

Приложение 2 к рабочей программе дисциплины
«Конфликтология»

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОЛЖСКИЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ПЕДАГОГИКИ И ПРАВА»

Факультет менеджмента

Фонд оценочных средств
по дисциплине
«Конфликтология»

Направление подготовки:
38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль) образовательной программы:
Менеджмент коммерческих и некоммерческих организаций

Уровень высшего образования:
бакалавриат

Квалификация выпускника:
«бакалавр»

Содержание

1	Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы, описание показателей, критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	3
2	Методические материалы и типовые контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	6
2.1	Типовые контрольные задания, используемые для промежуточной аттестации по дисциплине	6
2.1.1	Примерный перечень вопросов к зачету	6
2.1.2	Примерное задание к зачету	7
2.2.	Методические материалы и типовые контрольные задания, используемые для текущего контроля по дисциплине	8
2.2.1	Методические материалы, используемые для текущего контроля знаний по дисциплине ..	8
2.2.2	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	8
2.3.4	Задания для самостоятельной работы	9
2.3.5	Типовые задания	10
2.3.6	Тесты по дисциплине	18
2.3.7	Примерные варианты контрольных работ	25
2.3.8	Примерные темы эссе	26
2.3.9	Методика проведения решения ситуационных задач	26
2.3.10	Методика проведения тестирования	27
2.3.11	Методика проведения контрольной работы	28
3	Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков по дисциплине	28
3.1	Балльно-рейтинговая система оценки успеваемости по дисциплине	28

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы, описание показателей, критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Перечень компетенций	Показатели оценивания компетенций	Критерии оценивания компетенций	Этапы формирования компетенций	Шкала оценивания
Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные и иные различия, предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности (ОК-5);	- знает социальные, культурные, конфессиональные и иные различия в коллективе;	- имеет базовые знания межличностного общения;	Начальный	зачтено (60– 74 баллов)
	- умеет особенности организации работы в различных типах коллектива;	- умеет на основе типовых примеров разбираться в особенностях организации работы в различных типах коллектива;	Основной	зачтено (75 – 89 баллов)
	- владеет навыками эффективного взаимодействия в коллективе;	- владеет навыками эффективного взаимодействия в коллективе;		
	- умеет толерантно строить взаимодействие в коллективе, учитывая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;	- знает социальные, культурные, конфессиональные и иные различия в коллективе;		
	- умеет сотрудничать в коллективе; разбираться в свойствах личности;	- владеет навыками коммуникативными навыками общения;		
	- предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности;	- знает классификацию методов воспитания; особенности психологического климата; основы успеха современной коллективной деятельности;	Завершающий	зачтено (90 – 100 баллов)
	- владеет навыками эффективного взаимодействия в коллективе;	- умеет разбираться в психотипах личности; строить личностно-ориентированное общение;		
	- конструктивного разрешения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности;	- владеет навыками конструктивного разрешения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности;		

Перечень компетенций	Показатели оценивания компетенций	Критерии оценивания компетенций	Этапы формирования компетенций	Шкала оценивания
Владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры (ПК-1);	- знает основные теории мотивации, лидерства и власти. - умеет анализировать ситуации сложившиеся в практической деятельности - владеет навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения профессиональных задач	- знает имеет базовые знания об основных теориях мотивации, лидерства и власти. - умеет на основе типовых примеров анализировать ситуации сложившиеся в практической деятельности - владеет отдельными навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения профессиональных задач	Начальный	зачтено (60– 74 баллов)
		- знает основные теории мотивации, лидерства и власти. - умеет собирать и анализировать полученную информацию о ситуации, сложившийся в практической деятельности - владеет основными навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения профессиональных задач.	Основной	зачтено (75 – 89 баллов)
		- знает специфику основных теорий мотивации, лидерства и власти. - умеет самостоятельно анализировать ситуацию, имеющуюся в практической деятельности; - владеет навыками моделирования методов и приемов, необходимых для мотивации, лидерства и власти для решения профессиональных задач.	Завершающий	зачтено (90 – 100 баллов)
Владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании	- знает виды и причины конфликтов; - способы предупреждения и модели разрешения	Знает - имеет базовые знания о видах и причинах конфликтов; способах предупреждения и моделях разрешения конфликтов;	Начальный	зачтено (60– 74 баллов)

Перечень компетенций	Показатели оценивания компетенций	Критерии оценивания компетенций	Этапы формирования компетенций	Шкала оценивания
<p>межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде (ПК-2).</p>	<p>конфликтов. - умеет анализировать конфликтные ситуации при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций;</p>	<p>- умеет на основе типовых примеров анализировать конфликтные ситуации при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций; - владеет отдельными способами разрешения конфликтных ситуаций в различных видах деятельности.</p>		
	<p>-владеет различными способами разрешения конфликтных ситуаций в различных видах деятельности</p>	<p>- знает основные виды и причины конфликтов; способы предупреждения и модели разрешения конфликтов; - умеет анализировать конфликтные ситуации при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций; - владеет основными способами разрешения конфликтных ситуаций в различных видах деятельности;</p>	Основной	зачтено (75 – 89 баллов)
		<p>- знает специфику основных видов и причин конфликтов; способов предупреждения и моделей разрешения конфликтов; - умеет самостоятельно анализировать конфликтные ситуации при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций; -владеет навыками моделирования различных способов разрешения конфликтных ситуаций в различных видах деятельности.</p>	Завершающий	зачтено (90 – 100 баллов)

2 Методические материалы и типовые контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

2.1 Типовые контрольные задания, используемые для промежуточной аттестации по дисциплине

2.1.1 Примерный перечень вопросов к зачету

1. Конфликтология как наука о социальных конфликтах.
2. Уровни конфликтологического знания, его связь с другими социальными науками.
3. Зарубежная конфликтология XIX – XX вв. Этапы становления.
4. Отечественная конфликтология об управлении конфликтами.
5. Развитие теоретической, прикладной, эмпирической конфликтологии в XX - начале XXI века.
6. Определение социального конфликта. Выявление участников и их ролей в социальном конфликте.
7. Определение объекта и предмета конфликта. Причины и типология социального конфликта.
8. Стадии конфликта.
9. Модели поведения конфликтующих в социальном конфликте.
10. Функции и последствия социального конфликта.
11. Диагностика социального конфликта. Карта социального конфликта.
12. Определение сторон и объекта, видов и функций социального конфликта.
13. Способы управления социальным конфликтом.
14. Сущность конфликтологического посредничества. Формы посредничества и его особенности в деятельности менеджера.
15. Этапы развития социального конфликта.
16. Предупреждение социального конфликта.
17. Изменение позиций участников.
18. Влияние прогнозирования конфликта на конфликтное поведение участников. Недопущение конфликта.
19. Устранение причин и мотивов конфликтного поведения.
20. Стимулирование конфликта.
21. Понятие «модель решения конфликта».
22. Зависимость выбора модели решения конфликта от его диагноза.
23. Взаимосвязь моделей разрешения конфликтов со стратегией и тактикой поведения конфликтёров и посредников конфликта. Исходы конфликта.
24. Переговоры в конфликте: стратегии и концепции переговоров.
25. Деловая беседа: правила, процедуры, фазы.
26. Социальная сущность внутриличностного конфликта.
27. Специфика и многообразие причин внутриличностных конфликтов.
28. Принципы самооценки, самоуважения и самоутверждения.
29. Методика самоанализа и правила самооценки.
30. Симптомы и следствия внутриличностных конфликтов.
31. Профилактика деструктивных конфликтов личности.
32. Стратегия и тактика преодоления внутриличностного конфликта.
33. Конфликтные типы личностей.
34. Типы как причина внутриличностных конфликтов.
35. Специфика посредничества во внутриличностном конфликте.
36. Механизмы психологической защиты при общении с конфликтными людьми.
37. Сущность и специфика управления межличностными конфликтами.

38. Причины межличностных конфликтов.
39. Межличностный конфликт. Типология межличностных конфликтов.
40. Особенности диагностики межличностного конфликта.
41. Карта межличностного конфликта.
42. Способы управления межличностными конфликтами.
43. Формула неконфликтного поведения.
44. Роль комплиментов в общении. Правила их построения и произнесения.
45. Эмпатия как чувство и конфликтологическая методика.
46. Кризис современной традиционной семьи и функции семейных конфликтов.
47. Понятие семейного конфликта. Специфика и типология семейных конфликтов.
48. Способы разрешения семейных конфликтов и их особенности в зависимости от типов конфликтов.
49. Роль социальных служб в разрешении семейных конфликтов.
50. Организационные конфликты: сущность, содержание, типология.
51. Причины современных конфликтов в организации.
52. Внутриорганизационные факторы конфликтности.
53. Традиционные причины конфликтов.
54. Деятельность руководителя по диагностике и разрешению организационных конфликтов.
55. Оптимальная технология разрешения организационного конфликта.
56. Внедрение законов нормального функционирования организации и прогрессивного развития её.
57. Опыт и задачи изучения и разрешения организационных конфликтов.
58. Специфика массовых конфликтов, их количественные и качественные характеристики. Классификация массовых конфликтов.
59. Формы массовых конфликтов.
60. Степень изученности массовых конфликтов.
61. Политические конфликты. Субъекты конфликта и их мотивы.
62. Особенности их возникновения и развития.
63. Экологические конфликты. Специфика их изучения.
64. Межнациональные конфликты. Причины и профилактика межнациональных конфликтов.
65. Организация переговорных процессов для управления массовыми конфликтами.

2.1.2 Примерное задание к зачету

Вопрос 1. Взаимосвязь моделей разрешения конфликтов со стратегией и тактикой поведения конфликтёров и посредников конфликта: «силовая модель», компромисс, интегративная модель, консенсус.

Вопрос 2. Особенности диагностики межличностного конфликта. Карта межличностного конфликта.

Критерии оценки на зачете:

зачтено – вопросы раскрыты полно, развернуто, студент ответил на все дополнительные вопросы

незачтено – ответы на вопросы не даны, на наводящие и дополнительные вопросы ответов также нет (0 баллов).

2.2. Методические материалы и типовые контрольные задания, используемые для текущего контроля по дисциплине

2.2.1 Методические материалы, используемые для текущего контроля знаний по дисциплине

Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
Тестовые задания	Тестирование - удовлетворяющая критериям исследования эмпирико-аналитическая процедура оценки уровня освоения компетенций студентами	Тесты по дисциплине Методика проведения тестирования
Кейс-задача (решение ситуационных задач)	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Типовые задания
Эссе	Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.	Примерные темы эссе
Контрольная работа	Эффективный метод проверки знаний обучающихся, полученных ими на определённом этапе. Основная задача контрольных работ - выявить, какие изученные темы вызывают затруднения и в последствие искоренить недостатки.	Примерные варианты контрольных работ Методика проведения контрольной работы

2.2.2 Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение

Раздел 1. Конфликтология как наука

Тема 1. Предмет и задачи конфликтологии.

1. Уровни конфликтологического знания, его связь с другими социальными науками.

Тема 2. Становление и развитие конфликтологии как науки.

1. Развитие теоретической, прикладной, эмпирической конфликтологии в XX - начале XXI века.

Тема 3. Конфликт как социальный феномен.

1. Модели поведения конфликтующих в социальном конфликте.
2. Функции и последствия социального конфликта.

Раздел 2. Управление конфликтами.

Тема 4. Анализ и диагностика конфликта.

1. Диагностика социального конфликта.
2. Карта социального конфликта.
3. Этапы развития социального конфликта.

Тема 5. Способы предупреждения и модели разрешения конфликтов.

1. Предупреждение социального конфликта. Изменение позиций участников.
2. Влияние прогнозирования конфликта на конфликтное поведение участников. Недопущение конфликта.
3. Устранение причин и мотивов конфликтного поведения.
4. Стимулирование конфликта. Понятие «модель решения конфликта».
5. Зависимость выбора модели решения конфликта от его диагноза.

Тема 6. Внутриличностные конфликты.

1. Конфликтные типы личностей.
2. Типы как причина внутриличностных конфликтов.
3. Специфика посредничества во внутриличностном конфликте.
4. Механизмы психологической защиты при общении с конфликтными людьми.

Тема 7. Межличностные конфликты.

1. Методики определения несовместимости.
2. Особенности диагностики межличностного конфликта.
3. Карта межличностного конфликта.
4. Эмпатия как чувство и конфликтологическая методика.

Тема 8. Конфликты в семье.

1. Способы разрешения семейных конфликтов и их особенности в зависимости от типов конфликтов.
2. Роль социальных служб в разрешении семейных конфликтов.

Тема 9. Конфликты в организациях.

1. Деятельность руководителя по диагностике и разрешению организационных конфликтов.
2. Опыт и задачи изучения и разрешения организационных конфликтов.

Тема 10. Массовые конфликты.

1. Степень изученности массовых конфликтов.
2. Политические конфликты. Особенности их возникновения и развития. Субъекты конфликта и их мотивы.
3. Экологические конфликты. Специфика их изучения. Межнациональные конфликты. Причины, порождающие межэтнические конфликты.
4. Профилактика межнациональных конфликтов. Организация переговорных процессов для управления массовыми конфликтами.

2.3.4 Задания для самостоятельной работы

1. Какие факторы повлияли на формирование Ваших знаний о конфликтах?
2. Оцените роль конфликтов в своей жизни, жизни Вашей семьи. Проанализируйте 2-3 реальных конфликта из собственного опыта, особенности своего поведения в конфликтной ситуации.
3. Разработайте программу пилотажного конфликтологического исследования по интересующей Вас теме.
4. Оцените с помощью психологических тестов уровень своей тревожности и внутренней конфликтности.

5. Психологическая помощь человеку, находящемуся в ситуации острого внутриличностного конфликта (подготовьте сообщение на основе анализа реальных ситуаций).

6. Составьте рекомендации для специалиста по предупреждению межличностных конфликтов.

7. Придумайте, разработайте и представьте для обсуждения деловую игру по тематике разделов: «Межличностные конфликты» и «Групповые конфликты».

8. Разработайте рекомендации по предупреждению:

а) супружеских конфликтов;

б) конфликтов между родителями и детьми;

в) конфликтов между «различными поколениями».

9. Подготовьте письменное сообщение об особенностях психокоррекционной работы специалиста с молодежью.

10. Разработайте и представьте для обсуждения деловую игру по теме: "Конфликты в молодежной среде".

11. Разработайте рекомендации по предупреждению конфликтов между наставником и молодым специалистом.

12. Составьте письменное сообщение об особенностях психокоррекционной работы специалиста.

13. Проведите пилотажное исследование по выявлению акцентуированных черт характера и уровня конфликтности личности.

14. Разработайте деловую игру, включающую в себя подготовку и участие в переговорах.

15. Обоснуйте преимущества разрешения конфликта над другими способами его завершения, приведите примеры.

16. Разработайте аутотренинг или социально-психологический тренинг (по выбору) с последующим обсуждением в группе.

17. Проанализируйте свое поведение в сложных ситуациях (по определенной схеме) и попытайтесь изменить такое поведение, составив поэтапный план.

18. Проведите диагностику конкретного (по выбору) конфликта по карте социального (группового) или межличностного конфликта.

2.3.5 Типовые задания

Задание 1.

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

1. Какую позицию в данной ситуации занимают руководитель А, его коллеги и руководитель Б?

2. Определите стратегию выхода из конфликтной ситуации.

Задания 2.

Ниже приведен перечень качеств, которыми должен обладать современный менеджер. Вам необходимо определить к какому виду они относятся. (В таблицу можете вписать номера указанных качеств) 1. ум. 2. интуиция. 3. активность. 4. авторитетность. 5. здоровье. 6. стремление к успеху. 7. творческое начало. 8. сила. 9. умение принять нужное

решение. 10. энергичность. 11. уверенность в себе. 12. приспособляемость. Физические качества Личностные качества Интеллектуальные качества

Задание 3.

Ситуация: Руководитель дает задание подчиненному приобрести оборудование определенной марки. Подчиненный пытается объяснить ему, что этот тип оборудования не стоит покупать и по какой причине. Но руководитель, за которым последнее слово, подбирает внешне весомые аргументы в пользу своего решения и убеждает подчиненного в его неправильности. Подчиненный соглашается: «Ну хорошо, если Вы так думаете, то я приобрету это оборудование», одновременно тоном речи и набором слов и интонацией в фразе давая понять руководителю на скрытом уровне, что он не согласен с решением и не будет нести никакой ответственности за его последствия. Через некоторое время мнение Б. подтверждается, и оборудование демонтируется. Когда руководитель вызывает к себе подчиненного, чтобы проанализировать причину неудачи, тот отвечает: «Вы же сами хотели приобрести именно это. А я с самого начала предупреждал Вас, что оборудование никуда не годиться». Таким образом скрытая коммуникация становится явной и порождает смену ролей и напряженность в общении. Назревает конфликтная ситуация.

1. Каковы ошибки в поведении руководителя и подчиненного в данной ситуации?
2. Что на самом деле нужно было сделать подчиненному и руководителю, чтобы превратить конфликт?

Задание 4.

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

Задание 5.

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

1. Почему произошел конфликт?
2. Что надо предпринять, чтобы не допустить конфликта?
3. Как преодолеть конфликт?

Задание 6.

Проблемная ситуация: На участке быта радиозавода уволили двух рабочих. В протоколах собраний заводского коллектива значилось, что они «пошли не в ногу» с остальными, поставив себя «выше всех». Увольнение суд признал законным. Что же произошло? На участок быта пришел квалифицированный слесарь Б. С тех пор в коллективе начались всякие неурядицы. Вначале они были неуловимыми. Как-то выяснилось, что каждый работник стал прятать свой инструмент и запирать его в тумбочку верстака. Стали делить работу на «свою» и «чужую». Потом пошел слух, что

сдружившийся с Б. бригадир, завел «амбарную книгу», куда стал записывать «факты нарушений». Эти факты бригадир берег "на случай". Мастером на участке тогда временно был опытный специалист, ушедший на пенсию, но по просьбе администрации вернувшийся вновь на завод. »Пойдешь перетаскивать кондиционер». - как-то сказал он слесарю Б. Тот окинул мастера презрительным взглядом. «Я. между прочим. тебе не такелажник». И тут мастер не выдержал: «Я тебе покажу, как демагогию разводить», - закричал он. «Ах. ты.... - задохнулся от ярости Б. - Да я ... тебя ...».

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

- 1 Дайте психологическую характеристику слесарю Б. и его бригадиру..
2. В чем состоит причина описанной ситуации?
3. Как нормализовать ситуацию?

Задание 7.

Ситуация: Заводу было дано задание освоить новое изделие. Сложностей для этого руководство завода не видело. Быстро создали бригаду в 16 человек. Бригадиром был назначен опытный кадровый рабочий А., имеющий большой бригадирский опыт работы на других участках. Было установлено ненапряженное плановое задание, и рабочие приступили к изготовлению изделий. Однако вскоре выяснилось, что бригада не справляется с заданием. Никакие меры, предпринимаемые администрацией, в том числе и аккордная оплата, не помогали. Производительность труда оставалась низкой. Кроме того, в бригаде одна за другой возникали конфликтные ситуации, шли жалобы по разным поводам, были случаи отказа от работы. После откровенных бесед с рабочими администрация завода выявила феномены несовместимости в бригаде. Оказалось, что там кроме назначенного бригадира работают два активных рабочих «Б» и «В», вокруг которых группировалось по несколько человек. Как правило, мнения этих рабочих шли вразрез с мнением бригадира. В сущности, вся бригада была «поделена» между тремя лидерами. Администрация завода учла психологическую ситуацию в бригаде и приняла соответствующее решение, после го план стал выполняться и перевыполняться.

- 1 .Выберите из предложенных ниже альтернатив одну, которая была реализована на заводе: а) бригадира А. перевели на другой участок; е) бригаду разделили на две, бригадирами назначили А. и Б., который взял к себе в бригаду В.
2. Почему вы выбрали именно такую альтернативу?
- 3.Спрогнозируйте поведение коллектива бригады после нормализации отношений.

Задание 8.

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

выпустить не смогли. «Козел» выбивали более двадцати суток... Авария стряслась летом, но до конца года из прорыва выйти так и не удалось, С последствиями помогали справляться специалисты из разных городов страны.

1. Почему эту аварию назвали аварией в человеческих отношениях?
2. Какой стиль руководства был присущ начальнику цеха?
3. Как, по Вашему мнению, можно было предотвратить аварию?
4. Как бы Вы наладили слаженную работу в цехе?

Задание 9.

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

Задание 10.

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

1. Посоветуйте, какие действия должен был предпринять руководитель, чтобы предотвратить сложившуюся ситуацию.
2. Что необходимо было делать работнику при возникновении конфликта с руководством из-за ошибок в его работе?

Практические задания по дисциплине «Конфликтология»

Практическое задание (на примере решения ситуационных задач)

Цель задания: развитие у студентов навыков анализа конфликтов между субъектами социального взаимодействия на основе формул (А, Б и В) и поиска вариантов разрешения конфликтных ситуаций.

Порядок выполнения задания

Для выполнения задания студентам необходимо самостоятельно изучить материал, представленный ниже. После усвоения этого материала каждому студенту предлагается индивидуально решить семь предложенных ниже задач с конкретными ситуациями. Для решения задач необходимо ответить на один и тот же вопрос: «По какой формуле (А, Б или В) возможно разрешение конфликта в каждой из ситуаций?» Заполните бланк.

БЛАНК ОТВЕТОВ

№ Задачи	Тип конфликта	Примечания, краткие комментарии
1	А	КФГ1 – ЗАПИСКА ЗАМА КФГ2 – ПОРВАННАЯ ЗАПИСКА
2	Б	КС – НЕ СМОГ ОБЪЯСНИТЬ ПРИЧИНЫ И – НЕ ДАЛИ ПРЕМИЮ
3	В	КС - постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности

4	А	КФГ – ОТПРАВКА НА КУРСЫ ПОДЧИНЕННОГО КФГ – ОТКАЗ ПОДЧИНЯТСЯ
5	В	КС – ЖАЛОБЫ ОДНОГО И ОТРИЦАНИЕ ДРУГОГО ПОДЧИНЕННОГО
6	Б	КС – ОТКАЗ ПОДЧИНЕННОГО И – НЕ ПОВЫШАЮТ РАЗРЯД
7	А	КФГ1 – НАЖИМ НА ПОДЧИНЕННОГО КФГ2 – ШУТКА ПОДЧИНЕННОГО КФГ... ЖЕСТКОЕ ПОВЕДЕНИЕ НАЧАЛЬНИКА

Информационный материал к практическому заданию

Один из исследователей в области конфликтологии В.П. Шейнов в своей книге «Конфликты в нашей жизни и их разрешение» приводит 3 формулы конфликтов (А, Б и В). Практическое значение формул конфликтов состоит в том, что они позволяют достаточно быстро проводить анализ многих конфликтов и находить пути их решения. При этом следует помнить, что приводимые ниже формулы не могут быть универсальным методом оценки и разрешения любых конфликтов. Во многих случаях они могут служить лишь ориентиром в сложном и противоречивом процессе управления конфликтами.

Первая формула конфликта отражает зависимость конфликта (КФ) от конфликтогенов (КФГ).

Конфликтогены – это слова, действия (или отсутствие действий), которые могут привести к конфликту.

Механизм развития конфликта по первой формуле основывается на отрицательном восприятии и негативной реакции личности, против которой применен конфликтоген. При отсутствии волевого регулирования такой реакции она имеет тенденцию развития по закону эскалации, то есть нарастания.

Более конкретно первую формулу конфликта схематично можно выразить следующим образом:

где КФГ1 – первый конфликтоген;

КФГ2 – второй конфликтоген, ответный на первый;

КФГ3 – третий конфликтоген, ответный на второй, и т.д.

При этом важно иметь в виду, что $КФГ2 > КФГ1$, $КФГ3 > КФГ2$ и т.д., то есть каждый ответный конфликтоген является более сильным, чем тот, на который он отвечает (Закон эскалации конфликтогенов).

Конфликты, возникающие по первой формуле, условно будем называть конфликтами типа А. Важно отметить, что по наблюдениям специалистов, 80% конфликтов возникает помимо желания их участников и по вышеприведенной формуле. В связи с этим следует помнить два правила бесконфликтного взаимодействия.

Правило 1. Не употребляйте конфликтогены.

Правило 2. Не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген.

Для успешного применения сформулированных правил важно знать конкретные проявления конфликтогенов. В таблице дается характеристика некоторых конфликтогенов, наиболее часто встречающихся на практике в отношениях между людьми.

Типы конфликтогенов

Характер конфликта	Форма проявления
Прямое негативное отношение	Приказание, угроза; замечание, критика; обвинение, насмешка, издевка, сарказм
Снисходительное отношение	Унизительное утешение; унизительная похвала; упрек; подшучивание
Хвастовство	Восторженный рассказ о своих реальных и мнимых успехах
Менторские отношения	Категоричные оценки, суждения, высказывания; навязывание своих советов, своей точки зрения; напоминания о неприятном; нравоучения и поучения
Нечестность и неискренность	Утаивание информации; обман или попытка обмана; манипуляция сознанием человека
Нарушение этики	Причиненные случайно неудобства без извинения; игнорирование партнера по общению (не поздоровался, не пригласил есть; не проявил внимания, продолжает заниматься посторонними делами и т.п.); перебивание собеседника; перекалывание ответственности на другого человека
Регрессивное поведение	Наивные вопросы; ссылки на других при получении справедливого замечания; пререкания

Вторая формула отражает зависимость конфликта (КФ) от конфликтной ситуации (КС) и инцидента (И) и выражается следующим образом:

$$КС + И = КФ$$

Данная формула указывает способ разрешения таких конфликтов, которые условно будем называть конфликтами типа Б: **устранить конфликтную ситуацию и исчерпать инцидент.**

Третья формула отражает зависимость конфликта (КФ) от нескольких конфликтных ситуаций (КС). Ее можно выразить следующим образом:

$КС1 + КС2 + \dots + КС_n = КФ$, при этом $n > 2$. Словами эту формулу можно выразить так:

Конфликты, возникающие по третьей формуле, условно будем называть конфликтами типа В. Разрешение таких конфликтов сводится к устранению всех конфликтных ситуаций.

Практические задачи

Задача 1

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

Задача 2

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

Задача 3

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности. Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

Задача 4

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

Задача 5

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

Задача 6

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и, добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

Задача 7.

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полшутливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».

КФГ1

КФГ2

КФГ3

КФ,

Сумма двух или более конфликтных ситуаций приводит к конфликту

Ситуационные задачи

Для закрепление знаний о сущности конфликта, развития навыка анализа конфликтных ситуаций различных типов и формирования умения принимать управленческие решения в сложных ситуациях социального взаимодействия студентам необходимо выполнить практические задания.

Порядок выполнения задания

Каждому студенту предлагается выполнить два ПЗ с конкретными ситуациями (на выбор), письменно ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

Для решения задач необходимо самостоятельно проработать литературу по разделу «Теоретические основы конфликтологии».

Задания выполняются индивидуально. Варианты решения задач должны быть достаточно развернутыми, обоснованными и опираться на использование таких основных понятий, как «конфликт», «причина конфликта», «конфликтная ситуация», «инцидент».

Решение ситуационных задач:

Задача 1

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.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Подойти к курящим, представится, узнать их имена и должности, сказать, что в мои должности входит слежение за соблюдением порядка в рабочее время за работниками, оценивать их ценность для фирмы, что они произвели не самое хорошее впечатление на меня и во избежание дальнейших конфликтов лучше будет, чтобы они были на своих рабочих местах, а не в курилке. И если они еще будут замечены в нарушениях дисциплины, мне придется действовать уже другими методами, а не разговорами. Сказать, что надеюсь, что мы поняли друг друга, и в будущем будем разговаривать только на приятные темы.

Задача 2

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.

Поздороваться, поинтересоваться, кого она ждет в аэропорту. Сказать, что немедленно жду ее на работе, что она ценный сотрудник и если она завтра выйдет на работу и будет старательно работать, то ее поведение закончится этим выговором. Если же нет, то придется искать другого сотрудника. Объяснение: в обычной ситуации следовало бы применить более жесткие меры, вплоть до увольнения, но поскольку срываются сроки работ, сотрудница нужна коллективу.

Задача 3

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Причина конфликта – одна сотрудница делает слишком много ошибок из-за которых страдает вторая сотрудница, которой приходится их исправлять. Личностно-функциональная конфликтная ситуация.

Задача 4

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.

Взвесить, ценен ли принятый сотрудник, если ценен, поговорить с заместителем, что его не устраивает в его подчиненном. Постараться урегулировать отношения заместителя с новым работником, сказать получше присмотреться к нему еще некоторое время. Послать работника на курсы повышения специализации, если нужно. Если работник не очень ценен позвать его себе, указать на недостатки и не профессиональность, указанные в записке заместителя. Дать срок влиться в коллектив и исправить свои ошибки. Если не справится – уволить.

Задача 5

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Причина конфликта в неприязни друг к другу на основе несовпадения ценностей, установок, норм и принципов. Ситуативно-управленческие конфликтная ситуация.

2.3.6 Тесты по дисциплине

Тест №1

Задание 1

Внутриличностный конфликт понимается как конфликт между ...

- a) 2 бессознательными установками
- b) сознательной и бессознательной структурами
- c) 2 сознательными тенденциями
- d) между любыми внутриличностными структурами

Задание 2

Полный перечень структурных элементов конфликта составляют ...

- a) роли оппонентов, объект конфликта, среда конфликта
- b) позиции субъектов, участники конфликта, зона разногласий
- c) стороны конфликта, субъективные и объективные характеристики

конфликта

Задание 3

К этапам конфликта относятся ...

- a) эскалация, конфликтная ситуация, речевое противодействие
- b) инициация конфликта, инцидент, деструктивный конфликт
- c) тупик, конфликтная ситуация, инцидент, эскалация, послеконфликтная

стадия

Задание 4

Стратегия сотрудничества ...

- a) приводит к разрешению конфликта
- b) ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации
- c) свидетельствует о высокой конфликтологической компетентности личности

Задание 5

Жесткие тактики поведения в конфликте ...

- a) всегда используются только после применения мягких и нейтральных
- b) ориентируется на нанесение вреда, ущерба или использование давления на

оппонента

с) их присутствие в конфликтном сценарии свидетельствует о недостатках воспитания личности

Задание 6

Стратегия соперничества ...

- a) ведет к эскалации конфликта независимо от другой позиции
- b) характеризует человека как эгоиста
- c) ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации

Задание 7

К групповым конфликтам относятся ...

- a) личность - группа
- b) группа - группа
- c) личность - группа, группа - группа
- d) микрогруппа - руководитель

Задание 8

Предупреждение конфликта представляет собой ...

- a) управление конфликтом с целью его легитимации
- b) вид деятельности, направленный на ограничение конфликта
- c) превентивную форму управления конфликтом

Задание 9

Медиация - это ...

- a) вмешательство по типу юридического урегулирования конфликта
- b) любое посредничество
- c) ограниченный арбитраж

Задание 10

Содержание управления конфликтом включает в себя ...

- a) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение
- b) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение
- c) диагностику, предупреждение, регулирование, завершение

Задание 11

Стимулирование конфликта предполагает ...

- a) разрешение текущих проблем
- b) диагностику существующей ситуации в коллективе
- c) форму управления конфликтом

Задание 12

Институционализация конфликта - это ...

- a) определение места и времени переговоров по существу конфликта
- b) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия
- c) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных правил и норм поведения в конфликте

Задание 13

К форме завершения конфликта относятся ...

- a) уступок, компромисс, уход, соперничество
- b) перерастание в другой конфликт, отмена, затухание, разрешение
- c) разрешение, уход, отмена, убеждение

Задание 14

Оцените суждение "Целью разрешения конфликта является некоторое бесконфликтное состояние, где люди взаимодействуют в полной гармонии"

- a) возможно полное разрешение конфликта
- b) нет полного бесконфликтного состояния
- c) главное - управлять конфликтом

d) главное - не провоцировать конфликт

Задание 15

Определите тип конфликтной ситуации в каждом случае

- один инструмент и два претендента
- субъективная нецеленаправленная
- вводятся новые формы обучения
- объективная целенаправленная
- человек идет на конфликт, чтобы решить проблему
- субъективная целенаправленная
- потребность обучения развивается в противоречиях с возможностями
- объективная нецеленаправленная

Задание 16

Человек определяет ситуацию, как конфликтную, исходя из ...

- a) своего решения
- b) своего опыта
- c) своей конфликтности
- d) решения оппонента

Задание 17

Учитель в классе устроил разнос по поводу плохого выполнения домашнего задания, вызвав разную реакцию учащихся. Разная реакция учащихся связана с ...

- a) индивидуальными особенностями учащихся
- b) различной оценкой ситуации
- c) разным отношением к учебе
- d) разным отношением к домашним заданиям

Задание 18

Определите последовательность основных стадий развития конфликта

- возникновение
- начальная фаза
- инцидент
- конфликтное взаимодействие
- нарастание напряженности
- конфликтные действия
- эскалация
- исход

Задание 19

Конфликт влияет на человека ...

- a) позитивно
- b) негативно
- c) позитивно и негативно
- d) не оказывает влияния

Задание 20

Объектом конфликта являются ...

- a) конкретные причины
- b) мотивация
- c) движущие силы

Задание 21

Мотивационные компоненты конфликта характеризуют ...

- a) сущность несоответствия позиций участников противоборства
- b) то, из-за чего возникает конфликт
- c) потребности конфликтующих
- d) структуру конфликта

Задание 22

Предмет конфликта – это то, ...

- a) по поводу чего возникло противоборство
- b) что подлежит обсуждению
- c) что может быть приобретено

Задание 23

Эмоциональный компонент конфликта – это ...

- a) совокупность переживаний участников конфликта
- b) окрашенность конфликтных взаимоотношений
- c) отношения конфликтующих

Задание 24

К основным признакам и условиям, достаточным для возникновения конфликта, относятся ...

- a) противоположно направленные мотивы или суждения
- b) нанесение взаимного ущерба (морального, материального, физического; психологического) субъектами социального взаимодействия
- c) наличие у субъектов социального взаимодействия состояния противоборства между ними
- d) верны все ответы

Задание 25

Конфликты по социальным последствиям бывают ...

- a) конструктивными
- b) предметными
- c) деструктивными
- d) затяжными

Задание 26

Конфликты по сферам проявления могут быть ...

- a) экономическими
- b) бытовыми
- c) межгрупповыми
- d) межличностными

Задание 27

Наиболее общими причинами конфликта являются ...

- a) социально-политические
- b) социально-психологические
- c) экономические
- d) социально-демографические
- e) индивидуально-психологические
- f) все ответы верны

Задание 28

Наиболее важными факторами, влияющими на разрешение конфликта, являются ...
адекватность отражения конфликта

- a) открытость общения
- b) создание климата доверия
- c) определение существа конфликта
- d) все ответы верны

Задание 29

Очень затрудняется адекватное отражение конфликта, если оппонент считает, что

...

- a) мистика и справедливость на его стороне
- b) главное увидеть недостатки своего оппонента
- c) его действия справедливы, а действия оппонента негативны
- d) конфликтная ситуация простая («Все ясно»)

- e) истина на стороне оппонента
- f) все ответы верны

Задание 30

Конфронтация как стиль поведения в конфликте выбирается в том случае, когда ...

- a) есть силы: власть, авторитет, связи
- b) есть уверенность, что вариант решения бесприоритетен
- c) проблема имеет большое значение
- d) предмет разногласия незначителен
- e) столкновение происходит между равными по рангу субъектами

Тест № 2**Задание 1**

Трудовые конфликты по отношениям статуса участников бывают ...

- a) вертикальные
- b) иерархические
- c) высшие
- d) горизонтальные
- e) низшие

Задание 2

Трудовые конфликты по степени их проявления бывают ...

- a) открытые
- b) кратковременные
- c) закрытые
- d) активные
- e) пассивные

Задание 3

Главным условием возникновения конфликта в организации является ...

- a) нарушение нравственных норм взаимоотношений между членами организации разных категорий
- b) организации процесса производства
- c) нарушение технологий производства

Задание 4

Типы конфликтов в организациях различают ...

- a) конфликты с внешней средой
- b) внутренние конфликты
- c) межорганизационные

Задание 5

Показателем внутриличностного конфликта не является ...

- a) состояние когнитивной сферы
- b) состояние эмоциональной сферы
- c) состояние поведенческой сферы
- d) интегральные показатели
- e) обобщенные показатели

Задание 6

Критерием оценки социальной напряженности не является ...

- a) степень недовольства
- b) влияние средств массовой информации
- c) мобилизация общества
- d) влияние криминальных структур
- e) степень консолидации оппозиции

Задание 7

Положительным последствием внутриличностного конфликта не является ...

- a) способствует мобилизации ресурсов личности
- b) помогает самопознанию личности и выработке ее адекватной самооценке
- c) закаляет волю и укрепляет психику человека
- d) является средством и способом саморазвития и самоактуализации личности
- e) дает личности ощущение полноты жизни
- f) делает личность внутренне богаче, ярче и полноценнее

Задание 8

Юридическими способами предупреждения конфликтов являются ...

- a) устранение причин
- b) поддержание сотрудничества
- c) введение нормы права
- d) нормирование

Задание 9

Под управлением конфликтом понимается ...

- a) управление конфликтом есть целенаправленное воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее решение социально значимых задач
- b) управление конфликтом есть постоянное воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее его разрешение
- c) управление конфликтом есть воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее решение его задач

Задание 10

Предупреждение конфликта предполагает его прогнозирование.

- a) да
- b) нет

Задание 11

Укажите виды разрешения конфликта

- a) полное разрешение
- b) неполное разрешение
- c) частичное разрешение

Задание 12

Основным позитивным методом разрешения конфликтов является ...

- a) спор
- b) сопереживание
- c) переговоры

Задание 13

Форма выражения согласия с аргументами противника в споре называется ...

- a) компромисс
- b) консенсус
- c) избегание
- d) приспособление
- e) борьба

Задание 14

Тактикой улаживания конфликтов не является ...

- a) тактика ухода, или избегания конфликта
- b) силовое подавление, или метод насилия
- c) метод односторонних уступок или приспособления
- d) тактика компромисса или сотрудничества
- e) тактика взаимных уступок

Задание 15

Перечислите препятствия, снижающие возможность предупреждения конфликтов

- a) общепринятые нравственные нормы

- b) конфликтность общества
- c) норма
- d) право

Задание 16

Укажите характеристики отношений между народами, которые используются в конфликтологии

- a) нация
- b) этнос
- c) этнонациональная группа
- d) раса
- e) этнонациональная общность

Задание 17

Любой этнонациональный конфликт начинается с ...

- a) этнической напряженности
- b) межнациональной разобщенности
- c) этнонациональной вражды
- d) этнонациональных разногласий
- e) этнических споров

Задание 18

Укажите субъектов межнациональных отношений.

- a) нации.
- b) этнонациональные группы.
- c) партии.
- d) общественные движения.
- e) государственные организации.

Задание 19

Этнонациональные конфликты можно называть ложными.

- a) да.
- b) нет.

Задание 20

Укажите типы этнонациональных конфликтов по форме проявления.

- a) латентные
- b) скрытые
- c) актуализированные
- d) открытые
- e) инверсные

Задание 21

Укажите типы этнонациональных конфликтов по характеру действий конфликтующих сторон.

- a) насильственные
- b) ненасильственные
- c) мирные

Задание 22

Перечислите типы насильственных этнонациональных конфликтов.

- a) региональная война
- b) вооруженное столкновение
- c) митинги
- d) революции
- e) демонстрации

Задание 23

Укажите типы этнонациональных конфликтов по особенностям противостоящих сторон.

- a) конфликты между этнической группой и государством
- b) конфликты между этносом и нацией
- c) конфликты между этническими группами

Задание 24

Правовой основой предупреждения и разрешения этнонациональных конфликтов в Российской Федерации является ...

- a) Конституция Российской Федерации
- b) Устав ООН
- c) Всеобщая декларация прав человека

Задание 25

Конституция Российской Федерации гарантирует равенство прав и свобод человека и гражданина независимо от расы, национальности, языка, происхождения.

- a) да
- b) нет

Задание 26

Конституция Российской Федерации запрещает любые формы ограничения прав граждан по признаку расовой, национальной, языковой или религиозной принадлежности.

- a) нет
- b) да

Задание 27

Конституция Российской Федерации запрещает пропаганду или агитацию, возбуждающую социальную, расовую, национальную или религиозную ненависть и вражду.

- a) да
- b) нет

Задание 28

Конституция Российской Федерации запрещает пропаганду социального, расового, национального, религиозного или языкового превосходства.

- a) нет
- b) да.

Задание 29

Предметом религиозного конфликта является ...

- a) религиозные нормы
- b) религиозная мораль
- c) вера

Задание 30

Перечислите условия урегулирования конфессиональных конфликтов.

- a) придание нормативности межконфессиональным отношениям
- b) восстановление режима устойчивого развития
- c) дегеополитизация конфликта
- d) исключение религиозных групп из общественного развития

Критерии оценки теста - соответствие ответов обучающихся ключу теста:

зачтено – обучающийся правильно ответил на все вопросы или 70% вопросов теста в отведенное время, что демонстрирует знание и понимание темы (2 балла);

не зачтено – обучающийся ответил правильно менее чем на 70% поставленных вопросов, в отведенное время, что отсутствуют систематические полные знания по определенной теме (0 баллов).

систематические полные знания по определенной теме (0 баллов).

2.3.7 Примерные варианты контрольных работ

1. Точность диагностики конфликта как условие его оптимального решения.
2. Основное отличие конфликта от похожих форм социального взаимодействия.
3. Обязательность выяснения участников конфликта, их ролей в конфликте и социальных статусов.
4. Обязательность выяснения мотивировок целей и интересов конфликтеров.
5. Обязательность выяснения степени соответствия цели и интересам, причин и повода конфликтов.
6. Обязательность выяснения фазы знака и формулы конфликта.
7. Обязательность выяснения возможностей нормализации эмоционального фона конфликта.
8. Обязательность выяснения функции конфликта относительно социальной системы и всех участников.
9. Обязательность выяснения вероятных следствий нерешённости конфликта.
10. Обязательность выяснения спектра последствий конфликта на основе его гипотетического решения на основе различных способов.

2.3.8 Примерные темы эссе

1. Эмпатия как чувство и конфликтологическая методика.
2. Роль комплиментов в общении. Правила их построения и произнесения.
3. Причины межличностных конфликтов: психологическая несовместимость людей. Методики определения несовместимости.
4. Профилактика деструктивных конфликтов личности.
5. Симптомы и следствия внутриличностных конфликтов.
6. Специфика посредничества во внутриличностном конфликте.
7. Стимулирование конфликта.
8. Стратегия и тактика преодоления внутриличностного конфликта.
9. Типология конфликтных личностей.
10. Деятельность руководителя по диагностике и разрешению организационных конфликтов.

Критерии оценки эссе:

зачтено – обучающийся четко сформулировал и логично проанализировал проблему, указанную в эссе; были сделаны оригинальные выводы, подтвержденные аргументацией; соответствие требованиям по оформлению (1 балл);

не зачтено – студент не активен, неверно сформулирована проблема, указанная в эссе; выводы и рекомендации не оригинальны или не подтверждены аргументацией, не соответствие требованиям по оформлению (0 баллов).

2.3.9 Методика проведения решения ситуационных задач

Цель: совместными усилиями группы студентов проанализировать ситуацию – case, возникающую при конкретном положении дел, и выработать практическое решение; окончание процесса – оценка предложенных алгоритмов и выбор лучшего в контексте поставленной проблемы.

Задачи:

– проверка навыков применения обучающимися ранее усвоенных знаний при решении профессиональных задач;

– формирование навыков совместной деятельности подчиненных (обучающихся) и руководителя (преподавателя);

– овладение обучающимися знаниями и общими принципами решения проблемных ситуаций;

- развитие навыков активной интеллектуальной деятельности;
- развитие коммуникативных навыков (навыков общения).
- развитие навыков обучающихся по выработке собственной позиции по ходу решения проблем.

Метод case-study состоит из следующих этапов:

- ознакомление студентов с текстом кейса;
- анализ кейса;
- организация обсуждения кейса, дискуссии, презентации;
- оценивание участников дискуссии;
- подведение итогов дискуссии.

Ознакомление студентов с текстом кейса и последующий анализ кейса чаще всего осуществляются за несколько дней до его обсуждения и реализуются как самостоятельная работа студентов; при этом время, отводимое на подготовку, определяется видом кейса, его объемом и сложностью.

Максимальная польза из работы над кейсами будет извлечена в том случае, если студенты при предварительном знакомстве с ними будут придерживаться систематического подхода к их анализу, основные шаги которого представлены ниже:

1. Выпишите из соответствующих разделов учебной дисциплины ключевые идеи, для того, чтобы освежить в памяти теоретические концепции и подходы, которые Вам предстоит использовать при анализе кейса.
2. Бегло прочтите кейс, чтобы составить о нем общее представление.
3. Внимательно прочтите вопросы к кейсу и убедитесь в том, что Вы хорошо поняли, что Вас просят сделать.
4. Вновь прочтите текст кейса, внимательно фиксируя все факторы или проблемы, имеющие отношение к поставленным вопросам.
5. Выясните, какие идеи и концепции соотносятся с проблемами, которые Вам предлагается рассмотреть при работе с кейсом.

Критерии оценки: секретарь – 1 балл; участие при анализе конкретных ситуаций – 1-3 балла.

Задания для анализа конкретных ситуаций выбираются преподавателем из п. 2.3.5 «Типовые задания».

2.3.10 Методика проведения тестирования

Тесты являются наиболее эффективной и объективной формой оценивания знаний, умений и навыков, позволяющей выявлять не только уровень учебных достижений, но и структуру знаний, степень ее отклонения от нормы по профилю ответов учащихся на тестовые задания. целью служит развитие интереса к подлежащим тестированию дисциплинам и активизация подготовки по этим дисциплинам.

В ходе тестирования выявляется уровень не только знаний, но также навыков и умений.

Использование тестов в процессе контроля знаний обучающихся достаточно эффективно при правильном выборе самого конструктора и грамотном построении вопросов. Кроме того, объективный тестовый контроль в процессе обучения характеризуется большим воспитательным значением, так как он повышает ответственность за выполняемую работу не только обучающихся, но и преподавателя, приучает студентов к систематическому труду и аккуратности в выполнении учебных заданий, формирует у них положительные нравственные качества и создает здоровое общественное мнение. Тестирование позволяет своевременно определить успехи студента, выявить пробелы в знаниях при изучении дисциплины.

2.3.11 Методика проведения контрольной работы

Контрольная работа – это форма текущего контроля знаний обучающихся. Контрольная работа выполняется письменно. Она может проводиться в разных формах: тестирование, ответы на вопросы по тексту, нахождения соответствия определений и характеристик. Предпочтительной формой контрольной работы является тестирование.

Контрольные работы, которые проводятся в соответствии с планом, содержанием и структурой дисциплины, отраженной в Рабочей программе в пункте 4, являются обязательными.

Порядок проведения контрольных работ

Выполняя контрольную работу, необходимо внимательно ознакомиться с условиями заданий и четко их выполнить.

Как правило, контрольные работы проводятся на семинарском занятии. Студентам, обучающимся по заочной форме обучения, контрольные работы могут быть заданы на дом. Если форма обучения дистанционная, то студенты выполняют контрольную работу дистанционно и отправляют преподавателю на проверку.

О проведении обязательной контрольной работы преподаватель сообщает обучающимся заранее.

Контрольная работа проводится в течение всего семинарского занятия. Работа выполняется самостоятельно. Пользоваться литературой на контрольной работе запрещается.

Использование на контрольной работе материалов, не разрешенных преподавателем, является основанием для удаления обучающегося из аудитории и последующего проставления в ведомость оценки «неудовлетворительно».

Контрольная работа выполняется на отдельных листах синими чернилами разборчивым почерком (если почерк мелкий или неразборчивый, то работа выполняется печатными буквами). Запрещается использовать цветные чернила (красные, зеленые и т.д.), а также карандаш. Такие контрольные работы преподаватель вправе не проверять. В этом случае за работу выставляется низшая оценка. Если работа выполнена неаккуратно, неразборчивым почерком, то преподаватель также вправе не проверять такую работу.

Если выполнение контрольной работы предусмотрено дома, то работа выполняется в печатном виде (шрифт – 14, интервал – 1,5, черными чернилами) на отдельных листах формата А4, листы должны быть в обязательном порядке надежно скреплены или прошиты.

Домашняя работа выполняется самостоятельно. В случае текстуального совпадения ответов на задания домашней контрольной работы, такие контрольные работы оцениваются минимальным баллом – 0 баллов. Так же оценивается работа, написанная не по своему варианту (как домашняя, так и аудиторная).

3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков по дисциплине

3.1 Балльно-рейтинговая система оценки успеваемости по дисциплине

<i>Виды контроля</i>	<i>Максимальная сумма баллов на выполнение одного вида задания</i>	<i>Кол-во работ, возможных за семестр</i>	<i>Итого максимальная сумма баллов</i>
Присутствие на лекционных и практических (семинарских) занятиях	0,2	18	5
Работа на практических (семинарских) занятиях	0,5	36	10

Текущее тестирование	1	5	5
СРС, в т.ч.:	13	21	40
контрольная работа	10	1	10
подготовка эссе	1,5	2	3
контроль СРС (контрольные опросы, тестирование, решение ситуационных задач и др. виды контроля)	1,5	18	27
Итого за семестр	-	-	60
Зачет	40,0	1	40
Итого по дисциплине	-	-	100

Для получения допуска к зачету по дисциплине обучающийся должен набрать в семестре не менее 30 баллов.

Балльно-рейтинговая оценка по дисциплине предусматривает поощрение обучающихся за работу в семестре проставлением «премиальных» баллов.

Критерии выставления дополнительных баллов по дисциплине «Конфликтология»

<i>Виды работ</i>	<i>Максимальная сумма баллов</i>
Решение дополнительных заданий	5
Участие в олимпиадах, конкурсах, конференциях в рамках предмета дисциплины	5
Итого	10