

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФИЛИАЛ КУБАНСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА  
В Г. СЛАВЯНСКЕ-НА-КУБАНИ**

**Факультет педагогики, психологии и физической культуры  
Кафедра профессиональной педагогики, психологии и физической культуры**

**Т.С.АНИСИМОВА**

**УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОМ В ПЕДАГОГИЧЕСКОМ И  
СОЦИАЛЬНОМ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ**

**Методические материалы  
к изучению раздела модуля и организации самостоятельной работы  
студентов 5-го курса бакалавриата,  
обучающихся по направлению 44.03.02 Психолого-педагогическое образование  
очной и заочной форм обучения**

Славянск-на-Кубани  
Филиал Кубанского государственного университета  
в г. Славянске-на-Кубани  
2018

**ББК 88.6**

**П 863**

Рекомендовано к печати кафедрой профессиональной педагогики и психологии  
филиала Кубанского государственного университета  
в г. Славянске-на-Кубани

Протокол № 4 от 19.04.2018 г.

***Рецензент:***

Кандидат психологических наук, доцент

***О. В. Исаакян***

**П 863 Анисимова Т.С.**

**Управлением конфликтом в педагогическом и социальном взаимодействии:**  
методические материалы к изучению раздела модуля и организации самостоятельной  
работы студентов 5-го курса бакалавриата, обучающихся по направлению 44.03.02  
Психолого-педагогическое образование очной и заочной форм обучения /  
Т.С.Анисимова. – Славянск-на-Кубани : Филиал Кубанского гос. ун-та в г. Славянске-  
на-Кубани, 2018. – 45 с.

Методические материалы составлены в соответствии с ФГОС высшего образования, учебным планом и учебной программой курса, содержат методические рекомендации к организации процессов освоения дисциплины, к изучению теоретической и практической части, самостоятельной работе студентов, а также по подготовке к зачету.

Издание адресовано студентам 5-го курса бакалавриата, обучающимся по направлению 44.03.02 Психолого-педагогическое образование очной и заочной форм обучения.

Электронная версия издания размещена в электронной информационно-образовательной среде филиала и доступна обучающимся из любой точки доступа к информационно-коммуникационной сети «Интернет».

ББК 88.6

© Филиал Кубанского государственного университета  
в г. Славянске-на-Кубани, 2018

## Оглавление

1 Цели и задачи изучения дисциплины.....	4
1.1 Цель освоения дисциплины.....	4
1.2 Задачи дисциплины.....	4
1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2.1 Занятия лекционного типа.....	5
2.2 Занятия семинарского типа.....	9
2.3 Лабораторные занятия.....	14
2.4 Примерная тематика курсовых работ.....	14
2.5 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	15
3. Образовательные технологии.....	19
3.1.Образовательные технологии при проведении лекций.....	19
3.2 Образовательные технологии при проведении практических занятий.....	20
4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации...21	
4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля.....	21
4.1.1 Вопросы для устного опроса.....	21
4.1.2 Вопросы для письменного опроса.....	21
4.1.3 Тестовые задания для внутрисеместровой аттестации.....	22
4.1.4 Практические задачи и кейсы.....	58
4.2.1 Вопросы к зачету.....	58
4.2.2 Задачи на зачете.....	59
5. Методические указания для студентов по освоению дисциплины.....	69
6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.....	70
6.1 Перечень информационных технологий.....	70
6.2 Перечень необходимого программного обеспечения.....	70
6.3 Перечень информационных справочных систем:.....	71
7. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	71
УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	72
Основная литература.....	72
5.2. Дополнительная литература.....	72
Периодические издания.....	72
Интернет-ресурсы.....	73

## **1 Цели и задачи изучения дисциплины**

### **1.1 Цель освоения дисциплины**

Целью освоения дисциплины «Управление конфликтом в педагогическом и социальном взаимодействии» является формирование компетенций: ПК-16- способность к выявлению интересов, трудностей, проблем, конфликтных ситуаций и отклонений в поведении обучающихся. В соответствие с этим ставятся следующие задачи дисциплины.

### **1.2 Задачи дисциплины**

Изучение дисциплины «Управление конфликтом в педагогическом и социальном взаимодействии» направлена на формирование у студентов следующих компетенций:

ПК-16 способность к выявлению интересов, трудностей, проблем, конфликтных ситуаций и отклонений в поведении обучающихся.

В соответствие с этим ставятся следующие задачи дисциплины.

1. Формирование системы знаний и умений, связанных с основными понятиями, историей и современным состоянием конфликтологии как науки, с ее фундаментальными теоретическими положениями.

2. Формирование системы психологических знаний и умений, владений, необходимых для сбора данных об индивидуальных особенностях детей, проявляющихся в образовательной деятельности и в общении со сверстниками;

3. Повышение конфликтологической культуры будущего педагога-психолога для успешной реализации его профессиональной деятельности и саморазвития

4. Обеспечение условий для активизации познавательной деятельности студентов и формирования у них опыта разрешения и профилактики конфликтных ситуаций в ходе решения психолого-педагогических ситуаций и способности к выявлению интересов, трудностей, проблем, конфликтных ситуаций и отклонений в поведении обучающихся.

5. Стимулирование самостоятельной, деятельности по освоению содержания дисциплины и формированию необходимых компетенций.

### **1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы.**

Для освоения дисциплины «Управление конфликтом в педагогическом и социальном взаимодействии» студенты используют знания, умения, навыки, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин: «Общая и экспериментальная психология», «Психология развития», «Психолого-педагогическая диагностика», «Психолого-педагогическое взаимодействие участников образовательного процесса», «Методы активного социально-психологического взаимодействия», «Психодиагностика семей и детей группы риска».

Дисциплина «Управление конфликтом в педагогическом и социальном взаимодействии» является предшествующей для изучения «Техники психотерапии» и «Актуальные проблемы психологии».

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

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование компетенций: ПК-16 способностью к выявлению интересов, трудностей, проблем, конфликтных ситуаций и отклонений в поведении обучающихся.

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1	ПК-16	-способность к выявлению интересов, трудностей, проблем, конфликтных ситуаций и отклонений в поведении обучающихся	свободно определять и диагностировать различные виды конфликтов; самостоятельно анализировать конфликтное поведение личности и группы, уметь определять возможности профилактики конфликтов в образовательной среде	самостоятельно анализировать конфликтное поведение и предвидеть последствия собственных действий;	самостоятельно урегулировать конфликтные взаимодействия, при этом адекватно оценивать свои личностные и профессиональные возможности.

## 2. Содержание разделов дисциплины.

### 2.1 Занятия лекционного типа.

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
<b>5 семестр</b>			
1.	Введение в курс. Предмет конфликтологии и методы исследования.	<p>Конфликтология как наука, ее предмет, методы исследования и задачи. Современная конфликтология: актуальные теоретико-методологические и практические проблемы. Конфликтология в системе наук: межпредметные связи.</p> <p><b>Отличие научного анализа конфликтов от обыденного взгляда. Связь конфликтологии с другими науками и дисциплинами учебного плана данной специальности. Объект и предмет конфликтологии. Структура современной конфликтологии как научной дисциплины: общая теория конфликтов, частные отрасли конфликтологии (теории среднего уровня) и прикладная конфликтология. Изначальная</b></p>	У

		<p><b>практическая ориентированность конфликтологии.</b></p> <p><b>«Конфликтология» как учебная дисциплина, ее роль и место в системе профессиональной подготовки педагогов-психологов.</b></p> <p><b>Наиболее известные исследовательские и образовательные центры в США и странах Западной Европы, реализующие программы и проекты, связанные с конфликтологической проблематикой.</b></p> <p><b>Цель и задачи данного курса. Его концептуальное обоснование. Логическая структура курса. Библиографическое описание. Соотношение теоретического и практического блоков. Характер оценивания знаний и навыков слушателей.</b></p>	
2.	История развития конфликтологии	<p>История развития конфликтологии. Формирование конфликтологических идей. Истолкование природы конфликта в эпоху Средневековья. Два подхода к пониманию природы социального конфликта в Новое время. Диалектическая концепция социально-классового конфликта К.Маркса и его последователей. Конфликтологическая проблематика в истории социологии. Концепция социально согласия и «человеческих отношений» Общая теория конфликтного взаимодействия Конфликтологическая проблематика в истории психологии. Конфликтология и правоведение.</p>	У
3.	Развитие отечественной конфликтологии.	<p><b>Конфликтология в современной России. Отсутствие работ по конфликтологической проблематике в советской литературе по социальным и гуманитарным наукам вплоть до конца 80-х г. Пробуждение интереса к конфликтологической проблематике у отечественных исследователей в начале 90-х гг. Конфликтологическая практика: становление конфликтологической практики в 70-е гг. XX в., разработка переговорных методик разрешения</b></p>	У

		<p>конфликта, технологий переговоров с участием посредника-медиатора, возникновение в 80-х гг. и последующее распространение конфликтологических центров во всем мире.</p> <p>Развитие конфликтологии в России. Бесконфликтная модель общества как главенствующая теория в советский период. Периодизация и основные отрасли отечественной конфликтологии. Необходимость рассмотрения конфликта как формы социального взаимодействия в 80-90-е гг. XX в. основание для становления отечественной конфликтологии как науки. Особенности конфликтологической практика в современной России.</p>	
4.	Типология и виды конфликтов.	<p>Проблема типологии конфликтов. Классификация конфликтов. Типология конфликтов. Классификация Р.Л. Ключевского. Отличительные особенности вековых конфликтов в человеческой истории, связанных с длительным противостоянием идеологий и религий. О конфликтах культур и цивилизаций: постановка вопроса американским исследователем С. Хантингтоном и дискуссия по этому поводу.</p> <p>Виды конфликтов. Классификация конфликтов. Критерии выделения конфликтов. Типология конфликтов. Виды международных конфликтов. Формы массовых конфликтов.</p>	ПЗ
5.	Функции и структура конфликтов.	<p>Понятие «функция». Функциональность конфликта. Понятие конструктивных и деструктивных функций конфликта. Основные функции конфликтов для самих участников. Основные функции конфликта для социального окружения. Конфликт как способ выявления и разрешения противоречий. Конфликты и реформирование социальных структур.</p> <p>Конфликт как многомерное явление. Структура конфликта. Объект конфликта. Предмет конфликта. Участники конфликта. Субъективные характеристики сторон конфликта. Формы конфликтной ситуации.</p>	У,Т

		<b>Компоненты объективного содержания конфликтной ситуации. Субъективные составляющие конфликтной ситуации.</b>	
6.	Динамика конфликта и стили взаимодействия в конфликте.	<p><b>Динамика. Стадии протекания конфликта. Причины конфликта. Этапы конфликта.</b></p> <p><b>Инцидент, эскалация конфликта, кульминация, улучшение ситуации, или фаза деэскалации конфликта, «Завершение конфликта. Примирение и переговоры как наиболее эффективный способ выхода из конфликтной ситуации.</b></p> <p>Типичное поведение в конфликтной ситуации Характеристика основных стилей поведения. Проблема идентичности и конфликт. Стратегии поведения людей в конфликтных. Важность правильного составления карты конфликта.</p>	ПЗ
7.	Социальные конфликты.	<p>Природа социального конфликта. Источники и причины возникновения конфликта. Позитивные и деструктивные функции конфликта. Структурные элементы конфликта. Процесс и динамика социального конфликта. Стадии и фазы развития социального конфликта. Правила поведения в условиях конфликта. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта. Понятие стресса и дистресса. Фазы развития стресса.</p> <p>Профилактика стрессов в деловом общении.</p>	Т
8	Основы предупреждения конфликтов.	<p>Современные методы изучения конфликта. Концепции управляемости конфликта. Стадии управления конфликтом. Прогнозирование. Причины и факторы межличностных и групповых конфликтов. Предупреждение конфликт. Моделирование конфликтов. Управление собственным поведением в конфликте. Стратегии ослабления стресса. Стимулирование конфликта.</p>	ПЗ
9.	Управление конфликтом	<p>Регулирование конфликта. Переговорный процесс. Понятие медиации. Руководитель как посредник в конфликте. Завершение конфликта как заключительный этап управления. Разрешение как форма полного завершения конфликта. Основные способы</p>	У



		предупреждения, разрешения и управления социальными конфликтами. Принципы управления социальными конфликтами.	
10.	Профилактика конфликтности.	<b>Мониторинг предконфликтной ситуации и прогнозирование конфликтов. Научный анализ «фоновой напряженности». Суть и роль прогнозирования конфликтов. Мониторинг. Суть и роль работы педагога-психолога в этих условиях. Особенности предупредительной работы и профилактики конфликтов</b>	Т

Примечание: У – устный опрос, Т – тестирование, ПЗ – практическое занятие.

## 2.2 Занятия семинарского типа.

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
4 семестр			
1	Предмет конфликтологии и методы исследования.	<p>Занятие № 1</p> <p>Тема занятия: Предмет конфликтологии и методы исследования..</p> <p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Понятийный аппарат конфликтологии.</li> <li>2. Исследовательские методы науке о конфликте.</li> <li>3Какие группы понятий раскрывают предмет конфликтологии?</li> <li>4 Какие понятия раскрывают структуру конфликта?</li> <li>5 Покажите сходство и различие понятий «объект конфликтологии» и «предмет конфликтологии»?</li> <li>6 Покажите взаимосвязь между объектом, предметом методом конфликтологии.</li> <li>7 Охарактеризуйте основные методы конфликтологического исследования.</li> </ol>	ПР
2	История развития конфликтологии	<p>Занятие № 2</p> <p>Тема занятия: История развития конфликтологии</p> <p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения конфликтологии.</li> <li>2.Теоретико-методологические основы</li> </ol>	ПР

		<p>конфликтологии.  3.временные проблемы развития конфликтологии.  Проблемные вопросы:  1.о такое «социология конфликта» и «психология конфликта»? Какова их взаимосвязь?  2.гла ли конфликтология возникнуть до XX века? (Ответ обоснуйте).  3.чему конфликтологическая мысли развивалась в рамках философии?  4.кие факторы лежали в основе эволюции конфликтологических взглядов в истории философии?</p>	
3	<p>Развитие отечественной конфликтологии.</p>	<p>Занятие № 3  Тема занятия: Развитие отечественной конфликтологии.  Вопросы для обсуждения:  1.Развитие конфликтологии в СССР.  2. Развитие конфликтологии в постсоветский период.  3. Практика посреднической деятельности по разрешению конфликтов.  4. Первые периодические издания, посвященные социальным конфликтам.  Проблемные вопросы:  1. Как решалась проблема конфликта в марксистской философии? Как обосновывалась идея возможности преодления острых конфликтов при социализме в советской философии?  2. В чем отличия конфликтов, возникающих по трем разным формулам?  3.Когда и где впервые были созданы конфликтологические центры? Когда и где появился первый центр по разрешению конфликтов в России?  4. Развитие конфликтологии в нашей стране также активно развивалось, как и зарубежом? Обоснуйте мнение.</p>	ПР
4	<p>Общая теория конфликтов</p>	<p>Занятие № 4   Тема занятия: Типология и виды конфликтов.  Вопросы для обсуждения:  1. Понятие конфликта</p>	У,Т

		<p>2.Сущность конфликта и его структура.</p> <p>3. Проблема типологии конфликтов.</p> <p>4. Классификация конфликтов.</p> <p>Проблемные вопросы:</p> <p>1. В чем состоит суть проблемы определения конфликта как категории конфликтологии?</p> <p>2. Почему конфликт рассматривается как сложное многомерное явление?</p> <p>3. В чем различие необходимых и достаточных условий возникновения конфликта?</p> <p>4.В чем состоит различие общих и частных причин конфликтов?</p> <p>5.Приведите пример конфликтной ситуации, возникшей в педагогическом процессе.</p> <p>6.В чем причина разнообразия классификаций конфликтов?</p> <p>7.Какая из обозначенных вами классификаций кажется вам наиболее приемлемой?</p>	
5	Функции конфликтов	<p>Занятие № 5</p> <p>Тема занятия: Функции конфликтов (на примере групповых конфликтов).</p> <p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>1.Понятие групповых конфликтов их классификация и функции.</p> <p>2.Самооценка методом тестирования готовности к личному взаимодействию.</p> <p>3.Назовите два основных типа групповых конфликтов.</p> <p>4.Перечислите особенности конфликта «личность – группа».</p> <p>5.Перечислите варианты конфликтов «личность – группа».</p> <p>6.Назовите формы проявления конфликтов между личностью и группой.</p> <p>7.Объясните понятие «групповая атрибуция».</p>	ПР
6	Сущность и структура конфликтов	<p>Занятие № 6</p> <p>Тема занятия: Сущность конфликта и его причины.</p> <p>Вопросы для обсуждения</p> <p>1.Сущность конфликта и его структура.</p> <p>2.Классификация конфликтов</p> <p>3.Причины конфликтов.</p> <p>Проблемные вопросы:</p> <p>1.В чем состоит суть проблемы определения конфликта как категории конфликтологии?</p>	ПР

		<p>2. Почему конфликт рассматривается как сложное многомерное явление?</p> <p>3. В чем различие необходимых и достаточных условий возникновения конфликта?</p> <p>4. В чем причина разнообразия классификаций конфликтов?</p> <p>5. Какая из обозначенных вами классификаций кажется вам наиболее приемлемой (обоснуйте)?</p> <p>6. В чем состоит различие общих и частных причин конфликтов?</p> <p>7. Приведите пример конфликтной ситуации, возникшей в педагогическом процессе. Определите общие и частные причины конфликта.</p>	
7	Динамика конфликта.	<p>Занятие № 7</p> <p>Тема занятия: Динамика конфликта.</p> <p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>1. Динамика развития конфликта и возможность его урегулирования на различных этапах конфликтного взаимодействия.</p> <p>2. Технологии рационального поведения в конфликте.</p> <p>3. Что понимают под технологиями эффективного общения в конфликте?</p> <p>4. Назовите основные содержательные аспекты процесса общения.</p> <p>5. Сформулируйте основное (существенное) противоречие процесса общения в конфликте.</p> <p>6. Сформулируйте психологический закон общения.</p>	Т
8	Теории и стили поведения личности в конфликте.	<p>Занятие № 8</p> <p>Тема занятия: Теории и стили поведения личности в конфликте.</p> <p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>1. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии.</p> <p>2. Стратегии поведения в конфликте.</p> <p>3. Характеристика основных стратегий поведения в конфликте.</p> <p>4. Типы конфликтных личностей.</p> <p>5. Стили поведения личности в конфликте.</p>	ПР
9	Социальные конфликты.	<p>Занятие № 9</p> <p>Тема занятия: Социальные конфликты.</p> <p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>1. Понятие конфликтов в обществе.</p>	У

	2. 3.	Место социального конфликта в обществе. Предупреждение социальных конфликтов. 4. Определите понятие конфликта в обществе. 5. Назовите основные группы конфликтов в обществе. 6. Определите понятие экономического конфликта. 7. Назовите главный фактор, определяющий экономические конфликты, и обоснуйте ответ. 8. Перечислите основные субъекты экономических конфликтов. 9. Определите понятие политического конфликта.	
10	Внутриличностные конфликты.	Занятие № 10 Тема занятия: Внутриличностные конфликты. Вопросы для обсуждения 1. Понятие внутриличностного конфликта. 2. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов.	У
11	Способы предупреждения и разрешения конфликтов.	Занятие № 11 Тема занятия: Основы предупреждения конфликтов Вопросы для обсуждения: 1. Трудности предупреждения конфликтов. 2. Способы предупреждения конфликтов. 3. Проблема конфликтных личностей.	ПР
12	Основы предупреждения конфликтов. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов.	Занятие № 12 Тема занятия: Основы предупреждения конфликтов. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов. Вопросы для обсуждения: 1. Понятие и природа стресса 2. Причины и источники стресса. 3. Профилактика стрессов в производственных ситуациях 4. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.	У
13	Управление конфликтом.	Занятие № 13 Тема занятия: Управление конфликтом. Вопросы для обсуждения: 1. Понятие управления конфликтом. 2. Содержание управления конфликтами. 3. Приведите определения понятия «управление конфликтом»? 4. Какие виды деятельности субъекта управления включают в свое содержание процесс управления конфликтом?	У

		5.Объясните понятия: «прогнозирование конфликта», и «предупреждение конфликта».	
14	Профилактика конфликтности. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.	Занятие № 14 Тема занятия: Профилактика конфликтности. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте Вопросы для обсуждения: 1. Понятие технологий эффективного общения и их основное содержание. 2. Технологии рационального поведения в конфликте. 3.Что понимают под технологиями эффективного общения в конфликте? 4.Назовите основные содержательные аспекты процесса общения. 5.Сформулируйте основное (существенное) противоречие процесса общения в конфликте. 6.Сформулируйте психологический закон общения.	ПР
15	Методы разрешения конфликтов Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов.	Занятие № 15 Тема занятия: Методы разрешения конфликтов Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов. Вопросы для обсуждения: 1. Основное содержание переговорного процесса. 2. Модели поведения партнеров в переговорном процессе. 3. Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им. 4. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе. 5. Психология переговорного процесса (проводится методом тестирования и обработки тренинговых упражнений).	Т

Примечание: У – устный опрос, Т – тестирование, ПР – практическая работа.

### 2.3 Лабораторные занятия.

Лабораторные занятия не предусмотрены учебным планом.

### 2.4 Примерная тематика курсовых работ.

Курсовые работы не предусмотрены учебным планом.

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

№	Вид СР	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
<b>5 семестр</b>		
1	Подготовка к практическому занятию	<p>1. Кашапов, М. М. Психология конфликта[Электронный ресурс] : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 184 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00683-4. — Режим доступа : <a href="http://www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F">www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F</a>.</p> <p>2. Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393</a></p>
2	Подготовка к практическому занятию	<p>1. Кашапов, М. М. Психология конфликта[Электронный ресурс] : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 184 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00683-4. — Режим доступа : <a href="http://www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F">www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F</a>.</p> <p>2. Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393</a></p>
3	Подготовка к практическому занятию	<p>1. Кашапов, М. М. Психология конфликта[Электронный ресурс] : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 184 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00683-4. — Режим доступа : <a href="http://www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F">www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F</a>.</p> <p>2. Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393</a></p>
4	Подготовка к устному опросу,	1Кашапов, М. М. Психология конфликта[Электронный ресурс] : учебник и практикум для академического

	Подготовка тестированию	к	<p>бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 184 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00683-4. — Режим доступа : <a href="http://www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F">www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F</a>.</p> <p>2.Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393</a></p>
5	Подготовка практическому занятию	к	<p>1. Кашапов, М. М. Психология конфликта[Электронный ресурс] : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 184 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00683-4. — Режим доступа : <a href="http://www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F">www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F</a>.</p> <p>2.Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393</a></p>
6	Подготовка практическому занятию	к	<p>1. Кашапов, М. М. Психология конфликта[Электронный ресурс] : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 184 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00683-4. — Режим доступа : <a href="http://www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F">www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F</a>.</p> <p>2.Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393</a></p>
7	Подготовка тестированию	к	<p>1.Кашапов, М. М. Психология конфликта[Электронный ресурс] : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 184 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00683-4. — Режим доступа : <a href="http://www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F">www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F</a>.</p> <p>2.Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393</a></p>



		<a href="http://www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F">page=book&amp;id=115393</a>
8	Подготовка к практическому занятию	<p>1. Кашапов, М. М. Психология конфликта [Электронный ресурс] : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 184 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00683-4. — Режим доступа : <a href="http://www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F">www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F</a>.</p> <p>2. Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393</a></p>
9	Подготовка к устному опросу	<p>1. Кашапов, М. М. Психология конфликта [Электронный ресурс] : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 184 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00683-4. — Режим доступа : <a href="http://www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F">www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F</a>.</p> <p>2. Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393</a></p>
10	Подготовка к устному опросу	<p>1. Кашапов, М. М. Психология конфликта [Электронный ресурс] : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 184 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00683-4. — Режим доступа : <a href="http://www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F">www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F</a>.</p> <p>2. Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393</a></p>
11	Подготовка к практическому занятию	<p>1. Кашапов, М. М. Психология конфликта [Электронный ресурс] : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 184 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00683-4. — Режим доступа : <a href="http://www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F">www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F</a>.</p> <p>2. Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е</p>

		изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393</a>
12	Подготовка к устному опосу	1. Кашапов, М. М. Психология конфликта[Электронный ресурс] : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 184 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00683-4. — Режим доступа : <a href="http://www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F">www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F</a> . 2. Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393</a>
13	Подготовка к устному опросу	1. Кашапов, М. М. Психология конфликта[Электронный ресурс] : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 184 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00683-4. — Режим доступа : <a href="http://www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F">www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F</a> . 2. Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393</a>
14	Подготовка к практическому занятию	1. Кашапов, М. М. Психология конфликта[Электронный ресурс] : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 184 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00683-4. — Режим доступа : <a href="http://www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F">www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F</a> . 2. Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393</a>

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в форме электронного документа,

Для лиц с нарушениями слуха:

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в форме электронного документа,

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

### 3. Образовательные технологии.

Для реализации компетентностного подхода предусматривается использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения аудиторных и внеаудиторных занятий с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

В процессе преподавания применяются образовательные технологии развития критического мышления.

В учебном процессе наряду с традиционными образовательными технологиями используются компьютерное тестирование, тематические презентации, интерактивные технологии.

#### 3.1. Образовательные технологии при проведении лекций.

№	Тема	Виды применяемых образовательных технологий	Кол. час
1	2	3	4
9 семестр			
1	Тема 1. Введение в курс. Предмет конфликтологии и методы исследования.	Технология концентрированного обучения	0,2
2	Тема 2. История развития конфликтологии	Информационная технология	0,2
3	Тема 3. Развитие отечественной конфликтологии.	Дискуссия	0,2
4	Тема 4. Типология и виды конфликтов.	Интерактивная лекция	0,2
5	Тема 5. Функции и структура конфликтов.	Аудиовизуальная технология, проблемное изложение	0,2
6	Тема 6. Динамика конфликта и стили взаимодействия в конфликте.	Круглый стол	0,2

7	Тема 7. Социальные конфликты.	Проблемное изложение	0,2
8	Тема 8. Основы предупреждения конфликтов.	Технология концентрированного обучения	0,2
9	Тема 9. Управление конфликтом	Информационная технология	0,2
10	Тема 10. Профилактика конфликтности .	Аудиовизуальная технология, проблемное изложение	0,2
Итого по курсу			2
в том числе интерактивное обучение*			0

### 3.2 Образовательные технологии при проведении практических занятий

№	Тема	Виды применяемых образовательных технологий	Кол. час
1	2	3	4
9 семестр			
1	Тема 1. Предмет конфликтологии и методы исследования.	Индивидуализированное обучение с групповым обсуждением итогов	1
2	Тема 2. История развития конфликтологии	Семинар в форме диспута	1
3	Тема 3. Развитие отечественной конфликтологии.	Обсуждение в группах	1*
4	Тема 4. Общая теория конфликтов	Анализ конкретных ситуаций (кейс-метод)	1*
5	Тема 5. Функции конфликтов	Разбор конкретной ситуации, работа малыми группами	1
6	Тема 6. Функции и структура конфликтов	Семинар в форме диспута с привлечением специалиста, групповое обсуждение.	1
7	Тема 7. Динамика конфликта.	Разбор конкретной ситуации, работа малыми группами	1*
8	Тема 8. Теории и стили поведения личности в конфликте.	Индивидуализированное обучение с групповым обсуждением итогов	1
9	Тема 9. Социальные конфликты.	Круглый стол	1*

10	Тема10. Внутриличные конфликты.	Семинар в форме диспута	1
11	Тема11. Способы предупреждения и разрешения конфликтов.	Разбор конкретной ситуации, работа малыми группами	1
12	Тема12. Основы предупреждения конфликтов. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов.	Обсуждение в группах	1
13	Тема13. Управление конфликтом.	Индивидуализированное обучение с групповым обсуждением итогов	1
14	Тема14. Профилактика конфликтности. Технологии эффективного общения и	Дискуссия	1
15	Тема15. Методы разрешения конфликтов. Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов.	Индивидуализированное обучение с групповым обсуждением итогов	1
	Итого по курсу		10
	в том числе интерактивное обучение*		4*

#### **4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.**

##### **4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля**

###### **4.1.1 Вопросы для устного опроса.**

1. Развитие конфликтологических идей в философской мысли Древнего Востока.
2. Эволюция конфликтологических идей в античной философии.
3. Проблема конфликта в философии Нового времени.
4. Проблема конфликта в классической немецкой философии.
5. Особенности развития теории конфликта в марксистской философии.
6. Современные проблемы развития конфликтологии.
7. Современные конфликты в обществе: сущность, содержание и формы проявления.
8. Движущие силы и мотивация конфликтов в обществе.
9. Уровни экономических конфликтов в современном обществе.
10. Война как конфликт.

###### **4.1.2 Вопросы для письменного опроса.**

1. Решите задачу с конкретной ситуацией, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

Задача: Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час,

вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

2. Решите задачу с конкретной ситуацией, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

Задача: Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную -- молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

3. Решите задачу с конкретной ситуацией, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

Задача: Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

4. Составить и охарактеризовать схему или таблицу «Основные классификации и виды конфликтов» (по С.В. Емельянову)

5. Решите задачу с конкретной ситуацией, ответ обоснуйте.

Задача: Вика долго и обстоятельно готовилась к контрольной работе, подготовилась хорошо. Наташа к контрольной не готовилась. Во время контрольной работы у Вики и Наташи один вариант. Наташа просит Вику дать возможность списать её решение. Вике обидно, она долго готовилась, приложила много сил, чтобы хорошо контрольную написать. Как правильно поступить Вике?

1) Дать списать.

2) Сказать, что сама не решила (хотя Вика задачу решила).

3) Сказать, чтобы думала сама.

4) Подсказать ход решения, но само решение не давать.

6. Заполните таблицу.

№ п/п	Основание классификации	Виды конфликтов	Общая характеристика
1.			

#### 4.1.3 Тестовые задания для внутрисеместровой аттестации.

##### Тестовые задания по дисциплине «Конфликтология».

Тема 1. Введение в курс. Предмет конфликтологии и методы исследования.

##### 1. Укажите, что является объектом конфликтологии.

(один ответ)

1) Политические и экономические противоречия и конфликты в самых разнообразных своих проявлениях во всех сферах общества.

2) Социальные противоречия и социальные конфликты в самых разнообразных своих проявлениях во всех сферах общества.

3) Духовные противоречия и социальные конфликты в самых разнообразных своих проявлениях в социальной сфере общества.

**2. Укажите, с чем связаны субъективные причины конфликта.**

**(один ответ)**

- 1) Духовные основы личности.
- 2) Психология человека.
- 3) Экономические потребности.

**3. Перечислите, что может быть предметом конфликта.**

**(несколько ответов)**

- 1) Ресурс.
- 2) Духовные ценности.
- 3) Властные полномочия.
- 4) Статус.
- 5) Экономические потребности.

**4. Перечислите негативные функции конфликта**

**(несколько ответов)**

- 1) Функция разрядки сложившейся политической напряженности.
- 2) Функция развития общества.
- 3) Разрушительно-политическая функция.
- 4) Коммуникативно-информационная функция.
- 5) Функция изменения отношений власти.
- 6) Дестабилизирующая функция.

**5. Перечислите динамические показатели конфликта.**

**(несколько ответов)**

- 1) Конфликтная ситуация.
- 2) Эскалация конфликта.
- 3) Послеконфликтное взаимодействие.
- 4) Конфликтное взаимодействие.
- 5) Завершение конфликта.

**6.Перечислите формы проявления конфликта.**

**(несколько ответов)**

- 1) 1. Латентные.
- 2) 2. Актуализированные.
- 3) 3. Закрытые.

**7.Перечислите формы проявления конфликта.**

**(несколько ответов)**

- 1) 1. Латентные.
- 2) 2. Актуализированные.
- 3) 3. Закрытые.

**8.Как подразделяются конфликты по временным параметрам?**

**(несколько ответов)**

- 1) Кратковременные.
- 2) Длительные.
- 3) Быстротечные.

**9.Что является предметом индивидуального трудового конфликта?**

**(несколько ответов)**

- 1) Индивидуальное право на труд.
- 2) Индивидуальные потребности личности
- 3) Индивидуальные условия реализации права на труд.

**10.Перечислите состав участников конфликта в организации**

**(несколько ответов)**

- 1) Основные участники.
- 2) Группы поддержки.
- 3) Организаторы.
- 4) Судьи.



5) Другие участники

**11. Какой философский закон дает возможность прогнозировать направление развития конфликтов?**

**(один ответ)**

- 1) Закон единства и борьбы противоположностей.
- 2) Закон отрицания отрицания.
- 3) Закон пролонгирования результата.

**12. Что понимается под конфликтностью личности?**

**(один ответ)**

- 1) Отсутствие качеств, позволяющих развиваться в обществе.
- 2) Индивидуальная характеристика личности, ведущая ее к постоянному конфликту.
- 3) Интегральное свойство личности, отражающее частоту вступления в межличностные конфликты.

**13. Что понимается под предметом конфликта?**

**(один ответ)**

- 1) Объективно существующие противоречия по поводу использования тех или иных ресурсов.
- 2) Объективно существующие разногласия и проблемы по поводу разделения властей между сторонами.
- 3) Объективно существующая или мыслимая проблема, служащая причиной разногласий между сторонами.

**14. Укажите, с чем связаны объективные причины конфликта.**

**(один ответ)**

- 1) Нехваткой ресурсов.
- 2) Духовным обнищанием.
- 3) Силой власти.
- 4) Отсутствием власти.
- 5) Крахом идеологии.

**15. Укажите, что является предтечей конфликта в организации?**

**(один ответ)**

- 1) Социальная напряженность.
- 2) Действия руководителя.
- 3) Общественная разобщенность.

## **Тема 2. История развития конфликтологии**

### **1. Перечислите позитивные функции конфликта.**

**(несколько ответов)**

- 1) Функция разрядки сложившейся политической напряженности.
- 2) Коммуникативно-информационная функция.
- 3) Функция изменения отношений власти.
- 4) Дестабилизирующая функция.
- 5) Функция развития общества.
- 6) Разрушительно-политическая функция.

### **2. Перечислите основные элементы классификации причин конфликтов.**

**(несколько ответов)**

- 1) Объективные
- 2) Субъективные
- 3) Внутренние.
- 4) Социально-психологические.
- 5) Внешние.

### **3. Перечислите, что может быть предметом конфликта.**

**(несколько ответов)**

- 1) Ресурс.
- 2) Духовные ценности.
- 3) Властные полномочия.

- 4) Статус.
- 5) Экономические потребности.

**4.Перечислите негативные функции конфликта**

**(несколько ответов)**

- 1) Функция разрядки сложившейся политической напряженности.
- 2) Функция развития общества.
- 3) Разрушительно-политическая функция.
- 4) Коммуникативно-информационная функция.
- 5) Функция изменения отношений власти.
- 6) Дестабилизирующая функция.

**5. Перечислите динамические показатели конфликта.**

**(несколько ответов)**

- 1) Конфликтная ситуация.
- 2) Эскалация конфликта.
- 3) Послеконфликтное взаимодействие.
- 4) Конфликтное взаимодействие.
- 5) Завершение конфликта.

**6.Перечислите формы проявления конфликта.**

**(несколько ответов)**

- 1) 1. Латентные.
- 2) 2. Актуализированные.
- 3) 3. Закрытые.

**7.Перечислите формы проявления конфликта.**

**(несколько ответов)**

- 1) 1. Латентные.
- 2) 2. Актуализированные.
- 3) 3. Закрытые.

**8. Как подразделяются конфликты по временным параметрам?**

**(несколько ответов)**

- 1) Кратковременные.
- 2) Длительные.
- 3) Быстротечные.

**9. Что является предметом индивидуального трудового конфликта?**

**(несколько ответов)**

- 1) Индивидуальное право на труд.
- 2) Индивидуальные потребности личности
- 3) Индивидуальные условия реализации права на труд.

**10. Перечислите состав участников конфликта в организации**

**(несколько ответов)**

- 1) Основные участники.
- 2) Группы поддержки.
- 3) Организаторы.
- 4) Судьи.
- 5) Другие участники

**11. Перечислите сферы возникновения трудовых конфликтов.**

**(несколько ответов)**

- 1) Условия труда.
- 2) Выполнение ранее принятых договоренностей.
- 3) Духовная несовместимость.
- 4) Система распределения ресурсов.
- 5) Система ценностных ориентаций.

**12. Какие бывают трудовые конфликты по отношениям статуса участников?**

**(несколько ответов)**

- 1) Вертикальные.
- 2) Иерархические.

- 3) Высшие.
- 4) Низшие.
- 5) Горизонтальные.

**13. Какие бывают трудовые конфликты по степени их проявления?**

**(несколько ответов)**

- 1) Открытые.
- 2) Кратковременные.
- 3) Активные.
- 4) Закрытые.
- 5) Пассивные.

**14. Перечислите функции трудового конфликта.**

**(несколько ответов)**

- 1) Сигнальная функция.
- 2) Социально-психологическая функция.
- 3) Мобилизационная.
- 4) Творческая функция.
- 5) Функция влияния.

**15. Перечислите способы разрешения трудовых конфликтов.**

**(несколько ответов)**

- 1) Административные
- 2) Педагогические.
- 3) Авторитарные.
- 4) . Экономические.
- 5) Социальные.

**Тема 3. Развитие отечественной конфликтологии**

**1. Перечислите, что является главным условием возникновения конфликта в организации?**

**(несколько ответов)**

- 1) Нарушение нравственных норм взаимоотношений между членами организации разных категорий.
- 2) Нарушение технологий производства.
- 3) Организации процесса производства.

**2.Перечислите, какие бывают конфликты, исходя из их социально-психологического анализа?**

**(несколько ответов)**

- 1) Иррациональные.
- 2) Деконструктивные.
- 3) Рациональные
- 4) Социально-психологические.
- 5) Конструктивные.

**3.Перечислите, какие типы конфликтов различают в организациях?**

**(несколько ответов)**

- 1) Конфликты с внешней средой.
- 2) Внутренние конфликты.
- 3) Межорганизационные.

**4.Перечислите, как делятся работники по приверженности к конфликтам.**

**(несколько ответов)**

- 1) Устойчивые к конфликтам.
- 2) Конфликтные.
- 3) Удерживающиеся от конфликтов.

**5.Какие группы факторов воздействуют на возникновение социальной напряженности в организации?**

**(несколько ответов)**

- 1) Внешние
- 2) Смешанные.
- 3) Внутренние.

**6. В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель - выигрыш за счет проигрыша оппонента**

**(один ответ)**

- 1) «Выигрыш-выигрыш»
- 2) «Выигрыш-проигрыш»
- 3) «Проигрыш-проигрыш»
- 4) «Проигрыш-выигрыш»

**7. Сколько уровней выделяется в социальной напряженности?**

**(несколько ответов)**

- 1) 1.
- 2) 5.
- 3) 7.
- 4) 3.
- 5) 2.

**8. Перечислите потребности человека**

**(несколько ответов)**

- 1) Социальные.
- 2) Высшие.
- 3) Духовные.
- 4) Низшие.
- 5) Биологические

**9. Как классифицируются очаги социальной напряженности?**

**(несколько ответов)**

- 1) По источнику происхождения.
- 2) По интенсивности.
- 3) По сфере возникновения и проявления.

**10. Перечислите элементы структуры психического воздействия.**

**(несколько ответов)**

- 1) Субъект.

- 2) Способы воздействия.
- 3) Объект.

**11. Укажите юридические способы предупреждения конфликтов.**

**(несколько ответов)**

- 1) Устранение причин.
- 2) Введение нормы права.
- 3) Поддержание сотрудничества.
- 4) Нормирование.
- 5) Институализация конфликта.

**12. Перечислите элементы поэтапного метода устранения социально-трудовых конфликтов.**

**(несколько ответов)**

- 1) Институализация.
- 2) Редукция.
- 3) Легитимация.
- 4) Роспуск организации.
- 5) Структурирование конфликтующих групп.

**13. Перечислите элементы алгоритма действий руководителя при разрешении конфликта.**

**(несколько ответов)**

- 1) Изучение причин возникновения конфликта.
- 2) Разрешение конфликта.
- 3) Ограничение числа участников конфликта.
- 4) Анализ послеконфликтных действий.
- 5) Анализ конфликта.

**14. Что понимается под управлением конфликтом?**

**(один ответ)**

- 1) Управление конфликтом есть целенаправленное воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее решение социально значимых задач.
- 2) Управление конфликтом есть воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее решение



его задач.

3) Управление конфликтом есть постоянное воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее его разрешение.

**15.Предполагает ли предупреждение конфликта его прогнозирование?**

**(один ответ)**

- 1) Да
- 2) Нет

#### Тема 4. Типология и виды конфликтов

**1.Какие существуют виды разрешения конфликта?**

**(несколько ответов)**

- 1) Полное разрешение.
- 2) Частичное разрешение.
- 3) Неполное разрешение.

**2.Перечислите этапы процесса разрешения любого конфликта.**

**(несколько ответов)**

- 1) Диагностика конфликта.
- 2) Непосредственная практическая деятельность по разрешению конфликта.
- 3) Проработка конфликта.
- 4) Реабилитация участников конфликта
- 5) Разработка стратегии разрешения и технологии.

**3.Перечислите способы или тактики улаживания конфликтов.**

**(несколько ответов)**

- 1) Тактика ухода, или избегания конфликта.
- 2) Тактика компромисса или сотрудничества.
- 3) Силовое подавление, или метод насилия.
- 4) Тактика взаимных уступок.
- 5) Метод односторонних уступок или приспособления.

**4. Укажите основной позитивный метод разрешения конфликтов.**

**(один ответ)**

- 1) Спор.
- 2) Переговоры.
- 3) Сопереживание.

**5. Как называется форма выражения согласия с аргументами противника в споре?**

**(один ответ)**

- 1) Компромисс.
- 2) Приспособление.
- 3) Консенсус.
- 4) Борьба.
- 5) Избегание.

**6. Перечислите способы или тактики улаживания конфликтов.**

**(несколько ответов)**

- 1) Тактика ухода, или избегания конфликта.
- 2) Тактика компромисса или сотрудничества.
- 3) Силовое подавление, или метод насилия.
- 4) Тактика взаимных уступок.
- 5) Метод односторонних уступок или приспособления.

**7. Перечислите препятствия, снижающие возможность предупреждения конфликтов.**

**(несколько ответов)**

- 1) Психология личности.
- 2) Конфликтность общества.
- 3) Общепринятые нравственные нормы.
- 4) Право.
- 5) Норма.

**8. Перечислите уровни групп причин конфликтов.**

**(несколько ответов)**

- 1) Объективный.
- 2) Субъективный.

**9.Перечислите разновидности конфликтных личностей.**

**(несколько ответов)**

- 1) Конфликтная личность демонстративного типа.
- 2) Целенаправленно конфликтный тип личности.
- 3) Конфликтная личность неуправляемого типа.

**10.Укажите, какие характеристики отношений между народами используются в конфликтологии.**

**(несколько ответов)**

- 1) Нация.
- 2) Раса.
- 3) Этнос.
- 4) Этнонациональная общность.
- 5) Этнонациональная группа.

**11.С чего начинается любой этнонациональный конфликт?**

**(один ответ)**

- 1) Этнической напряженности.
- 2) Этнонациональных разногласий.
- 3) Межнациональной разобщенности.
- 4) Этнических споров.
- 5) Этнонациональной вражды.

**12.На чем основана этническая напряженность, если ее рассматривать как массовое психическое состояние?**

**(несколько ответов)**

- 1) На эмоциональном заражении
- 2) На подражании.
- 3) На психическом внушении.

**13.Перечислите формы национализма.**

**(несколько ответов)**

- 1) Шовинизм.
- 2) Национализм.
- 3) Расизм.

14.Какая из тактик в переговорном процессе характеризуется совокупностью таких приемов как: критика конструктивных положений партнера, использование неожиданной информации, обман, угроза, блеф

**(один ответ)**

- 1) «Видимого сотрудничества»
- 2) «Провокации чувства жалости у партнера»
- 3) «Дезориентации партнера»
- 4) «Ультимативная тактика»

15.Кому из ученых принадлежит разработка «Теории комплекса неполноценности»

**(один ответ)**

- 1) З. Фрейду
- 2) К. Юнгу
- 3) А. Адлеру
- 4) Э. Фромму

Тема 5. Функции и структура конфликтов.

1.Кому из ученых принадлежит разработка теории «мотивацион-ных конфликтов»

**(один ответ)**

- 1) З. Фрейду
- 2) К. Юнгу
- 3) А. Адлеру
- 4) К. Левину

2.Эквивалентный внутриличностный конфликт - это

**(один ответ)**

- 1) конфликт, связанный с выбором между двумя в равной мере непривлекательными

объектами

- 2) конфликт связанный с выбором объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательная и непривлекательная стороны
- 3) конфликт, связанный с выбором 2 или более в равной степени привлекательных и взаимоисключающих объекта
- 4) конфликт связанный с ситуацией, когда ожидаемый результат решения какой-либо задачи личностью не получает одобрения в обществе, коллективе или семье

3.Формами проявления внутриличностных конфликтов являются

**(один ответ)**

- 1) неврастения, эйфория, сублимация, идеализация, номадизм, рационализация
- 2) неврастения, эйфория, идеализация, проекция, рационализация, вытеснение
- 3) неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, рационализация
- 4) неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, переориентация

4.Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления как: стремление к превосходству; проявление агрессии; проявление эгоизма; нарушение обещаний

**(один ответ)**

- 1) информационные факторы
- 2) факторы отношений
- 3) поведенческие факторы
- 4) структурные факторы

5.К групповым конфликтам относятся конфликты

**(один ответ)**

- 1) личность - группа
- 2) личность - группа и группа - группа;
- 3) группа - группа
- 4) микрогруппа - микрогруппа внутри коллектива

6.Групповая атрибуция - это

**(один ответ)**

- 1) завышение оценки в групповых мнениях своей группы и занижение достоинств

противоборствующей группы

- 2) противопоставление своей и чужой группы по нравственным особенностям их социального взаимодействия
- 3) неадекватное социальное сравнение своей и чужой группы
- 4) объяснение позитивного поведения своей группы и негативного поведения чужой группы внутренними причинами, и, соответственно, негативное поведение своей группы

7. Для каких конфликтов характерны следующие причины: неудовлетворительные коммуникации; нарушение правовых норм; невыносимые условия труда; низкая заработная плата

**(один ответ)**

- 1) конфликт между руководством организации и персоналом
- 2) конфликт между неформальным лидером и коллективом
- 3) конфликт между подразделениями внутри организации
- 4) конфликт между лидером и микрогруппо

8. Основными явлениями, характеризующими типичное субъективное содержание конфликтной ситуации межгруппового конфликта являются

**(один ответ)**

- 1) «Деиндивидуализация» взаимного восприятия, неадекватное групповое сравнение, групповая солидарность
- 2) неадекватное групповое сравнение, групповая атрибуция, перцептивная деформация
- 3) неадекватное групповое сравнение, групповая атрибуция, «деиндивидуализация» взаимного восприятия
- 4) «Деиндивидуализация» взаимного восприятия, перцептивная деформация, групповая солидарность

9. Основным предметом политических конфликтов является

**(один ответ)**

- 1) политический интерес
- 2) государственная власть
- 3) политическая власть в различных социальных структурах
- 4) политическое сознание людей

10. Основными измерениями социальной сферы являются

**(один ответ)**

- 1) комплекс условий труда, быта, досуга, степень доступности культурных благ и услуг, гарантии жизнеобеспечения и безопасности, возможности социальных перемещений и жизненного самоопределения
- 2) комплекс условий труда, быта, досуга; гарантии социального обеспечения
- 3) гарантии жизнеобеспечения и безопасности; степень доступности услуг в сфере образования
- 4) комплекс условий труда, быта, досуга; степень доступности услуг в сфере образования, пенсионное обеспечение, гарантии жизнеобеспечения и безопасности

11. Наиболее распространенными и острыми конфликтами духовной среды являются

**(один ответ)**

- 1) психологические конфликты; конфликты в сфере общественного сознания; религиозные конфликты
- 2) религиозные конфликты; идеологические конфликты; конфликты в сфере искусства
- 3) психологические конфликты; конфликты в сфере общественного сознания; религиозные конфликты
- 4) психологические конфликты; конфликты в сфере идей; конфликты на основе эстетических противоречий

12. К причинам семейных конфликтов относятся

**(один ответ)**

- 1) ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; девальвация моральных ценностей
- 2) изменение положения женщины в обществе, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; сексуальная дисгармония партнеров в браке
- 3) ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; сексуальная дисгармония партнеров в браке
- 4) ухудшение материального положения семьи; чрезмерная занятость одного или обоих супругов на работе; невозможность нормального трудоустройства супругов или других членов семьи

13. Ценностные семейные конфликты - это

**(один ответ)**

- 1) конфликты, основанные на борьбе за лидерство в семье
- 2) конфликты, возникающие на основе противоположных интересов и ценностей
- 3) конфликты, в основе которых лежат неудовлетворенные потребности в положительных эмоциях

4) конфликты, возникающие на основе противоположных взглядов супругов по вопросам ведения домашнего хозяйства

14. Сколько кризисных периодов в развитии семьи выделяют социологи

(один ответ)

1) 2

2) 4

3) 3

4) 5

15. Формами проявления управленческих конфликтов являются

(один ответ)

1) дезорганизация, несогласие

2) дезорганизация, напряженность

3) несогласие, напряженность

4) разногласие, напряженность

Тема 6. Динамика конфликта и стили взаимодействия в конфликте

1. Дезорганизация - это

(один ответ)

1) такое состояние управленческого взаимодействия, при котором существующие административно-бюрократические правила приходят в несоответствие с новыми условиями и факторами

2) отказ определенных субъектов управления или объектов управления от предписанных шаблонов и норм поведения

3) форма конфликта, которая затрагивает устои существующей системы управления

4) форма конфликта, которая ведет к расколу и ликвидации существующей системы управления

2. Несогласие как форма управленческого конфликта - это

(один ответ)

1) возражение со стороны отдельных субъектов или объектов управления по поводу стиля управления



- 2) выход отдельных субъектов и объектов управления из существующей системы управления
- 3) отказ определенных субъектов или объектов управления от предписанных шаблонов и норм
- 4) отказ от существующих принципов управления

3. Конфронтация как форма управленческого конфликта - это

**(один ответ)**

- 1) резкое обострение во взаимоотношениях между различными субъектами управления
- 2) борьба за руководящее место в организации
- 3) кризис существующей системы управления
- 4) самая острая форма управленческого конфликта, ведущая к расколу и ликвидации существующей системы управления

4. Под глобальными конфликтами понимают

**(один ответ)**

- 1) конфликты между регионами
- 2) конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности, затрагивающие интересы всего человечества и несущие угрозу существованию цивилизации
- 3) конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности и возникающие между мировыми сообществами
- 4) конфликты, связанные с природными катастрофами

5. Какие из перечисленных ниже конфликтов являются глобальными

**(один ответ)**

- 1) конфликт между развивающимися и развитыми странами; конфликт между Россией и США в космосе; экологический кризис; вторая мировая война; демографический кризис
- 2) экологический кризис; энергетический кризис; демографический кризис; кризис в политических отношениях между Востоком и Западом; религиозный кризис
- 3) Первая и вторая мировая войны; «холодная война» между Востоком и Западом в 1950-1980-е годы; экологический кризис; энергетический кризис; демографический кризис
- 4) конфликт между развивающимися и развитыми странами; мировая термоядерная война; демографический кризис; экологический кризис; энергетический кризис

6. Под региональными конфликтами понимают

**(один ответ)**

- 1) конфликты между регионами внутри государства
- 2) конфликты между государствами, связанные с их интересами в том или ином регионе

- 3) конфликты между отдельными государствами, коалициями государств или отдельными региональными субъектами социального взаимодействия внутри государства
- 4) конфликты, разрешение которых возможно только с привлечением международных организаций

7.Позиционные семейные конфликты - это

**(один ответ)**

- 1) конфликты, возникающие на основе противоположных интересов и ценностей
- 2) конфликты, основанные на психосексуальной несовместимости супругов
- 3) конфликты, основанные на борьбе за лидерство в семье
- 4) конфликты, возникающие на основе противоположных взглядов супругов по вопросам ведения домашнего хозяйства

8.Конфликт в организации - это

**(один ответ)**

- 1) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации
- 2) конфликты между руководством организации и ее сотрудниками
- 3) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации и за ее пределами
- 4) конфликты между различными структурными элементами организации

9.Динамические конфликты в организации - это

**(один ответ)**

- 1) конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации
- 2) конфликты, связанные с изменением организационной структуры
- 3) конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов
- 4) конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации

10.Определите типы конфликта в организации (основание тип функциональной системы) по следующим причинам: рассогласование формальных организационных начал; несбалансированность рабочих мест; нарушения технологических процессов

**(один ответ)**

- 1) конфликты в социально-экономической системе организации

- 2) конфликты, связанные с функционированием вне формальной организации
- 3) конфликты в административно-управленческой системе
- 4) организационно-технологические конфликты

**11. Какие поведенческие характеристики присущи конфликтной личности ригидного типа**

**(один ответ)**

- 1) хочет быть в центре внимания, хорошо приспосабливается к различным ситуациям, планирование осуществляет стихийно
- 2) ведет себя вызывающе, агрессивно, подозрителен, хорошо приспосабливается к различным ситуациям
- 3) скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и другим людям, подозрителен
- 4) обладает завышенной самооценкой, подозрителен, прямолинеен и негибок

**12. Что включает в себя нормативное регулирование конфликта?**

**(несколько ответов)**

- 1) Нормы поведения
- 2) Нормы отношений
- 3) Религиозные нормы
- 4) Политические нормы
- 5) Нормы права

**13. Укажите юридические способы предупреждения конфликтов**

**(несколько ответов)**

- 1) Устранение причин
- 2) Введение нормы права
- 3) Поддержание сотрудничества
- 4) Нормирование.

5) Институализация конфликта

**14. Предполагает ли предупреждение конфликта его прогнозирование?**

**(несколько ответов)**

- 1) Да
- 2) Нет.

**15.Какие существуют виды разрешения конфликта?**

**(несколько ответов)**

- 1) Полное разрешение
- 2) Неполное разрешение
- 3) Частичное разрешение

Тема 7. Социальные конфликты.

**1.Перечислите этапы процесса разрешения любого конфликта.**

**(несколько ответов)**

- 1) Диагностика конфликта.
- 2) Разработка стратегии разрешения и технологии.
- 3) Проработка конфликта
- 4) Непосредственная практическая деятельность по разрешению конфликта
- 5) Реабилитация участников конфликта.

**2.Как называется форма выражения согласия с аргументами противника в споре?**

**(несколько ответов)**

- 1) Компромисс.
- 2) Приспособление.
- 3) Консенсус.
- 4) Борьба.
- 5) Избегание.

**3.Перечислите способы или тактики улаживания конфликтов.**

**(несколько ответов)**

- 1) Тактика ухода, или избегания конфликта

- 2) Тактика компромисса или сотрудничества.
- 3) Силовое подавление, или метод насилия.
- 4) Тактика взаимных уступок.
- 5) Метод односторонних уступок или приспособления

4. Перечислите разновидности конфликтных личностей.

**(несколько ответов)**

- 1) Конфликтная личность демонстративного типа
- 2) Конфликтная личность неуправляемого типа
- 3) Целенаправленно конфликтный тип личности.

5. Перечислите основные формы разрешения организационно-управленческих конфликтов.

**(несколько ответов)**

- 1) Переговоры.
- 2) Консенсус.
- 3) Сотрудничество.
- 4) Арбитраж.
- 5) Посредничество.

6. Что представляет наибольшую опасность для позитивной деятельности организации?

**(несколько ответов)**

- 1) Компромисс.
- 2) Коммуникативная функция.
- 3) Конфронтация.
- 4) Системная функция

7. Укажите основной элемент любой организации

**(несколько ответов)**

- 1) Индивиды.
- 2) Иные общности.
- 3) Личности.

4) Интеллектуалы.

5) Группы людей

**8. Укажите способ принятия решения конфликтующими сторонами в ходе переговоров.**

**(несколько ответов)**

1) Голосование.

2) Авторитарный.

3) Демократический.

**9. Конфликтология как относительно самостоятельная теория возникла:**

**(один ответ)**

1) в конце 50-х годов XX века

2) в начале XX века

3) в конце XIX века

4) в 30-е годы XX века

**10. Становление конфликтологической практики произошло:**

**(один ответ)**

1) в 70-е годы XX века

2) в начале 50-х годов XX века

3) в конце XIX века

4) в 30-е годы XX века

**11. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:**

**(один ответ)**

1) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа

2) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда

3) К. Маркса и Ф. Энгельса, О. Конта

4) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотт

**12. Методику ПОИР (Постепенных и обоюдных инициатив по разрядке напряженности) разработал:**

**(один ответ)**

- 1) Ч. Освуд
- 2) Р. Фишер
- 3) Л. Томпсон
- 4) Ш. и Г. Боуэр

13. Гарвардский метод «принципиальных переговоров» разработали:

**(один ответ)**

- 1) Р. Фишер и У. Юри
- 2) Д. Скотт и Ш. и Г. Боуэр
- 3) В. Линкольн и Л. Томпсон
- 4) М. Шериф и Д. Рапопорт

14. Первые учебные заведения по подготовке специалистов-медиаторов появились:

**(один ответ)**

- 1) в США (70-80-х годах XX века)
- 2) в Австралии (80-х годах XX века)
- 3) в Германии (70-х годах XX века)
- 4) в России (конец 80-х годов XX века)

15. Первый международный центр разрешения конфликтов был создан:

**(один ответ)**

- 1) в 1986 г. в Австралии
- 2) в 1985 г. в Швейцарии
- 3) в 1989 г. в Германии
- 4) в 1992 г. в России

Тема 8. Основы предупреждения конфликтов.

1. В России центр по разрешению конфликтов был создан:

**(один ответ)**

- 1) в Санкт-Петербурге в 1993 г.
- 2) во Владивостоке в 1993 г.
- 3) в Москве в 1992 г.

4) в Твери в 1998 г.

2. Предметом конфликтологии являются:

**(один ответ)**

- 1) закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими
- 2) любые столкновения
- 3) конфликты
- 4) законы противоборства субъектов социального взаимодействия

3. Какой из приведенных методов относится к группе методов управления конфликтами:

**(один ответ)**

- 1) социологический метод
- 2) метод картографии
- 3) метод тестирования
- 4) метод эксперимента

4. Перечислите, как делятся работники по приверженности к конфликтам.

**(несколько ответов)**

- 1) Устойчивые к конфликтам.
- 2) Конфликтные.
- 3) Удерживающиеся от конфликтов.

5. Какие группы факторов воздействуют на возникновение социальной напряженности в организации?

**(несколько ответов)**

- 1) Внешние
- 2) Смешанные.
- 3) Внутренние.

6. В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель - выигрыш за счет проигрыша оппонента

**(один ответ)**

- 1) «Выигрыш-выигрыш»



- 2) «Выигрыш-проигрыш»
- 3) «Проигрыш-проигрыш»
- 4) «Проигрыш-выигрыш»

**7. Сколько уровней выделяется в социальной напряженности?**

**(несколько ответов)**

- 1) 1.
- 2) 5.
- 3) 7.
- 4) 3.
- 5) 2.

**8. Перечислите потребности человека**

**(несколько ответов)**

- 1) Социальные.
- 2) Высшие.
- 3) Духовные.
- 4) Низшие.
- 5) Биологические

**9. Как классифицируются очаги социальной напряженности?**

**(несколько ответов)**

- 1) По источнику происхождения.
- 2) По интенсивности.
- 3) По сфере возникновения и проявления.

**10. Перечислите элементы структуры психического воздействия.**

**(несколько ответов)**

- 1) Субъект.
- 2) Способы воздействия.
- 3) Объект.

**11. Укажите юридические способы предупреждения конфликтов.**

**(несколько ответов)**

- 1) Устранение причин.
- 2) Введение нормы права.
- 3) Поддержание сотрудничества.
- 4) Нормирование.
- 5) Институализация конфликта.

**12.Перечислите элементы поэтапного метода устранения социально-трудовых конфликтов.**

**(несколько ответов)**

- 1) Институализация.
- 2) Редукция.
- 3) Легитимация.
- 4) Роспуск организации.
- 5) Структурирование конфликтующих групп.

**13.Перечислите элементы алгоритма действий руководителя при разрешении конфликта.**

**(несколько ответов)**

- 1) Изучение причин возникновения конфликта.
- 2) Разрешение конфликта.
- 3) Ограничение числа участников конфликта.
- 4) Анализ послеконфликтных действий.
- 5) Анализ конфликта.

**14.Что понимается под управлением конфликтом?**

**(один ответ)**

- 1) Управление конфликтом есть целенаправленное воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее решение социально значимых задач.
- 2) Управление конфликтом есть воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее решение его задач.
- 3) Управление конфликтом есть постоянное воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее его разрешение.

**15.Предполагает ли предупреждение конфликта его прогнозирование?**

**(один ответ)**

- 1) Да
- 2) Нет

Тема 9. Управление конфликтом

**1.Какие существуют виды разрешения конфликта?**

**(несколько ответов)**

- 1) Полное разрешение.
- 2) Частичное разрешение.
- 3) Неполное разрешение.

**2.Перечислите этапы процесса разрешения любого конфликта.**

**(несколько ответов)**

- 1) Диагностика конфликта.
- 2) Непосредственная практическая деятельность по разрешению конфликта.
- 3) Проработка конфликта.
- 4) Реабилитация участников конфликта
- 5) Разработка стратегии разрешения и технологии.

**3.Перечислите способы или тактики улаживания конфликтов.**

**(несколько ответов)**

- 1) Тактика ухода, или избегания конфликта.
- 2) Тактика компромисса или сотрудничества.
- 3) Силовое подавление, или метод насилия.
- 4) Тактика взаимных уступок.
- 5) Метод односторонних уступок или приспособления.

**4.Укажите основной позитивный метод разрешения конфликтов.**

**(один ответ)**

- 1) Спор.
- 2) Переговоры.
- 3) Сопереживание.

**5. Как называется форма выражения согласия с аргументами противника в споре?  
(один ответ)**

- 1) Компромисс.
- 2) Приспособление.
- 3) Консенсус.
- 4) Борьба.
- 5) Избегание.

**6. Перечислите способы или тактики улаживания конфликтов.  
(несколько ответов)**

- 1) Тактика ухода, или избегания конфликта.
- 2) Тактика компромисса или сотрудничества.
- 3) Силовое подавление, или метод насилия.
- 4) Тактика взаимных уступок.
- 5) Метод односторонних уступок или приспособления.

**7. Перечислите препятствия, снижающие возможность предупреждения конфликтов.  
(несколько ответов)**

- 1) Психология личности.
- 2) Конфликтность общества.
- 3) Общепринятые нравственные нормы.
- 4) Право.
- 5) Норма.

**8. Перечислите уровни групп причин конфликтов.  
(несколько ответов)**

- 1) Объективный.
- 2) Субъективный.

**9. Перечислите разновидности конфликтных личностей.  
(несколько ответов)**

- 1) Конфликтная личность демонстративного типа.

- 2) Целенаправленно конфликтный тип личности.
- 3) Конфликтная личность неуправляемого типа.

**10. Укажите, какие характеристики отношений между народами используются в конфликтологии.**

**(несколько ответов)**

- 1) Нация.
- 2) Раса.
- 3) Этнос.
- 4) Этнонациональная общность.
- 5) Этнонациональная группа.

**11. С чего начинается любой этнонациональный конфликт?**

**(один ответ)**

- 1) Этнической напряженности.
- 2) Этнонациональных разногласий.
- 3) Межнациональной разобщенности.
- 4) Этнических споров.
- 5) Этнонациональной вражды.

**12. На чем основана этническая напряженность, если ее рассматривать как массовое психическое состояние?**

**(несколько ответов)**

- 1) На эмоциональном заражении
- 2) На подражании.
- 3) На психическом внушении.

**13. Перечислите формы национализма.**

**(несколько ответов)**

- 1) Шовинизм.
- 2) Национализм.
- 3) Расизм.

**14. Какая из тактик в переговорном процессе характеризуется совокупностью таких приемов**

как: критика конструктивных положений партнера, использование неожиданной информации, обман, угроза, блеф

**(один ответ)**

- 1) «Видимого сотрудничества»
- 2) «Провокации чувства жалости у партнера»
- 3) «Дезориентации партнера»
- 4) «Ультимативная тактика»

15. Кому из ученых принадлежит разработка «Теории комплекса неполноценности»

**(один ответ)**

- 1) З. Фрейду
- 2) К. Юнгу
- 3) А. Адлеру
- 4) Э. Фромму

Тема 10. Профилактика конфликтности

1. Кому из ученых принадлежит разработка теории «мотивационных конфликтов»

**(один ответ)**

- 1) З. Фрейду
- 2) К. Юнгу
  
- 3) А. Адлеру
- 4) К. Левину

2. Эквивалентный внутриличностный конфликт - это

**(один ответ)**

- 1) конфликт, связанный с выбором между двумя в равной мере непривлекательными объектами
- 2) конфликт связанный с выбором объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательная и непривлекательная стороны
- 3) конфликт, связанный с выбором 2 или более в равной степени привлекательных и взаимоисключающих объекта
- 4) конфликт связанный с ситуацией, когда ожидаемый результат решения какой-либо задачи личностью не получает одобрения в обществе, коллективе или семье

3.Формами проявления внутриличностных конфликтов являются

**(один ответ)**

- 1) неврастения, эйфория, сублимация, идеализация, номадизм, рационализация
- 2) неврастения, эйфория, идеализация, проекция, рационализация, вытеснение
- 3) неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, рационализация
- 4) неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, переориентация

4.Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления как: стремление к превосходству; проявление агрессии; проявление эгоизма; нарушение обещаний

**(один ответ)**

- 1) информационные факторы
- 2) факторы отношений
- 3) поведенческие факторы
- 4) структурные факторы

5.К групповым конфликтам относятся конфликты

**(один ответ)**

- 1) личность - группа
- 2) личность - группа и группа - группа;
- 3) группа - группа
- 4) микрогруппа - микрогруппа внутри коллектива

6.Групповая атрибуция - это

**(один ответ)**

- 1) завышение оценки в групповых мнениях своей группы и занижение достоинств противоборствующей группы
- 2) противопоставление своей и чужой группы по нравственным особенностям их социального взаимодействия
- 3) неадекватное социальное сравнение своей и чужой группы
- 4) объяснение позитивного поведения своей группы и негативного поведения чужой группы внутренними причинами, и, соответственно, негативное поведение своей группы

7.Для каких конфликтов характерны следующие причины: неудовлетворительные

коммуникации; нарушение правовых норм; невыносимые условия труда; низкая заработная плата

**(один ответ)**

- 1) конфликт между руководством организации и персоналом
- 2) конфликт между неформальным лидером и коллективом
- 3) конфликт между подразделениями внутри организации
- 4) конфликт между лидером и микрогруппо

8. Основными явлениями, характеризующими типичное субъективное содержание конфликтной ситуации межгруппового конфликта являются

**(один ответ)**

- 1) «Деиндивидуализация» взаимного восприятия, неадекватное групповое сравнение, групповая солидарность
- 2) неадекватное групповое сравнение, групповая атрибуция, перцептивная деформация
- 3) неадекватное групповое сравнение, групповая атрибуция, «деиндивидуализация» взаимного восприятия
- 4) «Деиндивидуализация» взаимного восприятия, перцептивная деформация, групповая солидарность

9. Основным предметом политических конфликтов является

**(один ответ)**

- 1) политический интерес
- 2) государственная власть
- 3) политическая власть в различных социальных структурах
- 4) политическое сознание людей

10. Основными измерениями социальной сферы являются

**(один ответ)**

- 1) комплекс условий труда, быта, досуга, степень доступности культурных благ и услуг, гарантии жизнеобеспечения и безопасности, возможности социальных перемещений и жизненного самоопределения
- 2) комплекс условий труда, быта, досуга; гарантии социального обеспечения
- 3) гарантии жизнеобеспечения и безопасности; степень доступности услуг в сфере образования
- 4) комплекс условий труда, быта, досуга; степень доступности услуг в сфере образования, пенсионное обеспечение, гарантии жизнеобеспечения и безопасности



11. Наиболее распространенными и острыми конфликтами духовной среды являются

**(один ответ)**

- 1) психологические конфликты; конфликты в сфере общественного сознания; религиозные конфликты
- 2) религиозные конфликты; идеологические конфликты; конфликты в сфере искусства
- 3) психологические конфликты; конфликты в сфере общественного сознания; религиозные конфликты
- 4) психологические конфликты; конфликты в сфере идей; конфликты на основе эстетических противоречий

12. К причинам семейных конфликтов относятся

**(один ответ)**

- 1) ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; девальвация моральных ценностей
- 2) изменение положения женщины в обществе, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; сексуальная дисгармония партнеров в браке
- 3) ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; сексуальная дисгармония партнеров в браке
- 4) ухудшение материального положения семьи; чрезмерная занятость одного или обоих супругов на работе; невозможность нормального трудоустройства супругов или других членов семьи

13. Ценностные семейные конфликты - это

**(один ответ)**

- 1) конфликты, основанные на борьбе за лидерство в семье
- 2) конфликты, возникающие на основе противоположных интересов и ценностей
- 3) конфликты, в основе которых лежат неудовлетворенные потребности в положительных эмоциях
- 4) конфликты, возникающие на основе противоположных взглядов супругов по вопросам ведения домашнего хозяйства

14. Сколько кризисных периодов в развитии семьи выделяют социологи

**(один ответ)**

- 1) 2

- 2) 4
- 3) 3
- 4) 5

15. Формами проявления управленческих конфликтов являются

(один ответ)

- 1) дезорганизация, несогласие
- 2) дезорганизация, напряженность
- 3) несогласие, напряженность
- 4) разногласие, напряженность

#### 4.1.4 Практические задачи и кейсы

##### 4.2.1 Вопросы к зачету.

1. Исторические особенности отношения общества к конфликту. Предмет и задачи конфликтологии.
2. Теоретические предпосылки возникновения конфликтологии.
3. Этапы развития конфликтологии.
4. Связь конфликтологии с другими науками. Развитие конфликтологии в России.
5. Особенности отношения к конфликту в отечественной науке.
6. Признаки конфликтной ситуации..
7. Понятие эскалации конфликта: механизм и сущность.
8. Поведенческие и структурные изменения сторон конфликта на этапе эскалации.
9. Причины возникновения конфликтов. Типология конфликтов.
10. Основные стили поведения в конфликтной ситуации.
11. Основные черты поведения и типы конфликтной личности, пути разрешения конфликта с ней.
12. Правила поведения в условиях конфликта.
13. Виды конфликтов.
14. Структура конфликта (компоненты объективного и субъективного содержания конфликтной ситуации).
15. Этап развертывания конфликта и его фазы.. Отличительные особенности открытого конфликта.
16. Факторы и условия конструктивного разрешения конфликта.
17. Основные формы завершения конфликта. Основные линии поведения (стратегии), которые используют стороны на заключительной стадии конфликта (по К.Томасу).
18. Причины возникновения конфликтов в организациях. Причины и источники стресса на предприятии.
19. Природа социального конфликта. Источники и причины возникновения конфликта.
20. Позитивные и деструктивные функции конфликта.
21. Ключевые задачи, решаемые специалистом в процессе разрешения конфликта.
22. Особенности предупредительной работы и профилактики конфликтов.
23. Этапы и последовательность оптимального урегулирования конфликтов.

24. Основные методы регулирования конфликтов.
25. Понятие конфликтогена, типология конфликтогенов.
26. Прогнозирование конфликта как форма стратегического управления.
27. Социальные технологии регулирования конфликтов. Способы регулирования конфликтов.
28. Посредничество как способ регулирования конфликтов (формы, методы). Роль руководителя коллектива в регулировании конфликтов.
29. Внутриличностные конфликты: общая характеристика, специфические черты, способы предупреждения и регулирования.
30. Понятие группового конфликта: типология, специфика, формы регулирования.

#### 4.2.2 Задачи на зачете

**Задача1** В школе проходили соревнования «Веселые старты». Ученики седьмого класса попали в финальную часть, которая будет проводиться после уроков. Многие ученики надеются, что учитель физики отпустит учеников с последнего урока для подготовки к состязаниям.

Ученик подходит к учителю с просьбой: «Отпустите, пожалуйста, меня с урока пораньше за костюмом». «Нет, сначала спрошу тебя на уроке, т.к. я планировал сегодня тебя спрашивать по изучаемой теме. Ну, а потом посмотрим, в зависимости от того, как ты подготовился, решим, можно ли тебя отпускать с урока или нет», - отвечает педагог. Ученик сел за парту, обиделся. В классе напряженная тишина. Учитель обращается к ученику: «Ну что иди, отвечай первым, чтобы решить твою проблему». «Я не знаю», - сердито и вызывающе отвечает ученик. «Что ж, жаль, двойка! Впрочем, можешь идти за костюмом, что тут уж поделывать», - сказал педагог.

Ученик вышел злой, хлопнув дверью.

Оцените конфликтную ситуацию и действия педагога.

Предложите варианты ее конструктивного разрешения.

**Задача2** Вадим, 14 лет, обратился к психологу за помощью. Он рассказал следующее: «Я, кажется, догадываюсь, я даже уверен в том, что моя мать - глупая женщина. Нет, я все понял. Это на самом деле так. Почему она грузит меня постоянно, все время дергает, чем-то недовольна, придирается. Да я просто «паинька» по сравнению с другими, учусь «путево», замечаний нет, классная меня хвалит. Что ей еще надо, блин! Уже достала меня! Раньше я не догадывался, просто не мог понять. Теперь ясно - она глупая. До сих пор помню тот случай, когда отец впервые ее ударил. Видать, довела пахана своей болтовней, наездами, пилением. Но я бы не бил, я взял бы ее за руку, сжал сильно - сильно и посмотрел бы ей в глаза с силой, чтобы она перестала. Так-то мамка у меня хорошая, жалко ее даже. Посоветуйте, что мне с ней делать, постоянно лезет на рожон. Я не хочу с ней ссориться. Вы знаете, как поступить - скажите мне».

Проанализируйте ситуацию, проблемы систему взаимоотношений в семье, особенности черт личности Вадима.

Какой совет Вы ему дадите?.

**Задача3** На уроке физики учительница вызвала Сашу к доске, хотя тот еще не был готов к уроку (что-то доставал, переключал в портфеле). Он флегматик, действия его медлительны. Саша смутился, встал и сказал: «Я еще не готов». Учительницу это возмутило, она спешила начать новую тему. «Садись, единица. Будешь, как твой брат дворником работать. На большее у тебя извилин не хватит», - ответила она.

На следующий день она опять вызвала Сашу со словами: «Ну что, сегодня, я надеюсь, ты блеснешь знаниями?». Он встал и отказался отвечать и вновь получил "1". Так случилось и на следующий урок, после чего Саша перестал ходить в школу.

Разберите конфликт и ответьте на вопросы:

Каковы причины конфликта (демонстрируемые и скрытые)?

Кем он спровоцирован?

Какие возрастные и индивидуальные особенности проявились в конфликте? Кто и на каком этапе мог бы предотвратить конфликт?

В чем не прав педагог?

Предложите пути разрешения конфликта:

- школьным психологом;

- классным руководителем.

**Задача4** В седьмом классе девочка отпрашивается с урока у учительницы. Она убедительно просит отпустить ее домой, т.к. в длительное плавание уходит ее отец. Учительница категорически отказывает, мотивируя тем, что с отцом можно было попрощаться утром, а сегодня будет контрольная работа, на которой все должны присутствовать.

Девочка подходит к открытому окну и бросает портфель в окно. Она рассчитывает, что ее пошлют за портфелем и так она уйдет. Но учительница сказала: «Иди туда, куда бросила портфель». Это и сделала ученица: выпрыгнула из окна следом за портфелем со второго этажа. К счастью все обошлось благополучно.

Оцените ситуацию, поведение педагога и ученицы.

Кто и в чем не прав?

В чем педагогические просчеты педагога?

Как должен был поступить учитель?

**Задача5** Учащийся одиннадцатого класса, умный, способный, со средними показателями успеваемости 10 - 11 баллов, вступил в конфликт с учителем химии. Предмет он знает, даже читает сверх программы. Один вопрос (внепрограммный) слушал на подготовительных курсах в институте, понял его неправильно. Этот же вопрос рассматривали в школе на уроке. Ученик уже имел о нем уже сложившееся представление (неверное). Поэтому объяснений учительницы не принял, хотя она была права. Он был уверен в правоте преподавателя института. На почве неверия в знания учителя возник конфликт. Ученик стал "фыркать" и демонстрировать свое явное недовольство и превосходство над учителем.

Представьте себя на месте этого учителя. Вы не знаете о мотивах подобного поведения ученика.

Оцените ситуацию, предложите варианты ее решения и обоснуйте их.

**Задача6** В поликлинике работает врач иглорефлексотерапевт, специалист высшей категории (женщина, 50 лет, стаж работы 25 лет). На проводимых аттестациях она отмечается как отличный специалист. Пациенты отзываются о ней хорошо, ее лечение приносит всегда успешные результаты. Но по характеру она сварливая, склочная, с большим самомнением о себе.

Ввиду особенностей ее сложного характера с ней не может никто работать больше полугода ни одна медицинская сестра. Начмед поликлиники вынужден менять медсестер в кабинете иглорефлексотерапии. Это создает нервную обстановку в поликлинике. В отделении возникают частые конфликтные ситуации и инциденты.

При проверках СЭС работа кабинета имеет нарекания, т.к. бывают периоды, когда одна медицинская сестра увольняется, а на замену ей никто не хочет идти. Всё это доставляет немало хлопот руководителю.

Проанализируйте ситуацию и предложите варианты решения.

**Задача7** К вам за помощью обратилась девушка Нина (23 года), работник туристической фирмы. В фирме работает 25 человек (женщины в возрасте от 22 до 40 лет). В туристической фирме в отделе по продаже путёвок за рубеж Нина работает недавно, однако добросовестно выполняет все свои обязанности, так как зарплату помимо оклада составляют % от продаж.

Однажды, когда Нина рассказывала супружеской паре о преимуществах тех или иных стран, её коллега Татьяна (36 лет), которая работает в данной фирме уже несколько лет, узнала в этих людях постоянных клиентов фирмы, всегда заказывающих очень дорогие путёвки. Татьяна, воспользовавшись тем, что раньше ей уже доводилось работать с этими клиентами, переманила их к себе, сказав, что Нина – новый, не достаточно компетентный работник, который не сможет им помочь. В присутствии клиентов между сотрудницами завязалась словесная перепалка, слухи о которой дошли до директора фирмы. В силу своего авторитета Татьяна смогла убедить директора в своей невиновности, списав всё на неопытность Нины, из-за чего та была оштрафована. Нина сначала хотела уволиться, но ей жалко работы, которая ей нравится и не хочется терять высокую зарплату.

Проанализируйте ситуацию. Предложите конструктивные варианты дальнейшей линии поведения Нины на фирме. оведенческие и структурные изменения сторон конфликта на этапе эскалации.

**Задача8** Молодая учительница истории впервые пришла в 5-й класс. Ребята, молча, ее приветствовали. Лишь за последней партой продолжал в полный голос разговаривать с соседом по парте высоченный детина, нисколько не обращая внимания на новую учительницу. Учительница была наслышана, что в классе есть второгодники - переростки, но она никак не могла предположить, что один из них может быть на две головы выше своих сверстников.

Решив навести порядок в классе и убежденная в том, что это ученик из другого класса, зашедший к товарищу, учительница сказала: «А ты что здесь делаешь? Разве ты не слышал звонка? Иди-ка в свой класс быстренько!». «Никуда я не пойду, - басом ответил высокий, - я в своем классе». Несколько смутившись, но мгновенно оценив ситуацию, учительница воскликнула...

Оцените ситуацию. Что, на Ваш взгляд, сказала учительница?

Предложите педагогу варианты выхода из создавшегося положения.

**Задача9** Мальчишки-подростки (восьмой класс) возвращались домой из школы и баловались. Они ставили подножки проходящим мимо девочкам седьмого класса. Один из мальчиков, Игорь, подставил подножку девочке Вике. Она упала, разбила руки, колени, получила легкое сотрясение мозга. Игорь не ожидал такого события. Он поднял девочку и извинился. Подружки отвели Вику домой. Четыре дня она не ходила в школу, болела.

Родители Вики очень волновались, т.к. у девочки была родовая травма головы. В раннем детстве ее часто мучили головные боли, которые с возрастом прекратились.

Отец Вики, работник городского отдела образования, имеет определенную власть над школами города. В нем борются два чувства: жажда мщения и желание рационально (мирно, конструктивно) решить конфликт.

В конфликт оказались вовлечены Игорь, Вика, классный руководитель, родители обеих сторон, руководство школы, одноклассники (как опосредованные участники).

Узнав о случившемся, завуч школы уже начала готовить систему формальных профилактических мер, чтобы показать, что педагогический коллектив отреагировал на ситуацию.

Но отец Вики, опасаясь, что его должность и эмоциональное состояние каким-то образом отразится на правильности принятия им решения, обратился к Вам (педагогу, психологу, директору) за консультацией о том, как решить этот конфликт.

Осуществите анализ конфликтной ситуации.

Предложите варианты решения при различных позициях в этом конфликте отца Виктории.

**Задача10** В организации ЧП «Свежая-Пресса» произошел неприятный инцидент: секретарь допустила ошибку при приеме рекламного текста у заказчика. Тот в свою очередь, после выхода газеты пришел в редакцию и в ультимативной форме потребовал компенсации за ущерб, при этом сильно завысив размер компенсации. В противном случае, он угрожал обращением в суд. Директор в грубой форме переложил все притязания на секретаря. Та, в свою очередь, возмутилась ненормированной продолжительностью дня и тяжелыми условиями труда (работа с компьютерной техникой старого образца сказывалась на здоровье).

Председатель профсоюзной организации обратился к вам – организационному психологу с просьбой помочь разрешить конфликтную ситуацию.

Осуществите анализ ситуации и предложите варианты погашения конфликта.

**Задача11** На прием психологу приходит молодой человек 25-ти лет, с просьбой помочь ему найти выход из сложившейся негативной ситуации на работе.

Суть ситуации в следующем: мужчина работает в весьма известном в городе автомобильном центре менеджером по продажам. Он помогает людям найти автомобиль, подходящий их социальному и финансовому статусу. В последнее время, дела шли достаточно хорошо, однако, только у него. Остальные менеджеры одаривали его бесконечными косыми взглядами, портили документацию, обзванивали его клиентскую базу, таким образом, делая работу просто невыносимой.

Похвала начальства на всеобщее обозрение еще больше усугубила ситуацию. Что же делать, как разрешить данную конфликтную ситуацию? Уходить с работы молодой человек не хочет, так как у него семья, недавно родился ребенок. Попытка поговорить с начальством свелась к высказыванию: «Вы же не хотите, чтобы мы усомнились в ваших коммуникативных способностях?! Хороший менеджер сам найдет выход из данной ситуации!».

Проанализируйте ситуацию и предложите варианты ее решения.

**Задача12** Девочка Людмила учится в десятом классе. Переехала в другой город. В новом классе ее прозвали «Каланчей». Рост девочки 190 см. Она стесняется выходить к доске, чтобы над ней не смеялись. Из-за этого она стала хуже учиться. Всегда старается приходиться в школу раньше всех, чтобы сесть за парту, когда класс пуст. Встает только тогда, когда почти все уходят. Стала сутулиться. Все свободное время проводит дома, мало общается. Ей кажется, что на нее все смотрят и смеются над ней.

Проанализируйте ситуацию.

Предложите программу психокоррекционных мер для Людмилы.

Дайте рекомендации девочке и родителям.

Предложите варианты, чем еще можно помочь девочке?

**Задача13** Учащийся одиннадцатого класса, умный, способный, со средними показателями успеваемости 10 - 11 баллов, вступил в конфликт с учителем химии. Предмет он знает, даже читает сверх программы. Один вопрос (внепрограммный) слушал на подготовительных курсах в институте, понял его неправильно. Этот же вопрос рассматривали в школе на уроке. Ученик уже имел о нем уже сложившееся представление (неверное). Поэтому объяснений учительницы не принял, хотя она была права. Он был уверен в правоте преподавателя института. На почве неверия в знания учителя возник конфликт. Ученик стал "фыркать" и демонстрировать свое явное недовольство и превосходство над учителем.

Представьте себя на месте этого учителя. Вы не знаете о мотивах подобного поведения ученика.

Оцените ситуацию, предложите варианты ее решения и обоснуйте их.

**Задача14** В трудовой коллектив, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новшеств, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны. Каким образом, по вашему мнению, ему лучше действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?

А. Прежде всего, установить деловой контакт со сторонниками нового, не принимая всерьез доводы сторонников старого порядка, вести работу по внедрению новшеств, воздействуя на противников силой своего примера и примера других.

Б. Прежде всего, попытаться разубедить и привлечь на свою сторону сторонников прежнего стиля работы, противников перестройки, воздействовать на них убеждением в процессе дискуссии.

В. Прежде всего, выбрать актив, поручить ему разобраться и предложить меры нормализации обстановки в коллективе, опираться на актив, поддержку администрации и общественных организаций.

Г. Изучить перспективы развития коллектива и улучшения качества выпускаемой продукции, поставить перед коллективом новые перспективные задачи совместной трудовой деятельности, опираться на лучшие достижения и трудовые традиции коллектива, не противопоставлять новое старому.

Д. Вас не устраивает ни один из данных вариантов. Предложите свой вариант.

Выбор обоснуйте.

**Задача 15** Олег, подросток четырнадцати лет, живет с родителями и младшей сестрой. Мальчик учится в одной из престижных школ города. Очень самостоятельный, умный, серьезный. Но в семье нет доверительного контакта с родителями: мама работает на рынке целый день, чтобы как-то прокормить семью, а вечером нужно заниматься с младшей сестренкой уроками. Отец очень строгий, постоянно занят своими делами, дома бывает редко.

Как-то мать предупредила Олега, чтобы в школе все было хорошо, а то, если что-то вдруг случится, ей идти к учителю некогда, а отец узнает – «убьет».

Как-то в школе Олегу дали просмотреть автомобильный журнал. Он так им увлекся, что тихонько почитывал его на уроке. Учительница заметила это дело, забрала журнал, с позором выставила Олега из класса и вызвала родителей в школу.

Мальчик побоялся говорить родителям о своем конфликте с учителем. На следующий день и еще через день учительница не допускает Олега на урок без родителей.

Ребенок берет у матери денег на билет, естественно, в «тайне» и едет в город Львов, где его задержали и из детской комнаты отправили в Севастополь.

Вы как психолог узнали о семейной ситуации и о причинах поступка мальчика.

Оцените ситуацию. Дайте рекомендации родителям, педагогам.

Предложите систему работы с мальчиком и семьей.

Дайте аргументированные рекомендации, как встретить мальчика? Какую установку дать родителям? О чем Вы будете говорить с мальчиком, если Вам придется его встречать?

**Задача16** Сельская учительница начальных классов вступила в конфликт с директором школы, уволившим ее за педагогическую некомпетентность. До этого она проработала 17 лет в этой школе, и в ее трудовой книжке было зафиксировано более 10 благодарностей.

Суд восстановил ее на работе, а директору сделали начет для выплаты пострадавшей учительнице за вынужденные прогулы.

Инцидент состоял в том, что она закрыла на ключ недисциплинированного ученика третьего класса в кабинете биологии, где стоял скелет человека. Мальчик испугался и, разбив стекло, выпрыгнул из окна первого этажа, порезав при этом руки. Дома, боясь строгих родителей, мальчик пытался скрыть это происшествие. Но родители, выяснив подробности, потребовали от директора школы принять меры. Тем более что их сын от испуга стал заикаться.

Оцените действия директора, учителя, суда.

Предложите варианты решения конфликта директором.

Как необходимо поступить учителю, совершившему педагогический просчет?

**Задача17** Восьмой «А» класс считался в школе самым «трудным» и недисциплинированным. Не проходило и дня, чтобы тот или иной учитель не жаловался на ребят.

Урок истории проводила молодая, энергичная, знающая свой предмет учительница. Начало урока было хорошим, но потом ребята зашевелились, захихикали. Учительница сразу поняла, в чем дело. Оказалось, что кто-то из учащихся вымазал мелом край стола, и эта полоса отпечаталась на платье учителя. Что же предпринял педагог?

Оцените ситуацию. Предложите варианты поведения учителя.

**Задача18** Молодая учительница английского языка, переехавшая в город из сельской школы, имела привычку надевать на себя несколько видов одежды. От этого она выглядела толстой на тонких ногах. Ученики дали ей прозвище "Эскимо на палочке" и демонстративно перед ее уроками ели эскимо. Узнав в чем суть этих демонстраций, учительница подала заявление об уходе директору школы. Но он не подписал заявление, а попросил психолога помочь педагогу разрешить конфликт.

Оцените ситуацию. Помогите молодому педагогу решить ее.

Дайте свои рекомендации и предложения.

**Задача19** Классный руководитель обратилась с жалобой к психологу на плохое поведение Андрея. Ему 11 лет. В ответ на замечание, высказанное ему педагогом по поводу его поведения, он начинает вести себя еще хуже: кривляется, передразнивает, грубит. Получив плохую оценку, долго спорит с учителем, доказывая, что оценка поставлена несправедливо.



Успеваемость у него средняя. С одноклассниками Андрей постоянно конфликтует, часто дерется, всегда доказывает, что в ссоре он был прав, а не виноват.

При психологическом обследовании Андрея никаких нарушений со стороны психических процессов не обнаружено. Свои отношения с одноклассниками считает хорошими. Причину снижения успеваемости он видит в несправедливом отношении учителей.

В семье стиль воспитания авторитарный. К мальчику предъявляют жесткие требования. Отец у него вспыльчивый. И мать, и отец, оценивая успехи ребенка в учебе и других видах деятельности, часто оскорбляют его или унижают чувство его достоинства. Сравнивают Андрея с его старшим братом - отличником. В лицо Андрею говорят, что в семье не без уroda. Родители в постоянной борьбе друг с другом за главенствование в семье. По этому поводу у них частые ссоры, сопровождающиеся многочасовыми доказательствами друг другу, кто, в чем прав, а кто не прав.

Оцените ситуацию. Предложите педагогу комплекс психолого-педагогических мер по коррекции поведения ребенка.

Какие рекомендации Вы можете дать родителям Андрея? Аргументируйте их.

**Задача20** Во время перемены в учительской классный руководитель Анна Федоровна беседовала с матерью ученика. Он (Андрей), ученик 8-го класса, стоял, опустив голову. Мать плакала, осознавая свою вину перед учителями за воспитание сына и свою беспомощность.

Учителя, входя в учительскую и наблюдая за ходом беседы, включились в процесс "воспитания" Андрея. Каждый старался дополнить перечень его проступков, вспоминая его "грехи".

Подросток все ниже опускал голову. Когда Анна Федоровна спросила его: "Понял к чему ты идешь? Как относятся к тебе учителя, да и мать до чего довел?! Она в слезах, а тебе хоть бы что!"

Мальчик злобно взглянул на педагога, сказал обидные слова «Все вы садисты и больные на голову» и выбежал из учительской, хлопнув дверью.

Оцените конфликтную ситуацию. Кто и в чем допустил педагогический просчет?

Предложите свои варианты разговора классного руководителя с Андреем и его матерью.

**Задача21** Прозвенел звонок. Вхожу в класс. Тишина. Объявляю тему урока. Поворачиваюсь к доске, чтобы записать формулу. Вдруг тишину нарушает дружный хохот. Поворачиваюсь: все сидят на своих местах. Тишина. Выжидаю. Снова поворачиваюсь к доске - снова хохот. Начинаю нервничать, т.к. думаю, что причина во мне. Внимательно осматриваю себя. Ничего не нахожу. Внимательно присматриваюсь к учащимся и вижу косые взгляды в сторону Иванова. На шее у него висит большой крест, под партой стоит горящая свеча, он, наклоняясь к ней, крестится. Он был трудным учеником, в любой момент мог выйти из класса и зайти без разрешения, мог нагрубить учителю, если замечания в его адрес были жесткими и категоричными. Верующим он не был. Тем не менее, учился стабильно, в пределах 5 - 8 баллов, не выше и не ниже. Но в случае давления на него, начинал пропускать уроки, хамить учителям.

Как Вы поступите в сложившейся ситуации? Обоснуйте свою позицию.

Предложите возможные меры в зависимости от развития ситуации.

**Задача22** Ученик 10-го класса занимался с большим нежеланием на уроках истории и обществоведения. Учительница не смогла найти контакта с учеником, часто жестко делала ему замечания по поводу его отношения к занятиям. Ученик в ответ на это намеренно нарушал

дисциплину. Однажды он так вел себя на уроке, что учительница попросила его выйти из класса. Ученик отказался выполнить просьбу учительницы. Тогда она подошла к его столу, взяла портфель и выбросила в коридор. Ученик подошел к столу учительницы, взял ее сумку и бросил вдоль класса....Представьте, что в этот момент учительница поняла, что "перегнула палку".

Оцените ситуацию, действия ученика и учителя.

Предложите, как выйти достойно педагогу из конфликта.

**Задача23** Молодая учительница пришла в 6-й класс. Сразу же она выделила Вову А., который отличался подвижностью, неуравновешенностью, обладал, казалось, неиссякаемой энергией, на уроке вертелся, разговаривал с соседями, но отвечал всегда правильно, хотя предельно кратко, умело вплетая шутки, которые органично вплетались в ответ. Класс смеялся при его ответах. Эти шутки не были оскорбительными. Они касались то самого отвечающего, то способа решения задач, то литературного героя или литературного персонажа. В них было что-то меткое, отражавшее критичность ума мальчика. Класс всегда ждал, когда Володю вызовут отвечать. Учительница хотела добиться идеальной дисциплины, ей это не удавалось в шестом классе, поэтому свое негодование обрушила на Вову. Она не могла принять и допустить такого поведения мальчика. Дело дошло до вызова родителей в школу, мальчик начал пропускать уроки этой учительницы, а потом все подряд. К концу года стал троечником, если оценивать по меркам прежней пятибалльной системы.

Оцените ситуацию.

Дайте совет педагогу.

**Задача24** Седьмой класс. Ученик Костя не считается ни с кем и ни с чем. На уроки всегда опаздывает. От двери до парты он не идет, а ползет, летит, плывет, издавая звуки, соответствующие его настроению.

За партой он может сидеть 7-10 минут, затем ищет поле деятельности: ползет через все парты к доске, становится в угол и начинает всех «расстреливать» или хватает веник и «гарцует на коне». В школу приехала комиссия из ИУУ, и один из представителей - географ - пошел на урок, сев за парту рядом с Костей. Несколько минут Костя сидел тихо, затем влез на парту, поднял ногу и начал «расстреливать» проверяющего, издавая крики: «Бей врага!».

Оцените ситуацию. Как поступить учителю в данной ситуации? Какие меры педагогического воздействия целесообразно использовать в работе с мальчиком, если воспитывает его одна мать, которая не в состоянии справиться с воспитанием сына?

**Задача25** К психологу обратилась девочка - подросток и рассказала следующее: "Меня звать Вера. Мне 14 лет. До недавнего времени я училась в селе. Учеба давалась легко, всегда были только хорошие оценки. Вела довольно активную общественную и культурно - массовую работу.

Когда же пришлось переехать жить в город и поменять школу, у меня и начались какие-то проблемы. Я приобрела новых друзей, подруг. Я стала пассивна, не хочу никаких общественных поручений. Появились затруднения и в учебе, стало казаться, что все предметы стали сложнее пониматься и запоминаться. Пропало и желание отвечать на уроках перед всем классом, хотя к занятиям всегда была готова; исчезло желание выступать со сцены школы (раньше я активно работала в театральном кружке). Я хочу ответить на уроке, хочу спеть на сцене школы, но меня как будто что-то привязывает к парте, стулу.

Ко всем бедам еще моя фигура. Меня стали называть "секс-бомбой". Мне стыдно ходить в школу. Все девочки худенькие и стройные, а у меня формы, как у зрелой женщины. Я

затягиваюсь в корсеты и пытаюсь носить свободную одежду. А это еще больше веселит моих одноклассников. Они тогда называют меня "бомбой в футляре".

Что мне делать с собой? Как мне дальше жить? Мне кажется, что все на меня смотрят как на проститутку".

Оцените ситуацию. Подумайте, чем Вы можете помочь девочке? О чем будете с ней говорить? Какие меры целесообразно принять, чтобы квалифицированно провести психолого-педагогическую работу с девочкой.

**Задача26** В шестом классе учился Андрей, ученик очень грубый и недисциплинированный. Класс он держал в своих руках. Учителей он не слушал и этим гордился. В школу пришла новая учительница. На второй день Андрей решил проучить ее, а себе прибавить славы. Когда пришла учительница на урок, он, как дежурный, доложил, что положено, и вдруг что-то сунул ей в руку. Молодая учительница вскрикнула, потом быстро поняла, что это жучок, сделанный из катушки с резинкой.

Оцените ситуацию.

Предложите, как поступить учителю в данном случае?

**Задача27** Заболела учительница украинского языка и литературы. Предмет в десятом классе вести некому. Класс сильный, хорошо подготовлен, т.к. учительница работала с ним с четвертого класса.

Как обычно, ученики «прощупывают на прочность» нового учителя и готовят ему «сюрприз».

Когда Вы (новый учитель) вошли в класс, то поняли, «сюрприз» готов. Это можно было прочитать по глазам учеников.

Вы подошли к столу и, не успели положить книги и журнал, как с последней парты вскочил маленький бойкий подросток и отрапортовал: «Давайте познакомимся, я Шаповалов». При этом он протянул Вам руку.

Оцените ситуацию.

Какими будут Ваши действия? Выразите свое отношение к подобным поступкам учеников.

**Задача28** К психологу обратился классный руководитель 5-го "Б" по поводу поведения ученика: частые ссоры с одноклассниками, драки, после которых мальчик Дима сбегает с уроков.

В школу Дима пришел два года назад (родители получили квартиру в другом районе). В прежней школе проблем не было. В новом классе друзей нет, во дворе ситуация аналогична.

Одноклассники дразнят Диму, переименовав его фамилию. Мальчик отвечает на это дракой, после чего его нервно трясет, и он долго не может прийти в себя.

От родителей Дима долго скрывал прогулы и свое положение в классе, т.к. не хотел волновать их. Отец учит сдавать сдачи, но за дело.

«Разборки» классного руководителя по поводу конфликтов ни к чему не приводят. В школу приходит мама разбираться с обидчиками сына.

Учится Дима хорошо. Никаких проблем нет, пока его не задевают словом. Он это понимает, но поведение не меняет.

Проанализируйте ситуацию.

Представьте, что волей случая Вы становитесь классным руководителем этого класса. Какие психолого-педагогические меры по адаптации ребенка Вами будут реализованы?

**Задача 29** В экономическом лицее группа родителей перед окончанием третьей четверти обратилась к директору, Сергею Андреевичу, с заявлением о том, что учитель математики Ольга Петровна (она же классный руководитель) преднамеренно занижает отметки их детям. По предложению педагога, при согласии родителей, в лицее были организованы дополнительные платные занятия. Однако на них Ольга Петровна работает только с самыми сильными учениками, на остальных не обращает внимания. Иногда она даже специально меняет место проведения таких занятий, чтобы из 12 - 15 человек на них могло попасть человека 3 - 4, причем самых сильных учеников. Деньги же за эти занятия платят все родители. Оплата предварительная.

Родители также отметили, что педагог оскорбляет детей самыми непристойными словами, унижает их достоинство (последнее в результате проверки подтверждено не было). Суть требования родителей - уволить педагога.

Данный вопрос был обсужден на малом педсовете школы. Позиция директора выражалась в словах: «Мы не пойдем на поводу у группы родителей». Мнения членов педсовета разделились. Часть из них поддержали родителей, но без крайних мер, часть - директора. Было установлено членами комиссии, что все перечисленные факты, за исключением оскорблений, имели место. Учителю поставили на вид. Было выявлено, что не все родители разделяют мнение «ходоков». У тех, чьи дети учатся хорошо, претензий нет. Выяснилось также, что основным мотивом, побудившим родителей обратиться к директору, является затрата средств, т.е. плата за обучение и оценки. Смысл таков: мы заплатили - пусть наши дети получают хорошие отметки.

Уладить конфликт было поручено школьному психологу Анне Ивановне. У нее в этом же классе училась дочь. Анна Ивановна успокоила родителей, заверив, что все уладится, провела в классе социометрическое исследование, тренинг общения и анонимный опрос учащихся об отношении к ним учителя математики. В анкете дети (9-й класс) не стеснялись в выражениях, характеризуя отношение к ним Ольги Петровны. В большинстве случаев они были негативными.

Психолог смягчила обстановку, не решая вопроса. Перед окончанием учебного года этот вопрос был поставлен жестко. Родители потребовали уволить учителя. Был проведен педсовет с приглашением жалобщиков и педагога. Директор, выслушав родителей, говорил пространно, пытаясь увести их от основной темы. Психолог хвалила детей, родителей и педагогический коллектив, а сама Ольга Петровна обещала изменить отношение к двоечникам (но нехотя).

Родители подумали, что их «держат за дураков», обратились в ГУО, потребовав уволить педагога, наказать директора школы и психолога.

Проведите детальный анализ ситуации.

Предложите свои варианты решения конфликта на каждом из основных этапов развития этой конфликтной ситуации.

**Задача 30** Учительница отругала Андрея, ученика 6-го класса, за плохое выполнение учебного задания на уроке и объявила, что ставит ему двойку.

Обычно ученик учился на 7 - 8 баллов. Андрей сказал, что ему нельзя ставить "2". На вопрос учителя «почему?» выразительного ответа не дал, но сказал, что если ему поставят двойку в дневнике, он выпрыгнет из окна класса (третий этаж). Учительница сказала, что это не аргумент и выставила в дневнике двойку. Андрей подбежал к окну и бросился вниз. Он сломал руку и ногу.

Руководство школы обвинило педагога в педагогической некомпетентности. Ей было предложено написать заявление об увольнении по собственному желанию.

Истинной причиной поступка ученика, как выяснилось, явилось жесткое реагирование родителей на плохие отметки сына. Они морально издевались над ним (унижали, оскорбляли), если он не оправдывал их ожиданий.

Оцените ситуацию. Правильно ли поступил директор школы по отношению к педагогу? Допустил ли учитель педагогический просчет? Если да, то в чем? Правильно ли говорить о педагогической некомпетентности учителя в данной ситуации (аргументируйте)?

Ваши действия как классного руководителя (психолога, директора школы) в данной ситуации?

Олег К., ученик седьмого класса переехал со своими родителями в другой город. Он пошел в новую школу. Его семья еле сводит "концы с концами". Отец работает на заводе, зарплату не получал уже месяцев пять. Мать его работает в детском саду и получает очень мало.

В предыдущем классе у Олега были проблемы со сверстниками - мальчишками. Они отвергали его общество, а ему так хотелось войти в группу лидеров. Учился он средне, одевался очень скромненько, да и хвалиться ему перед ребятами было нечем. Мальчишки не воспринимали его, а даже частенько обижали.

И вот он в новом городе, в новой школе. В своем классе он рассказывает, что отец его моряк дальнего плавания, у них есть «крутая» машина, красивый дом. Олег пытается вести себя уверенно, чтобы произвести впечатление на ребят. И ему удается завоевать авторитет и сблизиться с группкой лидеров. Домой он никого не приглашает. Каждый раз он находит какую-нибудь причину.

Но вот, в один «прекрасный» день красивая ложь раскрывается. Все в классе узнают, что он из бедной семьи. И, что все его рассказы о красивой жизни, о том, что он с родителями отдыхал на каких-то островах, выезжал в лес, на море и т.д., оказались ложью.

Олег боится идти в школу, смотреть ребятам в глаза. Он очень переживает. Олег убегает из дома, но его находит милиция и возвращает в семью.

Представьте, что Вы как психолог, пришли поговорить с Олегом к нему домой. И он в доверительной беседе рассказал Вам обо всем.

Проанализируйте ситуацию.

Какие действия по изменению ситуации Вы предпримете? Обоснуйте их.

## **5. Методические указания для студентов по освоению дисциплины.**

При изучении дисциплины студенты часть материала должны проработать самостоятельно. Роль самостоятельной работы велика.

В начале изучения данной дисциплины студент должен ознакомиться с рабочей учебной программой дисциплины и ее основными разделами такими, как цели и задачи дисциплины, перечень знаний, умений и владений (компетенций), приобретаемых при ее изучении, содержание и структура дисциплины, система оценивания по дисциплине, рекомендуемая литература, и др.

Важное значение для освоения данной дисциплины имеет ознакомление с календарным графиком прохождения дисциплины, который включает перечень необходимых для выполнения аудиторных практических заданий, домашних заданий, контрольных опросов. В процессе изучения дисциплины студент должен соблюдать сроки выполнения всех учебных заданий, предусмотренных этим графиком.

Особое внимание следует обратить на рейтинговую систему оценивания по дисциплине, которая включает оценку выполнения всех учебных заданий в рейтинговых баллах.

На лекциях студенту рекомендуется внимательно слушать учебный материал, записывать основные моменты, идеи, пытаться сразу понять главные положения темы, а если что неясно - делать соответствующие пометки. После лекции во внеурочное время целесообразно прочитать записанный материал с целью его усвоения и выяснения непонятных вопросов..

Студент должен тщательно готовиться к практическим занятиям путем проработки теоретических положений по теме занятия из конспекта лекций, рекомендуемых учебников, учебных пособий, дополнительной литературы, интернет-источников, сделать необходимые записи. При этом обязательно следует изучить соответствующий раздел методических рекомендаций преподавателя к практическим занятиям и самостоятельной работе, проработать алгоритм и содержание его выполнения.

При изучении дисциплины студент должен в первую очередь освоить основные термины, понятия и положения данной дисциплины, чтобы опираясь на них разобраться в учебном материале и освоить необходимые знания, умения и владения (компетенции).

Студенту следует тщательно готовиться к модульному тестированию, контрольным опросам, решению задач и кейсов прорабатывая конспект лекций и рекомендуемую литературу, а также подготовке реферата.

На практических занятиях необходимо выполнять все указания преподавателя по выполнению практических заданий (задач, этапов работы), активно участвовать в обсуждении теоретических аспектов занятия и обсуждении хода его выполнения.

Таким образом, студент может освоить данную дисциплину и приобрести необходимые знания, умения и владения (компетенции), своевременно и правильно выполняя все предусмотренные учебные задания.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

## **6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.**

### **6.1 Перечень информационных технологий.**

- Компьютерное тестирование по итогам изучения разделов дисциплины.
- Использование электронных презентаций при проведении лабораторных занятий.

### **6.2 Перечень необходимого программного обеспечения.**

1. Офисный пакет приложений «Apache OpenOffice»
2. Приложение позволяющее просматривать и воспроизводить медиаконтент PDF-файлов «Adobe Acrobat Reader DC»
3. Программы, демонстрации видео материалов (проигрыватель) «WindowsMediaPlayer».
4. Программа просмотра интернет контента (браузер) « Google Chrome »

### 6.3 Перечень информационных справочных систем:

1. Научная электронная библиотека статей и публикаций «eLibrary.ru» : российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины, образования [база данных Российского индекса научного цитирования] : сайт. – URL: <http://elibrary.ru>.

2. Энциклопедиум [Энциклопедии. Словари. Справочники : полнотекстовый ресурс свободного доступа] // ЭБС «Университетская библиотека ONLINE» : сайт. – URL: <http://enc.biblioclub.ru/>.

3. Электронный каталог Кубанского государственного университета и филиалов. – URL: <http://212.192.134.46/MegaPro/Web/Home/About>.

### 7. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины и оснащенность
1	Лекционные занятия	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (ПО)
2	Семинарские занятия	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (ПО)
3	Групповые (индивидуальные) консультации	Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (ПО)
4	Текущий контроль (текущая аттестация)	Учебная аудитория для проведения текущего контроля, оснащенный персональными ЭВМ и соответствующим программным обеспечением (ПО)
5	Самостоятельная работа	Помещение для самостоятельной работы, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду филиала университета. Читальный зал библиотеки филиала.

## УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Основная литература

1. Анцупов, А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях : учебное пособие / А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Проспект, 2016. - 336 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-392-19675-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=44353> Ошибка! Такой страницы нет.- см.
2. Кашапов, М. М. Психология конфликта[Электронный ресурс] : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 184 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00683-4. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F](http://www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F).
3. Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393>

### 5.2. Дополнительная литература

5. 1.Зеленков, М.Ю. Конфликтология [Электронный ресурс] : учеб. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2013. — 324 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/56235> .
6. 2.Кильмашкина, Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты : учебник / Т.Н. Кильмашкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 287 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01542-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392>
7. 3.Панфилова, А. П. Взаимодействие участников образовательного процесса : учебник для бакалавров / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под ред. А. П. Панфиловой. — М. : Издательство Юрайт, 2014. — 487 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3075-7. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/0EA71F31-7BC1-4A45-8509-D5A345507B09](http://www.biblio-online.ru/book/0EA71F31-7BC1-4A45-8509-D5A345507B09).
- 4.Волков, Б. С. Психология педагогического общения : учебник для бакалавров / Б. С. Волков, Н. В. Волкова, Е. А. Орлова ; под общ. ред. Б. С. Волкова. — М. : Издательство Юрайт, 2014. — 335 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-9916-3184-6. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/E94C027B-5D1A-47E1-B5E2-6778B800A04C](http://www.biblio-online.ru/book/E94C027B-5D1A-47E1-B5E2-6778B800A04C)

### Периодические издания

1. Вестник Костромского государственного университета им. Н.А. Некрасова. Серия: Педагогика. Психология. Социальная работа. Ювенология. Социокинетика. – URL: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=31831>
2. Вестник Московского университета. Серия 14. Психология. – URL: <http://dlib.eastview.com/browse/publication/9665/udb/1270>
3. Вестник Санкт- Петербургского университета. Психология и педагогика. – URL: <http://dlib.eastview.com/browse/publication/71233/udb/2630>



4. Вопросы психолингвистики. – URL: <http://elibrary.ru/contents.asp?issueid=1373884>
5. Вопросы психологии. – URL: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/79646/udb/4>
6. Научное мнение: психолого-педагогические и юридические науки : научный журнал. – URL: [https://biblioclub.ru/index.php?page=journal\\_red&jid=277851](https://biblioclub.ru/index.php?page=journal_red&jid=277851)
7. Педагогика и психология образования. – URL: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/79335/udb/1270>
8. Педагогико-психологические и медико-биологические проблемы физической культуры и спорта. – URL: <http://elibrary.ru/contents.asp?issueid=1585469>
9. Психологический журнал. - URL: <http://dlib.eastview.com/browse/publication/614/udb/4>
10. Психопедагогика в правоохранительных органах. - URL: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/79773/udb/1270>
1. Человек. - URL: <http://dlib.eastview.com/browse/publication/484/udb/4>.

## Интернет-ресурсы

1. ЭБС «**Университетская библиотека ONLINE**» [учебные, научные издания, первоисточники, художественные произведения различных издательств; журналы; мультимедийная коллекция: аудиокниги, аудиофайлы, видеокурсы, интерактивные курсы, экспресс-подготовка к экзаменам, презентации, тесты, карты, онлайн-энциклопедии, словари] : сайт. – URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=main\\_ub\\_red](http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red).
2. ЭБС издательства «Лань» [учебные, научные издания, первоисточники, художественные произведения различных издательств] : сайт. – URL: <http://e.lanbook.com>.
3. ЭБС «Юрайт» [раздел «ВАША ПОДПИСКА: Филиал КубГУ (г. Славянск-на-Кубани): учебники и учебные пособия издательства «Юрайт»] : сайт. – URL: <https://www.biblio-online.ru/catalog/E121B99F-E5ED-430E-A737-37D3A9E6DBFB>.
4. ЭБС «**Znanium.com**» [учебные, научные, научно-популярные материалы различных издательств, журналы] : сайт. – URL: <http://znanium.com/>.
5. Научная электронная библиотека. Монографии, изданные в издательстве Российской Академии Естествознания [полнотекстовый ресурс свободного доступа] : сайт. – URL: <https://www.monographies.ru/>.
6. Научная электронная библиотека статей и публикаций «eLibrary.ru» : российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины, образования [5600 журналов, в открытом доступе – 4800] : сайт. – URL: <http://elibrary.ru>.
7. Базы данных компании «Ист Вью» [раздел: Периодические издания (на рус. яз.) включает коллекции журналов России: по общественным и гуманитарным наукам; по вопросам педагогики и образования; по информационным технологиям; по вопросам экономики и финансов; по экономике и предпринимательству; Статистические издания России и стран СНГ] : сайт. – URL: <http://dlib.eastview.com>.
8. КиберЛенинка : научная электронная библиотека [научные журналы в полнотекстовом формате свободного доступа] : сайт. – URL: <http://cyberleninka.ru>.
9. **Единое окно доступа к образовательным ресурсам** : федеральная информационная система свободного доступа к интегральному каталогу образовательных интернет-ресурсов и к электронной библиотеке учебно-методических материалов для всех уровней образования: дошкольное, общее, среднее профессиональное, высшее, дополнительное : сайт. – URL: <http://window.edu.ru>.

10. [Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов](http://fcior.edu.ru) [для общего, среднего профессионального, дополнительного образования; полнотекстовый ресурс свободного доступа] : сайт. – URL: <http://fcior.edu.ru>.
11. **Официальный интернет-портал правовой информации. Государственная система правовой информации** [полнотекстовый ресурс свободного доступа] : сайт. – URL: <http://publication.pravo.gov.ru>.
12. [Энциклопедиум](http://enc.biblioclub.ru/) [Энциклопедии. Словари. Справочники : полнотекстовый ресурс свободного доступа] // ЭБС «Университетская библиотека ONLINE» : сайт. – URL: <http://enc.biblioclub.ru/>.  
Электронный каталог Кубанского государственного университета и филиалов. – URL: <http://212.192.134.46/MegaPro/Web/Home/About>.

Учебное издание

**Анисимова Татьяна Семеновна**

## **УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОМ В ПЕДАГОГИЧЕСКОМ И СОЦИАЛЬНОМ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ**

Методические материалы  
к изучению раздела модуля и организации самостоятельной работы  
студентов 5-го курса бакалавриата,  
обучающихся по направлению 44.03.02 Психолого-педагогическое образование  
очной и заочной форм обучения

Подписано в печать \_\_\_\_\_.  
Формат 60x84/16. Бумага типографская. Гарнитура «Таймс»  
Печ. л. \_\_\_\_\_. Уч.-изд. л. \_\_\_\_  
Тираж 1 экз. Заказ № \_\_\_\_

Филиал Кубанского государственного университета  
в г. Славянске-на-Кубани  
353560, Краснодарский край, г. Славянск-на-Кубани, ул. Кубанская, 200

Отпечатано в издательском центре  
филиала Кубанского государственного университета в г. Славянске-на-Кубани