

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

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор/Декан  
института экономики, финансов и  
управления в АПК  
Гуныко Юлия Александровна

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Рабочая программа дисциплины**

**Б1.О.21 Конфликтология**

43.03.03 Гостиничное дело

Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов

бакалавр

очная

## 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 ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	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, соблюдая установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат	<b>знает</b> основ психологии общения; методов работы в конфликтных ситуациях; основ эффективных межличностных коммуникаций <b>умеет</b> работать в конфликтных ситуациях; применять приемы эффективных межличностных коммуникаций <b>владеет навыками</b> работы в конфликтных ситуациях; применения приемов эффективных межличностных коммуникаций

## 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Конфликтология» является дисциплиной обязательной части программы.

Изучение дисциплины осуществляется в 2 семестре(-ах).

Для освоения дисциплины «Конфликтология» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин:

Информационные технологии

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

Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

Проектная работа

Профессиональная этика и этикет

Проектная деятельность

Управление персоналом

## 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 и ее распределение по видам работ представлены ниже.

Семестр	Трудоемк	Контактная работа с преподавателем, час	Самостоя-	Контроль,	Форма
---------	----------	---	-----------	-----------	-------

	ость час/з.е.	лек- ции	практические занятия	лабораторные занятия	тельная ра- бота, час	час	промежуточной аттестации (форма контроля)
2	72/2	18	18		36		За
в т.ч. часов: в интерактивной форме		4	4				

Семестр	Трудоёмк ость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцирован ный зачет	Консультации перед экзаменом	Экзамен
2	72/2			0.12			

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

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций	Код индикат оров достиж ения компете нций
			всего	Лекции	Семинарск ие занятия		Самостоятель ная работа			
					Практические	Лабораторные				
1.	1 раздел.									
1.1.	Конфликтология как отрасль научного знания	2	4	2	2		4	Эссе	УК-3.1	
1.2.	Конфликт как основная категория конфликтологии	2	4	2	2		4	Кейс-задача	УК-3.1	
1.3.	Классификация и характеристика основных видов конфликтов	2	4	2	2		4	Задачи	УК-3.1	
1.4.	Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия	2	3	2	1		4	Творческое задание	УК-3.1	
1.5.	Теории поведения личности в конфликтах	2	3	2	1		4	Тест	УК-3.1	
1.6.	Контрольная точка 1	2	2		2			КТ 1	Коллоквиум	УК-3.1
1.7.	Переговоры и медиация в конфликтных ситуациях	2	3	2	1		4	Коллоквиум	УК-3.1	
1.8.	Конфликтность и толерантность в общении	2	3	2	1		4	Задачи	УК-3.1	
1.9.	Управление конфликтом	2	8	4	4		8	Кейс-задача	УК-3.1	
1.10.	Контрольная точка 2	2	2		2			КТ 2	Коллоквиум	УК-3.1
	Промежуточная аттестация		За							
	Итого		72	18	18		36			
	Итого		72	18	18		36			

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

Тема лекции (и/или наименование раздел) (вид интерактивной формы проведения занятий)/ (практическая подготовка)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка
Конфликтология как отрасль научного знания	Конфликтология как отрасль научного знания	2/2
Конфликт как основная категория конфликтологии	Конфликт как основная категория конфликтологии	2/-
Классификация и характеристика основных видов конфликтов	Классификация и характеристика основных видов конфликтов	2/-
Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия	Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия	2/-
Теории поведения личности в конфликтах	Теории поведения личности в конфликтах	2/-
Переговоры и медиация в конфликтных ситуациях	Переговоры и медиация в конфликтных ситуациях	2/-
Конфликтность и толерантность в общении	Конфликтность и толерантность в общении	2/2
Управление конфликтом	Управление конфликтом	4/-
Итого		18

### 5.2.1. Семинарские (практические) занятия с указанием видов проведения занятий в интерактивной форме

Наименование раздела дисциплины	Формы проведения и темы занятий (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка	
		вид	часы
Конфликтология как отрасль научного знания	Конфликтология как отрасль научного знания	Пр	2/2/-
Конфликт как основная категория конфликтологии	Конфликт как основная категория конфликтологии	Пр	2/-/-
Классификация и характеристика основных видов конфликтов	Классификация и характеристика основных видов конфликтов	Пр	2/-/-
Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия	Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия	Пр	1/-/-
Теории поведения личности в конфликтах	Теории поведения личности в конфликтах	Пр	1/-/-
Контрольная точка	Контрольная точка 1	Пр	2/-/-

1			
Переговоры и медиация в конфликтных ситуациях	Переговоры и медиация в конфликтных ситуациях	Пр	1/-/-
Конфликтность и толерантность в общении	Конфликтность и толерантность в общении	Пр	1/-/-
Управление конфликтом	Управление конфликтом	Пр	4/2/-
Контрольная точка 2	Контрольная точка 2	Пр	2/-/-
Итого			

### 5.3. Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрен

### 5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Темы и/или виды самостоятельной работы	Часы
Конфликтология как отрасль научного знания	4
Конфликт как основная категория конфликтологии	4
Классификация и характеристика основных видов конфликтов	4
Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия	4
Теории поведения личности в конфликтах	4
Переговоры и медиация в конфликтных ситуациях	4

Конфликтность и толерантность в общении	4
Управление конфликтом	8

## 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 для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Конфликтология».
3. Методические рекомендации по выполнению письменных работ () (при наличии).
4. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы студентами заочной формы обучения (при наличии)
5. Методические указания по выполнению курсовой работы (проекта) (при наличии).

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)	метод. лит. (из п.8 РПД)
1	Конфликтология как отрасль научного знания. Конфликтология как отрасль научного знания	Л1.1, Л1.2, Л1.3	Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4	Л3.1, Л3.2, Л3.3
2	Конфликт как основная категория конфликтологии. Конфликт как основная категория конфликтологии	Л1.1, Л1.2, Л1.3	Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4	Л3.1, Л3.2, Л3.3
3	Классификация и характеристика основных видов конфликтов. Классификация и характеристика основных видов конфликтов	Л1.1, Л1.2, Л1.3	Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4	Л3.1, Л3.2, Л3.3
4	Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия	Л1.1, Л1.2, Л1.3	Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4	Л3.1, Л3.2, Л3.3
5	Теории поведения личности в конфликтах. Теории поведения личности в конфликтах	Л1.1, Л1.2, Л1.3	Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4	Л3.1, Л3.2, Л3.3
6	Переговоры и медиация в конфликтных ситуациях. Переговоры и медиация в конфликтных ситуациях	Л1.1, Л1.2, Л1.3	Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4	Л3.1, Л3.2, Л3.3
7	Конфликтность и толерантность в общении. Конфликтность и толерантность в общении	Л1.1, Л1.2, Л1.3	Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4	Л3.1, Л3.2, Л3.3
8	Управление конфликтом Управление конфликтом	Л1.1, Л1.2, Л1.3	Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4	Л3.1, Л3.2, Л3.3

## 7. Фонд оценочных средств (оценочных материалов) для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Конфликтология»

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

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	1		2		3		4	
		1	2	3	4	5	6	7	8
УК-3.1: Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, учитывая особенности поведения других членов команды, соблюдая установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат	Ознакомительная практика		x						
	Проектная деятельность				x				
	Проектная работа				x	x		x	
	Профессиональная этика и этикет			x					
	Психология профессионально-личностного развития		x						
	Управление персоналом						x		

## 7.2. Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Конфликтология» проводится 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 также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи обучающемуся.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Конфликтология» проводится в виде Зачет.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются оценки «ЗАЧТЕНО», «НЕ ЗАЧТЕНО». (или «ОТЛИЧНО», «ХОРОШО», «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО», «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» для дифференцированного зачета/экзамена)

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.

## Состав балльно-рейтинговой оценки студентов очной формы обучения

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:

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций	Максимальное количество баллов
<b>2 семестр</b>		
КТ 1	Коллоквиум	15
КТ 2	Коллоквиум	15
<b>Сумма баллов по итогам текущего контроля</b>		<b>30</b>
Посещение лекционных занятий		20
Посещение практических/лабораторных занятий		20
Результативность работы на практических/лабораторных занятиях		30
<b>Итого</b>		<b>100</b>

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижений компетенций	Максимальное количество баллов	Критерии оценки знаний студентов
2 семестр			
КТ 1	Коллоквиум	15	<p>15–14 баллов («отлично»): студент демонстрирует глубокое и прочное усвоение программного материала; даёт полные, последовательные, грамотные и логически стройные ответы, в т. ч. при видоизменении исходного вопроса; свободно оперирует понятиями и терминами, подкрепляет рассуждения примерами; правильно обосновывает принятые решения; показывает владение навыками анализа и синтеза информации; допускает не более одной незначительной неточности, не влияющей на суть ответа.</p> <p>13–11 баллов («хорошо»): студент владеет программным материалом в полном объёме, но допускает 1–2 не существенные неточности или небольшие пробелы в аргументации; изложение грамотное и в целом последовательное, с правильным применением теоретических знаний; способен решать практические задачи, но может испытывать небольшие затруднения при нестандартных вопросах; примеры и иллюстрации уместны, но не всегда разнообразны; логика ответа сохранена, но возможны небольшие паузы при переходе между блоками информации.</p> <p>10–8 баллов («удовлетворительно»): студент усвоил основной материал, но допускает неточности и ошибки, которые может исправить с помощью наводящих вопросов преподавателя; изложение недостаточно последовательное, возможны нарушения логики или пропуски важных аспектов темы; формулировки иногда неточны или упрощены; применение теоретических знаний на практике ограничено — студент справляется с типовыми заданиями, но затрудняется с нестандартными</p>

		<p>кейсами; примеры приводятся, но их связь с тезисами не всегда очевидна.</p> <p>7–5 баллов («неудовлетворительно с возможностью пересдачи»): студент имеет фрагментарные знания по теме, допускает существенные ошибки, которые не может исправить даже с помощью преподавателя; изложение непоследовательное, с явными пробелами в понимании ключевых понятий; аргументация слабая или отсутствует; практические задания выполняются с грубыми ошибками либо не выполняются вовсе; терминология используется некорректно; ответ требует значительной корректировки со стороны преподавателя для достижения минимально приемлемого уровня.</p> <p>4–0 баллов («неудовлетворительно, требуется дополнительная подготовка»): студент не владеет программным материалом, не понимает сути поставленных вопросов; ответы отсутствуют либо состоят из отдельных несвязных фраз; допускаются грубые ошибки в базовых понятиях; не способен применить теоретические знания даже в простейших ситуациях; не приводит примеров или использует их некорректно; отказывается отвечать либо даёт ответы, не относящиеся к теме; практические задания не выполняются.</p>
--	--	--

КТ 2	Коллоквиум	15	<p>15–14 баллов («отлично»): студент демонстрирует глубокое и прочное усвоение программного материала; даёт полные, последовательные, грамотные и логически стройные ответы, в т. ч. при видоизменении исходного вопроса; свободно оперирует понятиями и терминами, подкрепляет рассуждения примерами; правильно обосновывает принятые решения; показывает владение навыками анализа и синтеза информации; допускает не более одной незначительной неточности, не влияющей на суть ответа.</p> <p>13–11 баллов («хорошо»): студент владеет программным материалом в полном объёме, но допускает 1–2 несущественные неточности или небольшие пробелы в аргументации; изложение грамотное и в целом последовательное, с правильным применением теоретических знаний; способен решать практические задачи, но может испытывать небольшие затруднения при нестандартных вопросах; примеры и иллюстрации уместны, но не всегда разнообразны; логика ответа сохранена, но возможны небольшие паузы при переходе между блоками информации.</p> <p>10–8 баллов («удовлетворительно»): студент усвоил основной материал, но допускает неточности и ошибки, которые может исправить с помощью наводящих вопросов преподавателя; изложение недостаточно последовательное, возможны нарушения логики или пропуски важных аспектов темы; формулировки иногда неточны или упрощены; применение теоретических знаний на практике ограничено — студент справляется с типовыми заданиями, но затрудняется с нестандартными кейсами; примеры приводятся, но их связь с тезисами не всегда очевидна.</p>
------	------------	----	---

			<p>7–5 баллов («неудовлетворительно с возможностью пересдачи»): студент имеет фрагментарные знания по теме, допускает существенные ошибки, которые не может исправить даже с помощью преподавателя; изложение непоследовательное, с явными пробелами в понимании ключевых понятий; аргументация слабая или отсутствует; практические задания выполняются с грубыми ошибками либо не выполняются вовсе; терминология используется некорректно; ответ требует значительной корректировки со стороны преподавателя для достижения минимально приемлемого уровня.</p> <p>4–0 баллов («неудовлетворительно, требуется дополнительная подготовка»): студент не владеет программным материалом, не понимает сути поставленных вопросов; ответы отсутствуют либо состоят из отдельных несвязных фраз; допускаются грубые ошибки в базовых понятиях; не способен применить теоретические знания даже в простейших ситуациях; не приводит примеров или использует их некорректно; отказывается отвечать либо даёт ответы, не относящиеся к теме; практические задания не выполняются.</p>
--	--	--	---

### **Критерии и шкалы оценивания результатов обучения на промежуточной аттестации**

При проведении итоговой аттестации «зачет» («дифференцированный зачет», «экзамен») преподавателю с согласия студента разрешается выставлять оценки («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «зачет») по результатам набранных баллов в ходе текущего контроля успеваемости в семестре по выше приведенной шкале.

В случае отказа – студент сдает зачет (дифференцированный зачет, экзамен) по приведенным выше вопросам и заданиям. Итоговая успеваемость (зачет, дифференцированный зачет, экзамен) не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

При сдаче (зачета, дифференцированного зачета, экзамена) к заработанным в течение семестра студентом баллам прибавляются баллы, полученные на (зачете, дифференцированном зачете, экзамене) и сумма баллов переводится в оценку.

### **Критерии и шкалы оценивания ответа на зачете**

По дисциплине «Конфликтология» к зачету допускаются студенты, выполнившие и сдавшие практические работы по дисциплине, имеющие ежемесячную аттестацию и без привязке к набранным баллам. Студентам, набравшим более 65 баллов, зачет выставляется по результатам текущей успеваемости, студенты, не набравшие 65 баллов, сдают зачет по вопросам, предусмотренным РПД. Максимальная сумма баллов по промежуточной аттестации (зачету) устанавливается в 15 баллов

Вопрос билета	Количество баллов
Теоретический вопрос	до 5
Задания на проверку умений	до 5
Задания на проверку навыков	до 5

#### Теоретический вопрос

5 баллов выставляется студенту, полностью освоившему материал дисциплины или курса 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 экзаменационному заданию (билету) и дополнительным вопросам, заданных экзаменатором. Дополнительные вопросы, как правило, должны относиться к материалу дисциплины или курса, не отраженному в основном экзаменационном задании (билете) и выявляют полноту знаний студента по дисциплине.

4 балла заслуживает студент, ответивший полностью и без ошибок на вопросы экзаменационного задания 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.

1 балл 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 баллов - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

#### Задания на проверку умений и навыков

5 баллов Задания выполнены в обозначенный преподавателем срок, письменный отчет без замечаний. Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

4 балла Задания выполнены в обозначенный преподавателем срок, письменный отчет с небольшими недочетами.

2 баллов Задания выполнены с задержкой, письменный отчет с недочетами. Работа выполнена не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы.

1 баллов Задания выполнены частично, с большим количеством вычислительных ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

0 баллов Задания выполнены, письменный отчет не представлен или работа выполнена не полностью, и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

### 7.3. Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины «Конфликтология»

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 рубе

-жом.

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.

Тема 1. эссе по дисциплине

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 2. Кейс-задачи

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 расширялось, 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.

Задача 2.

Данный конфликт возник между главным бухгалтером и коммерческим директором на одном из казанских обществ с ограниченной ответственностью.

Предприятие не большое - 52 человека. Фирма образована 3 частными лицами, внесшими равные доли. Это директор, зам директора по производству и коммерческий директор. Причем двое из них внесли денежный капитал, а одна, коммерческий директор, интеллектуальный, не уступающий по своей значимости долям других участников.

Интеллектуальный капитал заключается в том, что коммерческий директор, которая в прошлом преподавала в КГФЭИ, активизировала свои банковские связи, что позволяло фирме в течение 2-х лет получать льготные кредиты. Но по истечении этих двух лет она исчерпала все свои

возможности получения кредитов через знакомых и стала фактически не востребована т.к. данная деятельность была для нее основной, а ничем другим заниматься она не хотела.

Директор фирмы по темпераменту – флегматик, зам директора (3-ий собственник – сангвиник). Между этими людьми существует полное взаимопонимание, они работают вместе с самого основания фирмы.

Главный бухгалтер женщина предпенсионного возраста. По типу характера - меланхолик. Человек знающий свое дело, «профессионал», разбирающаяся в законодательных актах, постоянно обновляющая свои знания, активно использующая в своей деятельности современные технологии.

Коммерческий директор по темпераменту – холерик, причем агрессивный холерик. Поэтому ситуацию с отказами в получении кредитов она переживала очень эмоционально. Она ждала сочувствия от окружающих. Со стороны главного бухгалтера, она не получала ни понимания, ни поддержки. Её это очень сильно задевало и злило. Главный бухгалтер человек не эмоциональный, ориентированный в работе только на результат. Не зная нюансов, она не понимала и не могла понять коммерческого директора. Она считала, что если фирма не получает кредиты, то это результат плохой работы коммерческого директора, ответственной за это. Женщина холерик (коммерческий директор) срывалась на крик, пытаясь доказать свою важность, но все было бесполезно. Тогда она стала искать поддержку в глазах других сотрудников фирмы. Часть сотрудников ее поддержало, но другая половина была «за» главного бухгалтера, которая также пользовалась немалой популярностью благодаря своему профессионализму.

Фирма фактически разделилась на два воинствующих лагеря. Люди перестали работать, стали постоянно обсуждать каждую из сторон, любое действие директора воспринималось как заведомо не правильное. Директор предприятия ни чего не предпринимал пока конфликт из межличностного не перерос в межгрупповой.

Работать в такой обстановке стало просто невыносимо и директор принял решение пригласить консультанта, который помог бы разрешить данную проблему. После исследования ситуации, в ходе бесед с сотрудниками консультант пришла к выводу, что на фирме вместе работают люди с разными темпераментами: меланхолик (главный бухгалтер) и холерик (коммерческий директор). Было принято решение ввести третье лицо между двумя конфликтующими сторонами – директора (флегматика). Все решения коммерческого директора сначала проходили через директора, также как и все, что делала главный бухгалтер, сначала ложилось на стол директору и только после этого передавалось коммерческому директору.

Но проблема была ещё и в том, что коммерческий директор кроме получения кредитов ничем другим не хотела заниматься. Её функции фактически стал выполнять сам директор. Она стала не нужной фирме. Когда директор предложил уйти коммерческому директору, часть сотрудников восприняло это болезненно. Коммерческий директор почувствовала эту поддержку, этот «тыл» и уходить не собиралась, мало того она еще больше настраивала людей друг против друга.

В результате, был выбран единственно возможный путь разрешения этого конфликта. Предприятие было реорганизовано. Все сотрудники в связи с этим были уволены. Директор и его заместитель объединили свои капиталы и создали новое предприятие, большинство сотрудников старого предприятия - 46 человек перешло на новое предприятие. Коммерческий директор и 6 других сотрудников покинули предприятие, четверо из них спустя год вернулось в новую фирму.

Вопросы:

1. Перечислите причины данного конфликта. Какие из них относятся к эмоциональным, а какие являются конструктивными?

2. Какие фазы развития прошел данный конфликт? Проведите диагностику данного конфликта по схеме: объект конфликта – причины конфликта – участники конфликта – цели (потребности) оппонентов – мотивы оппонентов – надежды оппонентов – опасения оппонентов – конфликтогены.

3. Почему рекомендации консультанта не помогли?

Задача 3.

Действие происходило в крупной туристической компании. Сотрудники компании: Ирина — менеджер по персоналу, Елена — менеджер по маркетингу и директор турфирмы.

Отдел маркетинга был полностью сформирован. Елена являлась доверенным лицом

директора, работала в компании с момента ее основания, стремилась занять лидерские позиции. В какой-то момент директор ввел в компанию нового специалиста — коммуникабельного, волевого менеджера по персоналу Ирину. Она смогла быстро завоевать уважение коллег по работе, установить дружеские неформальные отношения, в том числе и с директором. Постепенно Елена начинает воспринимать Ирину как соперницу и конкурента, потому что директор при принятии решений стал больше ориентироваться на мнение Ирины. Ирина, не владеющая большим опытом работы в туристической сфере, допускала незначительные ошибки. Они служили для Елены поводом продемонстрировать свое недовольство, высказать претензии. Елена начала настраивать начальство и коллег против Ирины.

Директор не предпринимал попыток разрешить напряженную ситуацию между своими сотрудниками. Елена, желая вернуть себе прежнее положение, попыталась провести интеграцию двух отделов, предложив свою кандидатуру в качестве руководителя объединенного отдела маркетинга и персонала. Для того чтобы убедить директора, были отмечены положительные стороны данной политики — «единство голоса». Директор принял это предложение, что вынудило Ирину защищать себя и свои интересы. Постепенно скрытая враждебность приобрела открытую форму. Компания разделилась на два фронта, понизилась эффективность работы.

Вопросы и задания

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

2. Какие фазы развития прошел данный конфликт? Проведите диагностику данного конфликта по схеме: объект конфликта — причины конфликта — участники конфликта — цели (потребности) оппонентов — мотивы оппонентов — надежды оппонентов — опасения оппонентов — конфликтогены.

3. Кто из участников, по Вашему мнению, в большей степени влияет на ситуацию?

Задача 4.

В туристической фирме Анна Михайловна, проработавшая более пятнадцати лет, привыкла быть на первых ролях.

Она не только хорошо знала свою работу, но и была в курсе всего происходящего в турфирме. Во всех событиях, относящихся к сфере неформального общения сотрудников, она также была незаменима. Анна Михайловна умела организовать праздничный стол, выбрать подарок на день рождения, часто приглашала в выходные сослуживцев к себе на дачный участок, да и в будни за обеденным чаепитием нередко радовала собравшихся домашними пирожками.

Приход в группу новой сотрудницы Светланы сразу создал сложную ситуацию. Света закончила университета с красным дипломом, хорошо знала компьютер, поэтому была приглашена на работу, связанную с выполнением конкретных заказов, требовавшего неординарных решений.

Светлана была яркой личностью, и ее приход сразу повлиял на климат в коллективе. Анна Михайловна остро переживала, что внимание, которое, как она считала, должно принадлежать в основном ей, теперь доставалось и Свете. Пожилую женщину раздражало в Светлане практически все: и манера одеваться, и слишком громкий, по ее мнению, смех, неуместный на работе, то, что Света, «сохраняя фигуру», отказывалась от угощения пирожками. Однако участие Светы в разработке проектов приносило очевидную пользу. Но это еще больше раздражало Анну Михайловну, которая старалась видеть во всем, что касалось Светы, только недостатки.

Света также не симпатизировала Анне Михайловне, считая создаваемую той «домашнюю» атмосферу неуместной на рабочем месте. Раздражали Светлану и косые взгляды сотрудницы, ее манера посудачить об окружающих. Непростую, без того ситуацию усугубляло еще и то, что Свете для работы на компьютере предоставили стол, за которым раньше сотрудники могли устроить чаепитие в нерабочее время и который Анна Михайловна так заботливо украшала букетиками цветов с дачи. Помещение было тесным, другой стол поставить было некуда, но Анна Михайловна была обижена до глубины души и в сердцах высказала Свете все, что думала о ее манерах и претензиях. Света не осталась в долгу и в свою очередь сказала много нелестного в адрес Анны Михайловны. Женщины от конкретного повода перешли к обобщениям, в конфликт пробовали вмешаться не желавшие скандала сотрудники, но в итоге Анна Михайловна ушла, хлопнув дверью, а молодая женщина еще долго переживала, доказывая себе и окружающим, что она не виновата в скандале. Конфликт на этом не закончился, а принял затяжной характер.

Вопросы и задания

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

2. Какие фазы развития прошел данный конфликт? Проведите диагностику данного конфликта по схеме: объект конфликта – причины конфликта – участники конфликта – цели (потребности) оппонентов – мотивы оппонентов – надежды оппонентов – опасения оппонентов – конфликтогены.

3. Кто из участников, по Вашему мнению, в большей степени влияет на ситуацию?

#### Задача 5.

Сергей и Светлана уже работали какое-то время в одной организации, но в разных отделах. Конфликтов между ними не было, но возникали ситуации, когда они начинали подшучивать друг над другом, что в конце концов заканчивалось недовольством каждого, так как последнее слово каждый хотел оставить за собой. Таким образом шутки перерастали в препирания. Так коллеги и работали, и хотя их деятельность не пересекалась по причине работы в разных отделах, они все равно находили повод поострить.

Итак, сначала были шутки, потом Сергей начал выражать Светлане недовольство по поводу того, что она отвлекает подчиненных в его отделе. Девушка действительно сдружилась с сотрудницами из его отдела и приходила к ним поболтать, но так как Сергей не являлся ее непосредственным начальником, то его распоряжения никак не регулировали ее поведение. Сергей обратился к генеральному директору с просьбой поговорить со Светланой об этом. Директор поговорил с ней мягко, попросив так больше не делать, но со временем все возвратилось на круги своя.

Тогда Сергей снова просил директора повлиять на сотрудницу, и т. д. Кабинеты двух отделов находились рядом. Сергей по рабочему вопросу зашел в кабинет, где работала Светлана. Когда он что-то обсуждал с коллегами, она попросила его говорить тише, так как он мешал ей работать. Сергей, в свою очередь, напомнил ей о том, как она приходит поболтать с приятельницами и что ее не заботит, мешает ли она кому-нибудь. Разгорелась ссора с криками и взаимными обвинениями.

После этого случая их отношения стали еще напряженнее. Как только у Светланы на работе случалась неудача, Сергей не упускал возможности позлорадствовать по этому поводу. Находясь в окружении коллег и завидя Светлану, он декларировал: «А вот и наша неудачница!». Если она отвечала колкостью, говорил: «Почему ты такая агрессивная?!».

#### Вопросы и задания

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

2. Какие фазы развития прошел данный конфликт? Проведите диагностику данного конфликта по схеме: объект конфликта – причины конфликта – участники конфликта – цели (потребности) оппонентов – мотивы оппонентов – надежды оппонентов – опасения оппонентов – конфликтогены.

3. Кто из участников, по Вашему мнению, в большей степени влияет на ситуацию?

#### Задача 6.

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 3. Кейс-задачи

Задача. 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 недальновидность 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 оправдывает 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 4. Творческое задание

##### Задание 1.

- 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.

---

Задание 2.

Сформулируйте основные правила эффективного общения в конфликте.

Задание 3.

Сформулируйте основные правила самоконтроля эмоций.

Задание 4.

Проанализируйте наиболее часто используемые формы критики в социальных группах.

1. Подбадривающая критика: «Ничего, в следующий раз сделаете лучше. А сейчас – не получилось».

2. Критика-упрек: «Ну что же вы? Я на вас так рассчитывал!» Или: «Эх вы! Я был о вас более высокого мнения!»

3. Критика-надежда: «Надеюсь, что в следующий раз вы сделаете это задание лучше».

4. Критика-аналогия: «Раньше, когда я был таким, как вы, молодым специалистом, то тоже допустил точно такую же ошибку. Ну и попало мне от начальника!»

5. Критика-похвала: «Работа сделана хорошо, но не для этого случая».

6. Критика-озабоченность: «Я очень озабочен сложившимся положением дел, потому что за невыполнение этого задания в срок несет ответственность весь коллектив».

7. Безличная критика: «В нашем коллективе есть еще работники, которые не справляются со своими обязанностями. Не будем называть их фамилии. Думаю, что они и сами сделают для себя должные выводы».

8. Критика-сопереживание: «Я хорошо вас понимаю, вхожу в ваше положение, но и вы поймите меня. Ведь дело-то не сделано».

9. Критика-сожаление: «Я очень сожалею, но должен отметить, что ваша работа выполнена некачественно».

10. Критика-удивление: «Как?! Неужели вы не сделали еще работу? Не ожидал...»

11. Критика-ирония: «Делали, делали и... сделали. Работа что надо! Только как теперь в глаза начальству смотреть будем?!»

12. Критика-намек: «Я знал одного человека, который поступил точно так же, как вы. Потом ему пришлось плохо...»

13. Критика-смягчение: «Наверное, в том, что произошло, виноваты не только вы...»

14. Критика-укоризна: «Что же вы сделали так неаккуратно? Да еще и не вовремя?!»

15. Критика-замечание: «Не так сделали. В следующий раз советуйтесь, если не знаете, как выполнить задание!»

16. Критика-предупреждение: «Если вы еще раз допустите брак, пеняйте на себя!»

17. Критика-требование: «Работу вам придется переделать!»

18. Критика-вызов: «Если допустили столько ошибок, сами и решайте, как выходить из положения».

19. Критика-совет: «Я вам советую не горячиться, подождите, остыньте и завтра с новыми силами проанализируйте, что и как нужно поправить».

20. Конструктивная критика: «Работа выполнена неверно. Что конкретно собираетесь предпринять?!» Или: «Работа не выполнена. Посмотрите возможность использования такого-то варианта».

21. Критика-опасение: «Я очень опасаясь, что и в следующий раз работа будет выполнена на таком же уровне».

22. Критика-окрик: «Стой! Что ты делаешь? Разве можно так выполнять эту работу?»
23. Критика-обида: «Эх вы! Не ожидал я от вас такого! Где же ваша совесть?!»
24. Критика-покровительство: «Да! Не получилось! Ну ничего, я вам помогу».
25. Критика-угроза: «Я вынужден применить к вам самые строгие дисциплинарные меры».

#### Тема 5. тест

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 особенностям;
- г) все вышеназванные.

Тема 6. коллоквиум

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.

Тема 7. Задачи

Задача 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 будут 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 желания 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 простоям 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. ...

Задача 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 общие 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. Кейс-задачи

Задача 1.

В травматологическом отделении санатория работало 8 хирургов и заведующий отделением. Коллектив работал вместе уже много лет и был очень дружным. Ежемесячно коллектив самостоятельно определял график дежурств врачей, заведующий лишь подписывал его. При этом равномерно распределялись дежурства в праздничные и выходные дни, которые оплачивались значительно дороже, и дежурства в будни, которые оплачивались меньше. Порядок выбора дней дежурства традиционно определялся стажем работы, т.е. врач, имеющий большой стаж работы, заполняли график первыми и так, как это им было удобно. В этом проявлялось уважительное отношение к старшим сотрудникам. В целом работа в отделении строилась на принципах взаимной ответственности и взаимопомощи.

Однажды в этот сложившийся коллектив пришел молодой хирург. Он не имел достаточного практического опыта и поэтому коллектив его обучал всему и помогал, когда в этом была необходимость, без всякого вмешательства заведующего. Когда молодой врач приобрел некоторый опыт, заведующий разрешил включить его в очередной график дежурств, который был уже практически заполнен. Однако молодого врача не устроили оставшиеся свободными дни дежурств. Тогда он поставил дни дежурств по собственному усмотрению. При этом он либо вычеркнул из графика, либо переставил ранее «занятые» другими врачами дежурства. С этим новым графиком, никого не предупредив, он пошел к заведующему и утвердил его как окончательный вариант. На возмущение коллег этим поступком, он продемонстрировал подпись заведующего и отказался что-либо обсуждать. Заведующий поддержал молодого врача, сказав, что график уже утвержден и ничего менять он не собирается.

Отношение коллектива к молодому врачу резко изменилось. Вместо доброжелательного, приветливого отношения, появилось сухое, формальное. Его уже не спрашивали «Как дела?», «Справляешься?», «Нужна ли помощь?». Мало того, перестали с ним обсуждать личные темы, не звали на дни рождения и другие мероприятия вне рабочего времени.

Так продолжалось какое-то время. Молодой врач из-за всех сил старался не делать профессиональных ошибок, но в связи с отсутствием у него опыта, они время от времени появлялись. Если ранее коллектив более опытных врачей помогал ему избежать ошибок или своевременно их исправить, то теперь этого не было. Более того, на ежедневных утренних рапортах при обсуждении историй болезни пациентов эти ошибки всячески выпячивались.

В ответ на это заведующий критиковал коллектив за недружелюбное отношение к новичку. Он издал распоряжение, согласно которому ответственность за совершенные врачебные ошибки будет налагаться на «старших» по врачебной бригаде. После этого распоряжения многие врачи отказались дежурить вместе с молодым врачом. Ему настоятельно советовали дежурить со своим «покровителем».

Вопросы:

1. Есть ли в данной ситуации конфликт? Любой ответ – ДА или НЕТ четко объясните!
2. Что стало причиной конфликта? Ответ четко аргументируйте!
3. Можно ли было избежать описанной ситуации? Ответ четко аргументируйте!

Опишите, как бы Вы действовали на месте молодого врача?

4. Предложите несколько сценариев завершения конфликта.
5. На какие факты, события в коллективе должен был бы обратить внимание заведующий отделением? Что должен был бы сделать заведующий отделением, чтобы пресечь такую ситуацию?

Задача 2.

Вы являетесь руководителем группы, у Вас 5 сотрудников, работой которых Вы, как правило, довольны. Две недели тому назад Вы использовали возможность взять на место вышедшего сотрудника новую сотрудницу, которая недавно с отличием закончила магистратуру. Вы только что провели с ней вступительную беседу и сказали ей, что ждете от неё новых идей по организации труда. В качестве слабого места Вы назвали ей навыки по использованию современных коммуникационных технологий Вашими сотрудниками и сказали ей, что ждете от неё предложений по быстрому улучшению этого дефицита.

Молодая женщина восприняла это, вероятно, очень серьезно и не проходит ни одного совещания группы, при котором она не указала бы на существующие недостатки в

презентации результатов работы и дефицита коммуникации с контактными лицами учреждения. При этом она употребляет такие резкие выражения как: "Это всё для начинающих" и "Так нельзя представлять себя перед другими" и „Как это только всё до сих пор удавалось?“. Пожилые коллеги до сих пор не реагировали на эти провокации открыто. Но, когда вчера один из сотрудников по дороге домой спускался вместе со мной по лестнице, его "прорвало": "Наша новенькая из-за её манер сильно действует на нервы. Совсем недавно работает у нас и уже думает, что знает всё лучше всех. До сегодняшнего дня не поступило ни одного конкретного предложения, одни мыльные пузыри. Я здесь уже 3 года и всё шло хорошо, без проблем. Ещё никто не сказал нам, что мы делаем что-то неправильно, Вы тоже. Коллеги нервничают из-за её поведения, только ничего не говорят“.

Вы, как руководитель группы, успокаиваете сотрудника словами: "О`кей, я позабочусь об этом". На следующий день у Вас опять было совещание группы, но не было возможности поговорить с новой коллегой.

Один из коллег представлял на рассмотрение сложный проект, не используя демонстрационных средств. Тут новая коллега заметила: „Этого никто не понимает, Вы должны так сделать презентацию, чтобы понял даже тот, кто не в курсе дела. Господин руководитель группы, так мы долго будем позориться“. Докладчик, который уже 10 лет надёжно работает, но сознательно не хочет заниматься новыми методами презентации, отвечает на это: „Если у Вас, коллега, нет достаточно фантазии, чтобы представить себе то, о чём я докладываю, тогда я задаю себе вопрос, что Вы вообще изучали в вузе?“. Другие присутствующие коллеги спонтанно аплодируют и одобрительно смеются. Новая коллега покидает помещение со словами: „Здесь больше никому нельзя помочь. Они уже старые и упрямые“. Вы, как руководитель группы, заканчиваете совещание словами: "Я думаю, мы должны снова сконцентрироваться на работе и закончить эти споры. Я снова вас соберу“.

Замечание:

Вы - руководитель группы и знаете, что Ваши сотрудники старательные и надёжные, но что они склонны к тому, чтобы быстро и долго довольствоваться существующим положением. Поэтому Вы и пригласили новенькую. Но Вы, конечно, хотите достичь и того и другого: спокойствия в группе и одновременно последовательности во внедрении того, что Вы представляете себе как инновации. Манеру новой сотрудницы Вы тоже не находите приемлемой, но Вы не хотели тормозить её публично при всех на совещаниях группы, потому что Вы, собственно говоря, на её стороне.

Задание

1. Описан ли в данной ситуации конфликт (или конфликты)? Ответ четко аргументируйте! Назовите причину (причины)
2. Назовите основных героев, которые влияют на развитие событий в ситуации и:
  - опишите психологические особенности каждого героя;
  - объясните причину описанного в ситуации поведения для каждого героя;
  - опишите «вклад» каждого героя в развитие описанной ситуации.
3. Какие меры Вы бы приняли в этой ситуации, чтобы снова улучшить рабочий климат, не задевая участвующих лиц и снова мотивировать их к новой работе?

Задача 3.

В туристическом агентстве работают 11 сотрудниц. Все располагаются в одной комнате. Коллектив дружный. Сотрудницы поддерживали отношения не только на работе, но и дружили семьями. Все всегда были доброжелательны друг к другу, всячески помогали, подменяли, когда кто-то не мог выйти на работу.

Но со временем сотрудницы стали жаловаться, что рабочие места устроены неудобно: приходится сидеть спиной друг к другу, что создает дискомфорт. А когда нужно обсудить рабочий вопрос или просто перекинуться парой слов, сотрудницам приходится поворачиваться, но так как стулья не крутятся, делать это непросто. Прикинув, как можно переставить рабочие столы, решили, что лучше сдвинуть их к середине комнаты и поставить так, чтобы все сидели по парам напротив друг друга.

Но между столами не было даже небольших перегородок, из-за чего у сотрудниц не возникало чувства личного пространства и хотя бы условного уединения. Через месяц снова проявилось недовольство. Когда кто-то говорил по телефону, то у рядом сидящих возникало

ощущение, что говорят с ними. Кому-то не нравилось, что соседка жуёт жвачку или пьёт чай с конфетой, кто-то высказывался против резкого запаха духов. Ведь он ощущался на протяжении всего рабочего дня. Кому-то не нравилось, что некоторые соседки перекусывают прямо на рабочем месте несколько раз в день.

Раздражение нарастало и иногда выливалось в перепалку. Когда коллеги сидели спиной друг к другу, никто не обращал внимания на такие мелочи, а теперь недовольство нередко приводило к скандалам, но возвращать столы на прежние места никто не хотел, так как это тоже было неудобно.

Задание по задаче:

1. Есть ли в данной ситуации конфликт? Любой ответ – ДА или НЕТ четко объясните!
2. Могла ли описанная в кейсе ситуация возникнуть по другим причинам, а не из-за того, что переставили столы? Если могла – то по каким причинам (указать конкретно, а не общими фразами). Если не могла – то почему? Что именно послужило причиной возникновения описанной ситуации?
3. Почему раньше все всех устраивало, а потом, казалось бы, привычные условия труда стали напрягать? Ответ четко объясните!
4. Как, по Вашему мнению, нужно организовать пространство, чтобы угодить сотрудницам? Ответ четко объясните!
5. Обязательно ли для урегулирования конфликта иначе размещать рабочие места? Ответ четко объясните!

Задача 4.

Как руководитель группы «Новые средства коммуникации и работа учреждения с общественностью внутри страны и за её пределами», Вы по-новому сделали распределение задач в группе.

У Вас 5 сотрудников, из них 3 - в возрасте, которые уже более 10 лет работают в группе, и два молодых сотрудника, которые в группе только полгода. У коллег, как правило, хорошие взаимоотношения, даже при том, что старшие уже иногда делали замечания типа: „Когда мы были молодыми, мы постоянно не смотрели на часы и не ждали, когда, наконец, закончится работа. Но сегодня молодые люди только и думают о своём свободном времени“.

Это действительно факт, что молодые сотрудники всегда вовремя уходят домой и, если уже потом поступают какие-то поручения, их выполняют старшие. Вы, как руководитель, это уже заметили, но у Вас пока не было конкретного повода для претензий.

Чтобы теперь больше приобщить молодых сотрудников к гибкой регулировке рабочего времени, Вы дали им задание, взять на себя работу с общественностью и со СМИ и вместе с этим представление учреждения за рубежом.

В течение нескольких недель, однако, в группе накапливаются звонки из СМИ, которые жалуются на то, что по телефону никто не может дозвониться, никто также не перезванивает, на запросы по электронной почте очень долго не отвечают, а если и дозваниваются и задают вопрос, то нередко получают неприветливый ответ примерно такого содержания: „Вы не единственный, о ком мы должны позаботиться. Мы обрабатываем все запросы по мере их поступления и, кроме того, мы не можем быть здесь для Вас день и ночь. В конце концов у нас есть ещё личная жизнь.“

Об этом Вы узнаете от старших сотрудников, которые принимали эти звонки и, когда Вы требуете объяснений от обоих молодых сотрудников, Вы получаете ответ: “Мы этого вообще не понимаем. До нас всегда можно дозвониться, но в конце концов у нас есть наше рабочее время, а за большее нам не платят. А эти не должны себя так вести, кроме того, не так уж часты такие случаи, как это представляют старшие коллеги.“

Это слышит один из пожилых сотрудников, который отвечает: „Ну это уже слишком. Они ленивы и не воспринимают свою работу серьёзно, а теперь нас ещё выставляют лжецами. Мы не потерпим этого от этих молодых и ленивых коллег. Спросите других, они рассердятся точно также как и я.“

Во время перерыва Вы разговариваете ещё с двумя другими пожилыми коллегами об этом положении дел и узнаете от них, что они неоднократно отмечали, что оба новеньких, как и прежде, очень точно следят за рабочим временем и также пунктуально покидают офис. И они также нередко были удивлены, когда им поступали звонки о том, как трудно до кого-нибудь у

нас дозвониться. Единодушное мнение старших коллег, которое они Вам выражают: „До тех пор, пока молодые коллеги не будут работать и не приспособятся к нашей трудовой этике, мы не хотим больше иметь с ними никаких дел, кроме тех, которые абсолютно необходимы. Работа перестала доставлять удовольствие.“ Замечание

Для Вас, как для руководителя группы, прежде всего важно объяснить молодым коллегам так, чтобы они поняли, что стоит не смотреть на своё рабочее время по контрольным часам (прибор для контроля рабочего времени, который делает служащим отметку на специальной карте - прим. переводчика) и что контактных лиц в СМИ следует рассматривать как ценных и важных клиентов.

Вы знаете, что оба держатся в группе несколько в стороне. Также и на различных мероприятиях, которые проводились вне рабочего времени, они говорили, что не могут присутствовать и прикрывались личными причинами. Вы знаете также, что Вы не получите в Вашем учреждении замены для этих обоих сотрудников и, кроме того, Вы не хотите выставлять свою группу в плохом свете в Вашем учреждении.

Задание к ситуации:

1.Какую степень конфликта Вы здесь узнаете и какие возможности управления конфликтом можно здесь применить?

2.Какова доля участия в конфликте молодых коллег и какова доля пожилых?

3.Какие меры кажутся Вам здесь возможными и оправданными, чтобы разрешить конфликт внутри группы?

4. Как и в какой последовательности Вы будете поступать с конфликтующими сторонами и что Вы им скажите, с намерением убедить их не делать яму глубже, а восстановить положительный способ взаимодействия на рабочем месте?

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

а) Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

### **основная**

Л1.1 Кибанов А. Я., Ворожейкин И. Е. Конфликтология [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Бакалавриат, Специалитет, Аспирантура. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 301 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=398577>

Л1.2 Козырев Г. И. Конфликтология [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2022. - 289 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=399453>

Л1.3 Шарков Ф. И., Сперанский В. И. Общая конфликтология [Электронный ресурс]:учебник; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2023. - 236 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=431686>

### **дополнительная**

Л2.1 Часкалсон М. Живи осознанно, работай продуктивно: 8-недельный курс по управлению стрессом [Электронный ресурс]:Аспирантура. - Москва: ООО "Альпина Паблишер", 2016. - 194 с. – Режим доступа: <http://new.znanium.com/go.php?id=912730>

Л2.2 Леонова А. Б., Базаров Т. Ю. Организационная психология [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Бакалавриат, Магистратура, Специалитет, Аспирантура. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 429 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=389719>

Л2.3 Гуревич П. С. Психология личности [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Бакалавриат. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 479 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=385866>

Л2.4 Фетискин Н. П. Психология воспитания стрессовладающего поведения [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательство "ФОРУМ", 2024. - 240 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=429903>

б) Методические материалы, разработанные преподавателями кафедры по дисциплине, в соответствии с профилем ОП.

ЛЗ.1 Таранова Е. В., Дрожжина Н. Б., Духина Т. Н. Конфликтология: учеб. пособие (тестовые задания для самостоятельной работы и практ. занятий бакалавров всех направлений). - Ставрополь, 2025. - 338 КБ

ЛЗ.2 Таранова Е. В., Дрожжина Н. Б., Духина Т. Н. Конфликтология: учеб. пособие по выполнению практ. занятий. - Ставрополь, 2025. - 619 КБ

ЛЗ.3 Таранова Е. В., Дрожжина Н. Б., Духина Т. Н. Конфликтология: учеб. пособие (курс лекций). - Ставрополь, 2025. - 861 КБ

## 9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

№	Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
1	Куб — библиотека	<a href="http://www.koob.ru">www.koob.ru</a>
2	Интернет-журнал	<a href="http://www.psi-net.ru">http://www.psi-net.ru</a>
3	Psycho	<a href="https://psycho.ru/">https://psycho.ru/</a>
4	Психологи России	<a href="https://psycatalog.ru/">https://psycatalog.ru/</a>
5	Lib.Ru: Психология	<a href="http://www.lib.ru/PSIHO/">http://www.lib.ru/PSIHO/</a>

## 10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

### 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, обяза-

тельных 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. Ежедневная 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 зачёт (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 текста 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 позволят 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 интере-

сующих 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 общежитии.
- 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 уточ

-нять 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 статьей), 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 сторо-

ной 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, «научнообразный» 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 аудиторские 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),

кон-спектов, 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, 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 лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства и информационных справочных систем (при необходимости).**

*11.1 Перечень лицензионного программного обеспечения*

1. Kaspersky Total Security - Антивирус
2. Microsoft Windows Server STDCORE AllLngLicense/Software AssurancePack Academic OLV 16Licenses LevelE AdditionalProduct CoreLic 1Year - Серверная операционная система

### 11.3 Перечень программного обеспечения отечественного производства

1. Kaspersky Total Security - Антивирус

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: 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	Номер аудитории	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения занятий всех типов (в т.ч. лекционного, семинарского, практической подготовки обучающихся), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Э-160	Специализированная мебель на 180 посадочных мест, персональный компьютер – 1 шт., проектор Panasonic EX620 X6A – 1 шт., интерактивная доска SMART Board 690 – 1 шт., трибуна для лектора – 1 шт., микрофон – 1 шт., мониторы - 3 шт., плазменная панель - 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», выход в корпоративную сеть университета.
		Э-179	Оснащение: мебель на 30 посадочных мест, мелованная доска - 1 шт, учебно-наглядные пособия
2	Помещение для самостоятельной работы обучающихся, подтверждающее наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования		
		Э-160	специализированная мебель на 195 посадочных мест, персональный компьютер – 1 шт., проектор Panasonic PT-EX 610-1 шт., трибуна для лектора – 1 шт., микрофон – 3 шт., телевизор Pioneer – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде презентаций, подключение к сети «Интернет», выход в корпоративную сеть университета.

### 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 промежуточной аттестации 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 промежуточной аттестации оформляются увеличенным шрифтом;

- задания для выполнения на промежуточной аттестации 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 промежуточной аттестации 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);

- промежуточная аттестация проводится в письменной форме;

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

- по желанию студента промежуточная аттестация 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 промежуточная аттестация проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Конфликтология» составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515).

Автор (ы)

\_\_\_\_\_ доц. , кпсхн Таранова Евгения Владимировна

Рецензенты

\_\_\_\_\_ проф. , дсоцн Духина Татьяна Николаевна

\_\_\_\_\_ доц. , кпсхн Дрожжина Наталья Борисовна

Рабочая программа дисциплины «Конфликтология» рассмотрена на заседании Кафедра философии, истории и педагогики протокол № 10 от 25.03.2025 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Туфанов Евгений Васильевич

Рабочая программа дисциплины «Конфликтология» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Институт экономики, финансов и управления в АПК протокол № 8 от 26.03.2025 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Руководитель ОП \_\_\_\_\_