изданий: 1) «Методические рекомендации по изучению дисциплины»; 2) «Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов».

Важная роль в планировании и организации времени на изучение дисциплины отводится знакомству с планом-графиком выполнения самостоятельной работы студентов по дисциплине. В нем содержится перечень контрольных испытаний для всех модулей, включая зачет (экзамен); указаны сроки сдачи заданий, предусмотренных учебной программой курса.

3. Важнейшей составной частью освоения курса является посещение лекций (обязательное) и их конспектирование. Глубокому освоению лекционного материала способствует предварительная подготовка, включающая чтение предыдущей лекции, работу со словарями, энциклопедиями, учебниками.

4. Регулярная подготовка к семинарским занятиям и активная работа на занятиях, включающая:

- повторение материала лекции по теме семинара;

- знакомство с планом занятия и списком основной и дополнительной литературы, с рекомендациями по подготовке к занятию;

- изучение научных сведений по данной теме в разных учебных пособиях;
- чтение первоисточников и предлагаемой дополнительной литературы, использование словарей, энциклопедий;
- выписывание основных терминов по теме, нахождение их объяснения в специальных словарях и энциклопедиях;
- составление конспекта, текста доклада (написание, защита реферата), при необходимости, плана ответа на основные вопросы семинара; составление схем, таблиц;
- посещение консультаций по дисциплине с целью выяснения возникших сложных вопросов при подготовке к семинару, передаче контрольных заданий.

5. Подготовка к контрольным опросам и контрольным работам.

6. Самостоятельная проработка тем, не излагаемых на лекциях. Написание конспекта.

6. Подготовка к зачету/экзамену (в течение семестра), повторение материала всего курса дисциплины.

### 2.3 Советы по конспектированию лекций

Основа освоения дисциплины – лекция, целью которой является целостное и логичное рассмотрение основного материала курса. Вместе с тем значимость лекции определяется тем, что она не только способствует выработке логического мышления, но и способствует развитию интереса к пониманию современной действительности.

Задача студентов в процессе умелой и целеустремленной работы на лекциях – внимательно слушать преподавателя, следить за его мыслью, предлагаемой системой логических посылок, доказательств и выводов, фиксировать (записывать) основные идеи, важнейшие характеристики понятий, теорий, наиболее существенные факты. Лекция задает направление, содержание и эффективность других форм учебного процесса, нацеливает студентов на самостоятельную работу и определяет основные ее направления (подготовку к семинарам, написание контрольных работ, докладов, рефератов).

Активная, вдумчивая и плодотворная работа на лекциях – ключ к усвоению сложных и необходимых знаний.

Усвоив материал лекции, студент обязан еще и работать самостоятельно, читать литературу, предлагаемую для подготовки к семинарским занятиям. Но основой для понимания будет все-таки лекция и написанный студентом конспект. Правильно написанный конспект помогает усвоить 80 % нужной информации.

Хороший конспект – залог четких ответов на занятиях, хорошего выполнения контрольных опросов и контрольных работ. Значимость конспектирования на лекционных занятиях несомненна. Проверено, что составление эффективного конспекта лекций может сократить в четыре раза время, необходимое для полного восстановления нужной информации.

Перед каждой лекцией необходимо внимательно прочитать материал предыдущей лекции, внести исправления, выделить важные аспекты изучаемого материала.

Как вести конспекты лекций?

Конспектирование лекции – важный шаг в запоминании материала, поэтому конспект лекций необходимо иметь каждому студенту. Именно конспект позволяет зафиксировать и запомнить главные, характерные черты изучаемого процесса. Задача студента на лекции – одновременно слушать преподавателя, анализировать и конспектировать информацию. При этом как свидетельствует практика, не нужно стремиться вести дословную запись. Средняя скорость речи лектора – 125 слов в минуту. Максимальная же скорость чтения лекции, при которой «средний» студент способен слушать и понимать – 450 слов в минуту. Среднестатистическая скорость письма человека 50–70 слов в минуту. Таким образом, лекцию преподавателя можно конспектировать, при этом важно не только внимательно слушать лектора, но и выделять наиболее важную информацию и сокращенно записывать ее.

При этом одно и то же содержание фиксируется в сознании четыре раза: во-первых, при самом слушании; во-вторых, когда выделяется главная мысль; в-третьих, когда подыскивается обобщающая фраза, и, наконец, при записи. Материал запоминается более полно, точно и прочно.

Что нужно записывать на лекции?

В любом учебном материале содержится главная и второстепенная информация. Наиболее важную информацию (определения, формулировки законов, теоретических принципов, основные

выводы) необходимо записывать обязательно. В лекциях ее повторяют или даже диктуют. Второстепенная информация (теоретическая аргументация, фактические обоснования, примеры, описания исследовательских методов и процедур, подробные характеристики отдельных явлений, факты из истории культуры, житейской практики и т.п.) нужна для понимания главной информации. Основное содержание конспектирования составляет обобщение и сокращение второстепенной информации.

Как оформить конспект лекции?

Конспект помогает не только лучше усваивать материал на лекции, он оказывается незаменим при подготовке к зачету (экзамену). Следовательно, студенту в дальнейшем важно уметь оформить конспект так, чтобы важные моменты были выделены графически, а главную информацию следует выделять в самостоятельные абзацы, фиксируя ее более крупными буквами или цветными маркерами. Конспект должен иметь поля для заметок. Это могут быть библиографические ссылки и, наконец, собственные комментарии.

Для быстрой записи теста можно придумать условные знаки, при этом таких знаков не должно быть более 10–15. Условные обозначения придумывают для часто встречающихся слов (существует, который, каждый, точка зрения, на основании и т.п.). Наконец, длинные слова можно «укорачивать» или сокращать, однако это допустимо только для достаточно узнаваемых слов. Рекомендуется сокращать общеупотребительные прилагательные.

Перед каждой лекцией необходимо внимательно прочитать материал предыдущей лекции. В рабочей тетради графически выделить: тему лекции, основные теоретические положения (на странице не более четырех). Подготовленный студент легко следит за мыслью преподавателя, что позволяет быстрее запоминать новые понятия, сущность которых выявляется в контексте лекции. Повторение материала облегчает в дальнейшем подготовку к зачету (экзамену).

После усвоения каждой темы рекомендуется проверять свои знания, отвечая на вопросы контрольных тестов и составляя необходимые схемы, таблицы.

Как бы хорошо не усваивал студент знания по конспекту лекций и учебнику, этого недостаточно, чтобы основательно овладеть знаниями. Необходимо обращение к теоретическим работам.

#### 2.4 Общие рекомендации по подготовке к семинарским (практическим) занятиям

Семинарские занятия являются одним из видов занятий при изучении курса и включают самостоятельную подготовку студентов по заранее предложенному плану темы, конспектирование предложенной литературы, составление схем, таблиц, работу со словарями, учебными пособиями, первоисточниками, написание эссе, подготовку докладов.

Целью семинарских (практических) занятий является закрепление, расширение, углубление теоретических знаний, полученных на лекциях и в ходе самостоятельной работы, развитие познавательных способностей.

Задачей семинарского занятия является формирование у студентов навыков самостоятельного мышления и публичного выступления при изучении темы, умения обобщать и анализировать фактический материал, сравнивать различные точки зрения, определять и аргументировать собственную позицию.

Согласно тематическому плану семинарские занятия ориентированы на освещение важных тем.

В современной высшей школе семинар является одним из основных видов практических занятий по гуманитарным наукам. Он представляет собой средство развития у студентов культуры научного мышления.

На семинарских занятиях предполагается обсуждение наиболее значимых вопросов темы на основе предварительной проработки материала. Практические (семинарские) занятия способствуют более глубокому осмыслению изучаемых явлений, их систематизации.

Основой этого вида занятий является изучение первоисточников, повторение теоретического материала, решение проблемно-поисковых вопросов.

В процессе подготовки к семинарским (практическим) занятиям студент учится:

- 1) самостоятельно работать с научной, учебной литературой, энциклопедическими изданиями, справочниками;
- 2) находить, отбирать и обобщать, анализировать информацию;

- 3) выступать перед аудиторией;
- 4) рационально усваивать категориальный аппарат.

Самоподготовка к семинарским (практическим) занятиям включает такие виды деятельности:

- 1) самостоятельная проработка конспекта лекции, учебников, учебных пособий, учебно-методической литературы;
- 2) конспектирование обязательной литературы; работа с первоисточниками (является основой для обмена мнениями, выявления непонятного);
- 3) выступления с докладами (работа над рефератами и их защита);
- 4) подготовка к контрольным опросам и контрольным работам; зачету.

Подготовка к семинарскому (практическому) занятию начинается со знакомства с методическими разработками, в которых детально разработаны пути освоения курса. В свою очередь успех освоения материала заложен в тщательной, всесторонней подготовке, включая работу над терминами, составлением схем, таблиц.

При работе над текстом лекции студенту следует обратить особое внимание на значимые вопросы, поставленные преподавателем при чтении лекции, а также на тему предстоящего занятия и рекомендации.

Освоение темы связано с проработкой учебников по дисциплине – отбором необходимого материала, примеров, обусловленных темой занятия.

В процессе самоподготовки углублению, детализированию знаний, полученных на лекции в обобщенной форме, способствуют такие виды работ как чтение первоисточников и написание конспекта.

Важно не только внимательно отобрать и прочесть рекомендуемую литературу к занятию, но и составить конспект проработанного учебного материала. Еще в античные времена люди начали конспектировать. В буквальном смысле «конспект» означает «обзор».

При этом правильно составленный конспект позволяет тренировать память. Экспериментальные данные подтверждают, что самостоятельно сформулированная фраза запоминается в семь раз быстрее, чем продиктованная.

Конспектирование первоисточников предполагает краткое, лаконичное письменное изложение основного содержания, смысла (доминанты) какого-либо текста. Вместе с тем этот процесс требует активной мыслительной работы. Конспектируемый материал содержит информацию трех видов: главную, второстепенную и вспомогательную. Главной является информация, имеющая основное значение для раскрытия сущности того или иного вопроса, темы. Второстепенная информация служит для пояснения, уточнения главной мысли. К этому типу информации относятся разного рода комментарии (объяснительные замечания, толкования). Назначение вспомогательной информации – помочь читателю лучше понять данный материал. Это всякого рода напоминания о ранее излагавшемся материале, заголовки, вопросы.

Работая над текстом автора, следует избегать механического переписывания текста. Важно выделять главные положения, фиксирование которых сопровождается, в случае необходимости, цитатами. Вспомогательную информацию при конспектировании не записывают. В конспекте необходимо указывать источник в такой последовательности: 1) автор; 2) название работы; 3) место издания; 4) название издательства; 5) год издания; 6) нумерация страниц (на полях конспекта). Эти данные позволяют быстро найти источник, уточнить необходимую информацию при подготовке к контрольному опросу, тестированию или при подготовке к контрольной работе. Усвоению нового материала неоценимую помощь оказывают собственные схемы, рисунки, таблицы, графическое выделение важной мысли. На каждой странице конспекта возможно выделение трех-четырех важных моментов по определенной теме. Необходимо в конспекте отражать сущность проблемы, поставленного вопроса, что служит решению поставленной на семинаре задаче.

Не следует увлекаться ксерокопированием отдельных страниц статей, книг, содержание которых не всегда полностью соответствует поставленным вопросам и не является отражением интересующих Вас идей. Ксерокопии – возможное дополнительное средство для наиболее полного отбора учебного материала при самостоятельной работе с отрывками из первоисточников.

Самое главное на семинарском занятии – уметь изложить свои мысли окружающим, поэтому необходимо обратить внимание на полезные советы.

• Если Вы чувствуете, что не владеете навыком устного изложения, составляйте подробный план материала, который будете излагать. Но только план, а не подробный ответ, т.к. в этом случае Вы будете его читать.

• Старайтесь отвечать, придерживаясь пунктов плана.

• Старайтесь не волноваться. Вас окружают друзья, а они очень благожелательны к Вам.

• Говорите внятно при ответе, не употребляйте слова-паразиты.

• Постарайтесь изложить свои мысли по тому или иному вопросу дома, в общезнании.

• Преодолевайте боязнь выступлений. Смелее вступайте в полемику и не страдайте, если Вам не удастся в ней победить.

Консультация как дополнительная форма учебных занятий предоставляет студентам возможность разъяснить вопросы, возникшие на лекции, при подготовке к семинарам или экзаменам, при написании студенческой научной работы, при самостоятельном изучении материала.

В любом случае, если Вы собрались идти на консультацию:

• постарайтесь заранее четко сформулировать свой вопрос (или вопросы);

• задавая вопрос преподавателю, покажите, что Вы самостоятельно сделали для его разъяснения.

## 2.5 Рекомендации по подготовке доклада. Темы докладов

Собранные сведения, источники по определенной теме могут служить основой для выступления с докладом на занятиях.

Доклад – вид самостоятельной научно-исследовательской работы, где автор раскрывает сущность исследуемой проблемы; приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Различают устный и письменный доклад (по содержанию, близкий к реферату).

Выступление с докладом выявляет умение работать с литературой; способность раскрыть сущность поставленной проблемы однокурсникам, ее актуальность; общую подготовку.

Для того чтобы проверить, правильно ли определены основные ориентиры работы над докладом, постарайтесь ответить на следующие вопросы:

ТЕМА → как это назвать?

ПРОБЛЕМА → что надо изучить из того, что ранее не было изучено?

АКТУАЛЬНОСТЬ → почему данную проблему нужно в настоящее время изучать?

ОБЪЕКТ ИССЛЕДОВАНИЯ → что рассматривается?

ПРЕДМЕТ ИССЛЕДОВАНИЯ → как рассматривается объект, какие новые отношения, свойства, аспекты, функции раскрывает данное исследование?

ЦЕЛЬ → какой результат, работающий над темой, намерен получить, каким он его видит?

ЗАДАЧИ → что нужно сделать, чтобы цель была достигнута?

ГИПОТЕЗА И ЗАЩИЩАЕМЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ → что не очевидно в объекте, что докладчик видит в нем такого, чего не замечают другие?

Отличительной чертой доклада является научный стиль речи. Основная цель научного стиля речи – сообщение объективной информации, доказательство истинности научного знания.

Этапы работы над докладом:

• подбор и изучение основных источников по теме (как и при написании реферата, рекомендуется использовать не менее 4–10 источников);

• составление библиографии;

• обработка и систематизация материала. Подготовка выводов и обобщений;

• разработка плана доклада;

• написание;

• публичное выступление с результатами исследования.

Общая структура такого доклада может быть следующей:

1) формулировка темы выступления;

2) актуальность темы (чем интересно направление исследований, в чем заключается его важность, какие ученые работали в этой области, каким вопросам уделялось недостаточное внимание в данной теме, почему выбрана именно эта тема для изучения);

3) цель работы (в общих чертах соответствует формулировке темы выступления и может уточнять ее);

4) задачи исследования (конкретизируют цель работы, «раскладывая» ее на составляющие);

5) методика проведения сбора материала (подробное описание всех действий, связанных с получением результатов);

6) результаты. Краткое изложение новой информации, которую получил докладчик в процессе изучения темы. При изложении результатов желательно давать четкое и немногословное истолкование новым мыслям. Желательно продемонстрировать иллюстрированные книги, копии иллюстраций, схемы;

7) выводы. Они кратко характеризуют основные полученные результаты и выявленные тенденции. В заключении выводы должны быть пронумерованы, обычно их не более четырех.

При подготовке к сообщению (выступлению на семинаре по какой-либо проблеме) необходимо самостоятельно подобрать литературу, важно использовать и рекомендуемую литературу, внимательно прочитать ее, обратив внимание на ключевые слова, выписав основные понятия, их определения, характеристики тех или иных явлений. Следует самостоятельно составить план своего выступления, а при необходимости и записать весь текст доклада.

Если конспект будущего выступления оказывается слишком объемным, материала слишком много и сокращение его, казалось бы, невозможно, то необходимо, тренируясь, пересказать в устной форме отобранный материал. Неоценимую помощь в работе над докладом оказывают написанные на отдельных листах бумаги записи краткого плана ответа, а также записи имен, дат, названий произведений, которыми можно воспользоваться во время выступления. В то же время недопустимым является безотрывное чтение текста доклада, поэтому необходимо к нему тщательно готовиться.

В конце выступления обычно подводят итог, делают выводы.

Способам и приемам выступления с докладом на семинаре можно и нужно учиться. Например, лучше всего сделать сообщение не информационным, а проблемным: не просто в определенном порядке перечислять мысли (скорее всего – заимствованные), а воспроизвести перед слушателями сам процесс рождения мысли, поиск ее доказательств и определение причинно-следственных связей.

Рекомендуемое время для выступления с сообщением на семинарском занятии составляет 7–12 минут. Поэтому при подготовке доклада из текста работы отбирается самое главное. В докладе должно быть кратко отражено основное содержание всех глав и разделов работы.

Для успешного выступления с докладом необходимо выучить значение всех терминов, которые употребляются в докладе.

При соблюдении этих правил получится интересный доклад, который, несомненно, будет высоко оценен однокурсниками и преподавателем.

Способы заинтересовать слушателей доклада:

1. Начать выступление:

- с проблемного или оригинального вопроса по теме выступления;
- с интересной цитаты по теме выступления;
- с конкретного примера из жизни, необычного факта;
- с образного сравнения предмета выступления с конкретным явлением, вещью;
- начать с истории, интересного случая;

2. Основное изложение:

– после неординарного начала должны следовать обоснование темы, её актуальность, а также научное положение – тезис;

– доклад допускает определенный экспромт (может полностью не совпадать с научной статьёй), что привлекает слушателей;

– используйте образные сравнения, контрасты;

– помните об уместности приводимых образов, контрастов, сравнений и мере их использования;

– рассказывая, будьте конкретны;

3. Окончание выступления:

– кратко изложить основные мысли, которые были затронуты в речи;

– процитировать что-нибудь по теме доклада;

– создать кульминацию, оставив слушателей в размышлениях над поставленной проблемой.

Советы тем, кто выступает с докладом:

- Не выступайте, если материал не продуман, не подготовлен заранее.



- Говорите убедительно и только о том, что сами поняли и в чем убеждены.
- Помните о теме своего выступления, акцентируя на главном.
- Отбрасывайте все лишнее, второстепенное. Помните, что иногда мелочи мешают увидеть главное.
- Приводите в тексте доклада больше фактов, избегая общих фраз.
- Не забывайте о регламенте.
- Следите за своими слушателями: если Вас перестали слушать, приведите интересный факт, пример, задайте риторический вопрос.
- Следите за речью: избегайте слов-паразитов («так», «значит» и др.), вульгаризмов, просторечных выражений и т.д. Тщательно стройте фразу.

**ПОМНИТЕ:** по Вашей речи судят о Вас, о Вашей культуре!

Тема доклада выбирается самостоятельно, по согласованию с преподавателем возможно формулирование новой темы.

Основаниями для оценки доклада (реферата) являются следующие критерии:

- актуальность проблемы исследования и степень раскрытия заявленной темы;
- самостоятельность в отборе материала;
- проявление творческого подхода при решении поставленных задач;
- способность кратко и грамотно изложить суть работы,
- умение вести дискуссию по проблеме, аргументировать выводы и суждения;
- уровень культурологической подготовки, проявленный во время ответов на устные вопросы,
- культура оформления представленных материалов.

Без тщательной подготовки к практическим (семинарским) занятиям невозможно ответить на проблемно-поисковые вопросы, требующие вдумчивого осмысления идей.

Для успешного освоения курса следует чаще обращаться к словарям, справочникам, в которых даны определения сложных понятий, терминов, а также биографический материал. Именно словари в краткой, сжатой форме раскрывают сущность предмета изучения, позволяют сэкономить время в подготовке к занятиям. Важность работы со словарем показывает работа над докладом (рефератом). Для того чтобы понять проблему, освещаемую в докладе, в целостности, первоначально обращаются к словарю, где нередко указывается и литература по данному вопросу, ставится ударение.

В процессе подготовки к практическим, лекционным, контрольным занятиям, к зачету необходимо постоянно обращаться к словарю основных понятий и терминов, составленному в течение семестра и оформленному в рабочей тетради.

## 2.6 Рекомендации по подготовке и оформлению реферата

Понятие «реферат»

При организации самостоятельной работы по дисциплине, в ходе подготовки к семинарам, конференциям, лекциям, а также при проведении итоговой аттестации, применяется форма деятельности – написание реферата (от лат. *referre* – докладывать, сообщать).

Реферат – краткое точное изложение содержания первоисточников, научных статей, включающее основные фактические сведения и выводы, без дополнительной интерпретации или критических замечаний автора реферата. Написание реферата развивает самостоятельность мышления, вырабатывает умение анализировать явления действительности. В отличие от конспекта реферат требует несравненно большей творческой активности, самостоятельности в обобщении изученной литературы.

Реферат – это творческая работа, в которой на основании краткого письменного изложения и оценки различных источников проводится самостоятельное исследование определенной темы, проблемы.

Рациональная организация реферирования предполагает несколько этапов работы.

По теме реферата студенты выступают на семинарских занятиях и теоретических конференциях. Авторы лучших рефератов участвуют в конкурсах студенческих работ.

Формулировка темы должна ориентировать на самостоятельное исследование по достаточно узкому вопросу. Из заголовка должно быть ясно, что является конкретным предметом исследования, хронологические рамки изучаемого исторического периода, круг рассматриваемых проблем.

Процесс отбора литературы по теме – фундамент для написания реферата. Это не механический, а сложный, творческий процесс. Кроме того, следует руководствоваться качественной

стороной используемых источников, а не пытаться найти большое количество. Полезно научиться «бегло» просматривать книги, чтобы установить, какие из них требуют вдумчивого и глубокого изучения.

Начинать изучать проблему лучше с общих работ, чтобы получить представление об основных вопросах избранной темы. В первую очередь изучаются работы, вышедшие в последние годы:

в них дается обзор источников по проблеме, имеется библиография. Затем просматриваются материалы, вышедшие в более раннее время. Необходимо обратиться к справочно-библиографическим каталогам, картотекам в читальных залах и библиотеках. В случае затруднений полезно проконсультироваться с библиографом или с преподавателем.

Широкие возможности открывает Интернет: источники информации пользователь находит по электронным адресам.

Затем составляется список необходимой (или имеющейся) литературы или оформляются карточки с обязательным указанием данных об авторе (если есть автор), полном названии, месте и времени издания и количестве страниц книги.

Составление содержания (плана) реферата

Предварительный обзор литературы по проблеме дает общее представление относительно объема предстоящей работы в целом. После решения, какие вопросы и в какой последовательности необходимо раскрыть в процессе работы, составляется (в произвольной форме на черновике) рабочий план. В ходе написания реферата он уточняется.

План может составляться на основе хронологического или проблемного подхода к рассмотрению того или иного явления, процесса. Возможно и сочетание обоих принципов раскрытия темы.

На основании плана ведется накопление и целенаправленный отбор необходимого материала, определяется деление текста на логические соподчиненные элементы и даются названия частям реферата, составляется его содержание.

Сбор фактического материала

Реферат не является простым конспектом нескольких книг, а предполагает самостоятельное изложение проблемы

. Как правило, реферат составляется на основе двух и более первоисточников.

При этом рекомендуется использовать как уточняющий материал культурологические словари, хрестоматии, учебники.

Привлечение первоисточников по проблемам культуры является очень ценным. Изучение широкого круга разнообразных источников по исследуемому вопросу поможет сохранить объективность, избежать использования непроверенных или недостоверных фактов, что подчас зависит от исторических условий, в которых трудился ученый, от его индивидуального видения проблемы. Если при анализе нескольких источников выявляется противоречивая информация, то логично изложить разные сведения, признать одни мнения спорными, правоту других попытаться аргументировать, обосновать более приемлемую позицию.

Ссылки на литературу, с которой автор реферата сам не работал, не допускаются. В случае вторичного (двойного) цитирования необходимо давать ссылку на то издание, откуда взята цитата.

При изучении печатных источников не следует механически копировать целые фразы, абзацы, т.к. важен анализ самих идей.

Убедившись в том, что материала для раскрытия темы собрано достаточно, можно уточнить формулировки пунктов содержания реферата (они будут соответствовать заголовкам разделов работы) и приступить к написанию текста.

Написание реферата

Типичная ошибка при написании реферата – стремление переписывать из нескольких книг части текста. Высокой оценки такой реферат, как правило, не заслуживает. Не бездумное переписывание отрывков из имеющихся исследований, а тщательный отбор и систематизация материала, его анализ – вот основной смысл деятельности по переработке собранной информации. Конечно, в окончательный вариант реферата войдет лишь часть всего материала.

Независимо от темы реферат предполагает четкую и обоснованную структуру, включающую такие элементы: содержание, введение, основную часть, заключение, список использованной литературы. Возможно наличие приложений.

Введение – очень ответственная часть работы, так как ориентирует на последующее раскрытие темы. Текст введения лучше написать после окончания работы над основной частью, когда будут точно видны результаты реферирования.

Во введении дается краткая характеристика изучаемой темы, обосновывается ее актуальность, личная заинтересованность автора в ее исследовании, отмечается практическая значимость изучения данного вопроса. Объем введения составляет примерно десятую часть от общего объема работы.

В основной части, как правило, разделенной на соразмерные друг другу главы и параграфы (в содержании эти слова не пишутся, лишь нумеруются), необходимо раскрыть все пункты составленного ранее содержания, связно изложить накопленный и проанализированный материал. Излагается суть проблемы, различные точки зрения на нее. Важно добиваться того, чтобы основная идея, выдвинутая во введении, пронизывала всю работу, а весь материал был нацелен на решение главных задач. Рассмотрение каждого пункта плана целесообразно завершить обобщением.

В заключении подводятся итоги по всей работе, суммируются выводы, содержащие ясные ответы на поставленные вопросы. Логичное заключение по объему не должно превышать введения. Вместе с тем логичность выводов, по каждому пункту содержания подчеркивается вводными словами, например: во-первых, во-вторых, в-третьих.

Наиболее частыми недостатками рефератов являются следующие: неумение выделить главное, утрата «чувства проблемы» и перенасыщенность работы второстепенным материалом, не имеющим прямого отношения к теме; поверхностность, приблизительность суждений или их категоричность; пестрота в изложении; бедный или, напротив, «научкообразный» язык.

Следует избегать длинных и многочисленных цитат: позицию автора, чьи сведения используются, можно пересказать своими словами, но без искажения ее смысла.

Список использованной литературы завершает работу. В нем фиксируются только те источники, с которыми непосредственно работал автор реферата. Список составляется в алфавитном порядке по фамилиям авторов или заглавий книг. При наличии нескольких работ одного автора их названия располагаются по годам изданий.

Иностранные источники (изданные на иностранном языке) перечисляются в конце всего списка.

Повысить уровень работы, более полно раскрыть тему и дополнить текст реферата помогают копии документов, графики, таблицы, рисунки, фотографии и т.д. – то, что составит приложение. При этом недопустимо прилагать вырезки из книг, журналов (в данном случае в приложении могут быть ксерокопии, рисунки, таблицы). Приложение должно иметь название или пояснительную подпись. Кроме того, нужно указывать вид прилагаемой информации – схема, список, рисунок, таблица и т.д. Сообщается и источник, откуда взяты материалы для приложения. Этот источник также вносится в список использованной литературы.

#### Рекомендации по защите реферата

К устной защите реферата нужно добросовестно подготовиться. Целесообразно заранее составить письменные тезисы сообщения (кратко сформулированные основные положения). Полезно накануне «проговорить» вслух свой доклад, «засекая» время. В ходе же самого выступления не следует все время читать по бумаге, иначе теряется контакт со слушателями, может сложиться впечатление, что выступающий не уверен в себе, в своих знаниях. Чем лучше оратор знает материал, тем увереннее и спокойнее он держится.

Необходимо включить больше полезной и интересной информации в свое краткое выступление (7–10 минут), отбросить все лишнее и логично, убедительно изложить цель проделанной работы, основные положения ее содержания, сообщить мнения ученых.

Можно иллюстрировать свое сообщение таблицами, картами, рисунками и т.п. Отвечать на вопросы нужно спокойно, обоснованно. Дискуссия помогает расширить кругозор, прояснить позиции сторон по обсуждаемой проблеме. Следует избегать часто встречающихся ошибок: злоупотребление незнакомыми терминами и понятиями, а также большое количество фактов, цитат; наличие слов-паразитов: «так сказать», «ну», «вот», «как бы» и других. Скованная и невнятная речь также затрудняет понимание. Если есть сомнения в постановке ударения, необходимо обратиться к словарям.

#### 2.7 Рекомендации по работе с литературой

Приступая к изучению дисциплины, студенты должны не только ознакомиться с учебной программой, учебной, научной и методической литературой, имеющейся в библиотеке вуза, но и получить в библиотеке рекомендованные учебники и учебно-методические пособия, завести две тетради для конспектирования лекций и работы с первоисточниками. Самостоятельная работа с учебниками и книгами – это важнейшее условие формирования у студента научного способа познания.

Учитывая, что работа студентов с литературой, в частности, с первоисточниками, вызывает определенные трудности, методические рекомендации указывают на методы работы с ней.

Во-первых, следует ознакомиться с планом и методическими рекомендациями, данными к каждому практическому занятию (см. раздел «Рекомендации по подготовке к семинарским (практическим) занятиям»).

Во-вторых, необходимо проработать конспект лекций, основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях, а также дополнительно использовать интернет-ресурсы. Список обязательной и дополнительной литературы, включающий первоисточники, научные статьи, учебники, учебные пособия, словари, энциклопедии, предлагаются к каждому учебному занятию.

В-третьих, все прочитанные статьи, первоисточники, указанные в списке основной литературы, следует законспектировать. Вместе с тем это не означает, что надо конспектировать «все подряд»: можно выписывать кратко основные идеи автора и иногда приводить наиболее яркие и показательные цитаты (с указанием страниц и источника). Сложные тексты необходимо научиться «читать медленно» для того, чтобы понять каждое прочитанное слово и выявить сущность изучаемого вопроса. Законспектированный материал поможет проанализировать различные точки зрения по спорным вопросам и аргументировать собственную позицию, будет способствовать выработке собственного мнения по данной проблеме.

#### 2.8 Разъяснения по поводу работы с тестовыми заданиями

Тестирование является важнейшим дополнением к традиционной системе контроля уровня обучения.

Тест – это стандартизованное задание, по результатам выполнения которого дается оценка уровня знаний, умений и навыков студента.

Студенту предстоит выполнить тестовые задания тогда, когда осуществляются контрольные опросы, проводятся контрольные работы или зачет (экзамен).

Тест состоит из тестовых (контрольных) заданий и правильных ответов к ним. Для контроля знаний применяются разные формы тестовых заданий:

1) задания закрытой формы, в которых необходимо выбрать правильные ответы из данного набора ответов к тексту задания. При этом правильных ответов может быть один, два или три. Если студент увидел лишь одно соответствие из двух, трех правильных, то при подсчете правильных ответов, данный ответ не засчитывается как правильный;

2) задания на соответствие, выполнение которых связано с установлением соответствия между элементами двух–трех множеств.

Предлагаемые задания представляют разный уровень сложности

- первый уровень – запоминание;
- второй уровень – понимание;
- третий уровень – навыки;
- четвертый уровень – применение.

Вследствие этого тестовые задания различного уровня сложности оцениваются по-разному (применяется 100-балльная шкала оценок).

Студенты, получившие за тест менее 25 баллов, после проработки ранее не освоенного материала, на консультации выполняют повторное контрольное тестирование или устно излагают теоретический материал по данным темам.

#### 2.9 Рекомендации по подготовке к зачету (экзамену)

Формой итогового контроля знаний студентов по дисциплине является зачет (экзамен).

Зачет, на который явка обязательна, проводится согласно расписанию учебных занятий. Зачет является формой отчетности, фиксирующей, что студент выполнил необходимый минимум работы по освоению определенного раздела образовательной программы.

Подготовка к зачету и успешное освоение материала дисциплины начинается с первого дня изучения дисциплины и требует от студента систематической работы:

- 1) не пропускать аудиторные занятия (лекции, практические занятия, семинары);
- 2) активно участвовать в работе семинаров (выступать с сообщениями, проявляя себя в роли докладчика и в роли оппонента, выполнять все требования преподавателя по изучению курса, приходить подготовленными к занятию);
- 3) своевременно выполнять контрольные работы, написание и защита доклада (реферата), конспектов, не откладывая их выполнение на последнюю неделю перед зачетом;
- 4) регулярно систематизировать материал записей лекционных, практических занятий: написание содержания занятий с указанием страниц, выделением (подчеркиванием, цветовым оформлением) тем занятий, составление своих схем, таблиц.

Подготовка к зачету предполагает самостоятельное повторение ранее изученного материала не только теоретического, но и практического.

Систематическая и своевременная работа по освоению знаний становится залогом получения зачета «автоматом» при получении не менее 65 баллов (в соответствии с рейтинговой системой оценок).

Таким образом, зачет может быть выставлен без опроса – по результатам работы студента в течение семестра. Для этого студенту необходимо посетить все лекционные и практические занятия, активно работать на них; выполнить все контрольные, самостоятельные работы, устно доказать знание основных понятий и терминов. Для тех специальностей, где предусмотрено рабочей программой, обязательно выполнение письменной работы – реферата.

Студенты, не набравшие 65 баллов, готовятся к зачету, на котором должны показать, что материал курса ими освоен.

При подготовке к зачету студенту необходимо:

- ознакомиться с предложенным списком вопросов;
- повторить теоретический материал дисциплины, используя материал лекций, практических занятий, учебников, учебных пособий;
- повторить основные понятия и термины, используя культурологические словари;
- ответить на вопросы теста (для самопроверки);
- написать и своевременно сдать на проверку реферат, а также защитить его.

Для допуска к зачету студенту необходимо получить за семестр не менее 45 баллов. Для этого в течение семестра студенту необходимо посещать лекции и вести их конспектирование, принимать активное участие в обсуждении тем на практических занятиях, самостоятельно писать конспекты к практическим занятиям, выполнять все контрольные задания.

Неудовлетворительный ответ, демонстрирующий незнание понятийного аппарата (терминов, понятий), непонимание, незнание теоретического материала, систематическое непосещение занятий, является основанием для выставления незачета;

Итоговый рейтинг знаний студентов складывается:

- из рейтинга знаний студентов по итогам работы за семестр (максимальный семестровый рейтинговый балл – 100);
- балла, полученного студентом на зачете в семестре (максимальный рейтинговый балл на зачете – 100).

Другой формой контроля является экзамен.

Критерии оценки:

- «отлично» – выставляется студенту, если он показал глубокое знание теории, видение логической структуры и закономерностей науки, хорошее осмысление основных вопросов анализируемой проблемы, умея при этом раскрывать психолого-педагогические и социально-политические понятия на различных примерах. Ответ по форме логичен, содержателен;
- «хорошо» – выставляется студенту, если он показал достаточное знание теории, хорошее осмысление основных вопросов анализируемой проблемы, умея при этом раскрывать категориальные понятия на конкретных примерах. Ответ по форме логичен, содержателен, но недостаточно полон и аргументирован;

- «удовлетворительно» – выставляется студенту, если он показал знания основных теоретических положений, но допустил существенные проблемы в теоретической подготовке, а также проявил определенные затруднения или неточности при анализе конкретных научных фактов;

- «неудовлетворительно» – если студент не владеет (или владеет в незначительной степени) основным программным материалом в объеме, необходимым для будущей профессиональной деятельности.

### 11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующее программное обеспечение: Microsoft Windows Server STDCORE AllLng License/Software Assurance Pack Academic OLV 16 Licenses Level E Additional Product Core Lic 1 Year, Kaspersky Total Security Russian Edition. 1000-1499 Node 1 year Educational Renewal License, Adobe Creative Cloud VIP (Adobe Creative Suite, Adobe Illustrator, Adobe InDesign, Adobe Muse, Adobe Dreamweaver, Adobe Bridge, Adobe Fireworks, Adobe Photoshop, Lightroom, Adobe Photoshop, Adobe Premiere Pro), Adobe Creative Cloud for teams – All Apps ALL (Adobe Creative Suite, Adobe Illustrator, Adobe InDesign, Adobe Muse, Adobe Dreamweaver, Adobe Bridge, Adobe Fireworks, Adobe Photoshop, Lightroom, Adobe Photoshop, Adobe Premiere Pro), Photoshop Extended CS3  
Консультант Плюс-СК сетевая версия (правовая база).

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: автоматизированная система управления «Деканат», ЭБС «Znanium», СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

### 12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения лекционных занятий (ауд. № 160, площадь – 202,7 м <sup>2</sup> ).	Оснащение: специализированная мебель на 180 посадочных мест, персональный компьютер – 1 шт., проектор Sanyo PLS-XU10 – 1 шт., интерактивная доска SMART Board 690 – 1 шт., трибуна для лектора – 1 шт., микрофон – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», выход в корпоративную сеть университета.
2	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (ауд. № 179, площадь – 32,5 м <sup>2</sup> ).	Оснащение: специализированная мебель на 30 посадочных места, меловая доска – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде информационных плакатов.
3	Учебные аудитории для самостоятельной работы студентов:	
	1. Читальный зал научной библиотеки	1. Оснащение: специализированная мебель на 100 посадочных мест,

	(площадь 177 м <sup>2</sup> )	персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1 шт., принтер – 1 шт., цветной принтер – 1 шт., копировальный аппарат – 1 шт., сканер – 1 шт., Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
4	2. Учебная аудитория № 135 (площадь – 47,7 м <sup>2</sup> )	2. Оснащение: специализированная мебель на 25 посадочных мест, персональные компьютеры – 14 шт., проектор Sanyo PLS-XU10 – 1 шт., интерактивная доска SMART Board 690 – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде презентаций, подключение к сети «Интернет», информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
5	<b>Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций</b> (ауд. № 179, площадь – 32,5 м <sup>2</sup> ).	Оснащение: специализированная мебель на 30 посадочных места, меловая доска – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде информационных плакатов.
6	<b>Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации</b> (ауд. № 179, площадь – 32,5 м <sup>2</sup> ).	Оснащение: специализированная мебель на 30 посадочных места, меловая доска – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде информационных плакатов.

### 13. Особенности реализации дисциплины лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

#### а) для слабовидящих:

- на зачете (экзамене) присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения зачета оформляются увеличенным шрифтом;

- задания для выполнения на зачете зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

#### в) для глухих и слабослышащих:

- на зачете (экзамене) присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- зачет проводится в письменной форме;

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по желанию студента зачет может проводиться в письменной форме;

**д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):**

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента зачет (экзамен) проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Конфликтология» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта ВО по направлению 43.03.03 – «Гостиничное дело» и учебного плана по профилю подготовки "Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов "

Авторы:



к.п.н., доцент строй Г. В.

Рецензенты:



д.п.н., профессор Тарасова С.И.



д.с.н., профессор Духина Т.Н.

Рабочая программа дисциплины «Конфликтология» рассмотрена на заседании кафедры, протокол № 19 от «11» мая 2022 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС и учебного плана по направлению 43.03.03 – «Гостиничное дело» и учебного плана по профилю подготовки "Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов "



Зав. кафедрой д.п.н., профессор Тарасова С.И.

Руководитель ОП \_\_\_\_\_ к.э.н., доцент, Варивода В.С.

Рабочая программа дисциплины «Конфликтология» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии отдела организации и контроля учебного процесса протокол № 9 от «15» мая 2022 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС и учебного плана по направлению 43.03.03 –



«Гостиничное дело» и учебного плана по профилю подготовки "Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов "

**Аннотация рабочей программы дисциплины  
Б1.О.20 «Конфликтология»**

по подготовке обучающегося по программе бакалавриата  
по направлению подготовки

43.03.03	Гостиничное дело
код	Наименование направления подготовки
	Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов
	Профиль
<b>Форма обучения – очная</b>	
<b>Общая трудоемкость изучения дисциплины составляет 3 ЗЕТ, 108 час.</b>	
<b>Программой дисциплины предусмотрены следующие виды занятий</b>	<u>Очная форма обучения: лекции – 18 ч., в том числе практическая подготовка - 4 ч, практические занятия – 36 ч., в том числе практическая подготовка - 6 ч, самостоятельная работа – 54 ч., в том числе практическая подготовка -12 ч.</u> <u>заочная форма обучения: лекции – 4 ч., в том числе практическая подготовка - 2 ч, практические занятия – 8ч., в том числе практическая подготовка - 2 ч, самостоятельная работа – 92 ч., в том числе практическая подготовка -60 ч., контроль - 4 ч.</u>
<b>Цель изучения дисциплины</b>	Формирование у студентов целостного представления о современной теории и практике изучения конфликтов, навыках профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов, что позволит будущим специалистам оптимизировать взаимодействие с персоналом, клиентами, предупредить трудности взаимного непонимания, наладить отношения сотрудничества.
<b>Место дисциплины в структуре ОП ВО</b>	Учебная дисциплина (модуль) Б1.О.20 «Конфликтология» относится к циклу обязательных дисциплин
<b>Компетенции и индикатор (ы) достижения компетенций, формируемые в результате освоения дисциплины</b>	<i>Универсальные:</i> - способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные и иные различия, предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности (УК-3).
<b>Знания, умения и навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины</b>	<b>Знания:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• основ психологии общения;</li> <li>• методов работы в конфликтных ситуациях;</li> <li>• основ эффективных межличностных коммуникаций</li> </ul> <b>Умения:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• работать в конфликтных ситуациях;</li> <li>• применять приемы эффективных межличностных</li> </ul>

	<p>коммуникаций.</p> <p><b>Навыки:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• работы в конфликтных ситуациях;</li> <li>• применения приемов эффективных межличностных коммуникаций</li> </ul>
<b>Краткая характеристика учебной дисциплины (основные разделы и темы)</b>	<p>Тема 1. Конфликтология как отрасль научного знания</p> <p>Тема 2. Конфликт как основная категория конфликтологии</p> <p>Тема 3. Классификация и характеристика основных видов конфликтов</p> <p>Тема 4. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия</p> <p>Тема 5. Теории поведения личности в конфликтах</p> <p>Тема 6. Переговоры и медиация в конфликтных ситуациях</p> <p>Тема 7. Конфликтность и толерантность в общении</p> <p>Тема 8. Управление конфликтом</p>
<b>Форма контроля</b>	<p>Очная форма обучения: семестр 4 – зачет.</p> <p>Заочная форма обучения: курс 2 – зачет.</p>
<b>Автор:</b>	Строй Г.В., к.психол.н., доцент