федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Оренбургский государственный медицинский университет»

Министерства здравоохранения Российской Федерации

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО**

**КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ

по специальности

37.05.01 Клиническая психология

Является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования по специальности 37.05.01 Клиническая психология, утвержденной ученым советом ФГБОУ ВО ОрГМУ Минздрава России

протокол № \_\_2\_\_ от «\_28\_» \_\_\_октября\_\_\_2016

Оренбург

1. **Паспорт фонда оценочных средств**

Фонд оценочных средств по дисциплине содержит типовые контрольно-оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, в том числе контроля самостоятельной работы обучающихся, а также для контроля сформированных в процессе изучения дисциплины результатов обучения на промежуточной аттестации в форме ***зачета***.

Контрольно-оценочные материалы текущего контроля успеваемости распределены по темам дисциплины и сопровождаются указанием используемых форм контроля и критериев оценивания. Контрольно – оценочные материалы для промежуточной аттестации соответствуют форме промежуточной аттестации по дисциплине, определенной в учебной плане ОПОП и направлены на проверку сформированности знаний, умений и навыков по каждой компетенции, установленной в рабочей программе дисциплины.

В результате изучения дисциплины у обучающегося формируются **следующие компетенции:**

**ОПК-3** готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

**ПК-10** готовность формировать установки, направленные на здоровый образ жизни, гармоничное развитие, продуктивное преодоление жизненных трудностей, гуманистическое взаимодействие с окружающим миром, популяризировать психологические знания

1. **Оценочные материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.**

**Оценочные материалы в рамках модулей дисциплины**

**Модуль 2.** Характеристика и анализ конфликтов.

**Тема** Этнические конфликты: причины их возникновения, способы урегулирования.

**Форма текущего контроля:** устный опрос.

**Оценочные материалы текущего контроля (вопросы устного опроса):**

1. Понятие «этнический конфликт».

2. Особенности межэтнических отношений.

3. Универсальные и культурно-специфические аспекты общения.

4. Причины возникновения этнических конфликтов, пути их разрешения (приведите примеры данных конфликтов, проанализируйте их и предложите пути выхода из них).

**Оценочные материалы по каждой теме дисциплины**

**Модуль *1*** Основные понятия, подходы и методы конфликтологии.

**Тема 1**Общая теория конфликта.

**Формы текущего контроля** **успеваемости:**

*-* устный опрос;

- контроль выполнения практических заданий и проблемно-ситуационных задач.

**Оценочные материалы текущего контроля успеваемости**

***Вопросы устного опроса:***

1. Структурные компоненты конфликта, их характеристика.

2. Динамика конфликта, этапы его развития.

3. Влияние структурных компонентов на динамику конфликта.

4. Основные модели завершения конфликта.

5. Функции конфликта по отношению к его участникам и социуму.

***Проблемно-ситуационные задачи:***

1. Решите конкретную ситуацию, ответив на вопросы, приведенные в конце задачи.

Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию.

*Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?*

2. Решите конкретную ситуацию, ответив на вопросы, приведенные в конце задачи.

В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы.

*Является ли описанная ситуация конфликтом? Почему?*

**Тема 2** Природа конфликта.

**Формы текущего контроля успеваемости:**

- устный опрос;

- контроль выполнения практических заданий и проблемно-ситуационных задач.

**Оценочные материалы текущего контроля успеваемости**

***Вопросы устного опроса:***

1.Формула конфликта. Конфликтная ситуация.

2.Характер протекания социального конфликта.

3.Стадии конфликта. Схема развития конфликта.

4.Модель конфликта как процесса.

***Проблемно-ситуационные задачи:***

1.Решите конкретную ситуацию, ответив на вопросы, приведенные в конце задачи.

Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено.

*Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.*

2. Решите конкретную ситуацию, ответив на вопросы, приведенные в конце задачи.

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

*В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.*

**Тема 3** Структура конфликта и основные стадии его протекания.

**Формы текущего контроля успеваемости:**

- устный опрос;

- контроль выполнения практических заданий и проблемно-ситуационных задач.

**Оценочные материалы текущего контроля успеваемости**

***Вопросы устного опроса:***

1.Определение структуры конфликта как разновидности трудной ситуации.

2.Объект и предмет конфликта, их характеристика. Участники конфликта.

3.Психологические составляющие конфликта.

4.Стадии протекания социальных конфликтов.

***Проблемно-ситуационные задачи:***

1.Решите конкретную ситуацию, ответив на вопросы, приведенные в конце задачи.

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.

*В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию*.

2. Решите конкретную ситуацию, ответив на вопросы, приведенные в конце задачи.

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

*В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.*

**Тема 4** Методы исследования и диагностики конфликтов.

**Формы текущего контроля успеваемости:**

- устный опрос;

- контроль выполнения практических заданий.

**Оценочные материалы текущего контроля успеваемости**

***Вопросы устного опроса:***

1. Применение методов психологии в диагностике конфликтов.

2. Тестовые методики в определении конфликтности личности.

3. Модульная методика диагностики межличностных конфликтов.

4. Социометрия как диагностика конфликтного взаимодействия.

5. Ситуационный метод исследования конфликтов.

***Задания практической работы.***

1. Разработайте программу пилотажного конфликтологического исследования по интересующей вас теме.
2. Проведите диагностику форм собственного поведения, используемых вами в конфликтных ситуациях по методике Томаса. Обработайте результаты и письменно сделайте выводы.
3. Проведите диагностику стратегий поведения в конфликте по методике Дж. Г. Скотт. Обработайте результаты и письменно сделайте выводы.

**Тема 5** Прогнозирование и предупреждение конфликтов.

**Формы текущего контроля успеваемости:**

- устный опрос;

- контроль выполнения практических заданий и проблемно-ситуационных задач.

**Оценочные материалы текущего контроля успеваемости**

***Вопросы устного опроса:***

1.Объективные предпосылки и субъективные факторы прогнозирования социальных конфликтов.

2. Основные направления предупреждения социальных конфликтов.

3.Сбалансированность социального взаимодействия в предупреждении конфликтов.

4. Трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения.

5. Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта.

***Задания практической работы.***

1. Разработайте рекомендации по предупреждению:

супружеских конфликтов;

конфликтов между руководителем и подчиненными;

конфликтов между «различными поколениями»;

конфликтов между наставником и молодым специалистом.

**Тема 6** Управление конфликтами.

**Формы текущего контроля успеваемости:**

- устный опрос;

- контроль выполнения практических заданий и проблемно-ситуационных задач.

**Оценочные материалы текущего контроля успеваемости**

***Вопросы устного опроса:***

1. Основные понятия и сущность управления конфликтами.

2. Алгоритм управления конфликтами.

3. Технологии управления конфликтами.

4. Стили конфликтного поведения.

5. Методы управления конфликтами.

***Проблемно-ситуационные задачи:***

1.Решите конкретную ситуацию, ответив на вопросы, приведенные в конце задачи.

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.

*В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию*.

2. Решите конкретную ситуацию, ответив на вопросы, приведенные в конце задачи.

Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию.

*Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?*

**Тема 7** Процесс разрешения конфликтов. Поведение человека в конфликтной ситуации.

**Формы текущего контроля успеваемости:**

- устный опрос;

- контроль выполнения практических заданий и проблемно-ситуационных задач.

**Оценочные материалы текущего контроля успеваемости**

***Вопросы устного опроса:***

1.Основные критерии, формы и факторы завершения конфликтов.

2.Основные этапы разрешения конфликтов.

3.Типология конфликтогенных личностей.

4.Основные средства, способы и приемы тактики поведения человека в процессе протекания, регулирования и разрешения социальных конфликтов

***Задания практической работы.***

1.Прочитайте ситуацию. По методу «мозгового штурма» придумайте как можно больше способов разрешения конфликта. Затем выберите один, наиболее эффективный способ. Для выполнения задания разделитесь на группы по 3-4 человека.

Ситуация № 1:

Молодая семья, женаты 3 года. Оба супруга работают. Муж считает, что пора рожать ребёнка. Жена считает, что сначала нужно сделать карьеру, ведь родив ребёнка, она не будет иметь возможность карьерного роста. В семье возникают разногласия.

Как разрешить ситуацию? Разработайте возможные способы решения проблемы.

Ситуация № 2:

Представьте ситуацию. Вы купили в магазине шкатулку, в тот же вечер у неё сломался запор. На следующий день вы приходите в магазин, и продавец сообщает, что на декоративные товары гарантии нет, и вам ничем не могут помочь.

Как вы будете разрешать создавшуюся ситуацию?

Ситуация № 3:

Юноша и девушка встречаются около года и намерены пожениться. Юноша из обеспеченной семьи, девушка - из неполной семьи, мама работает на фабрике. Родители юноши категорически против свадьбы.

Как разрешить ситуацию? Разработайте возможные способы решения проблемы.

**Тема 8** Рубежный контроль по модулю 1.

**Формы текущего контроля успеваемости:**

- тестирование;

- терминологический диктант;

- устный опрос.

**Оценочные материалы текущего контроля успеваемости**

***Тесты***

Модуль 1. Основные понятия, подходы и методы конфликтологии

1.Конфликтогены − это

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

проявления конфликта;

причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;

состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта.

2.К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: «Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешкам

снисходительное отношение;

нарушение этики;

негативное отношение;

нечестность и неискренность;

менторские отношения.

3.К какому типу конфликтов относятся следующие действия: унизительное утешение; унизительная похвала; упрек; подшучивания

снисходительное отношение;

нарушение этики;

негативное отношение;

регрессивное поведение.

4. Наивные вопросы; ссылки на других при получении справедливого замечания; пререкания − это формы проявления конфликтогенов, которые характеризуются как:

прямое негативное отношение;

менторские отношения;

хвастовство;

нечестность и неискренность.

5.Отметьте один правильный ответ Термин «социология конфликта» впервые ввел в социальные науки

Л. Козер;

К. Маркс;

Р. Дарендорф;

П. Сорокин.

6.Отметьте один правильный ответ Автором «теории конфликта» как концептуальной модели в социальных науках является

Г. Зиммель;

Дж. Рекс;

Р. Парк;

М. Вебер;

Р. Дарендорф.

7. Выберите все правильные ответы. Современное отношение к конфликтам и практике работы с ними основывается на том, что

конфликт − одна из форм нормального человеческого взаимодействия;

конфликт не всегда и не обязательно приводит к разрушениям;

конфликт открывает дорогу инновациям;

конфликт может быть управляемым.

8. Отметьте один правильный ответ. Основная идея концепции социального дарвинизма заключается в следующем

развитие общества объясняется биологическими законами естественного отбора;

конфликт − социальная аномалия, которая должна и может быть исключена из жизни общества;

конфликт является следствием агрессивности индивида и толпы;

конфликт возникает вследствие социальных инстинктов типа страха, стадности, самоутверждения;

конфликт возникает из-за невозможности для индивида реализовать в обществе личностные стремления и потребности.

9.Стратегия поведения в конфликте (К. Томаса), к которой относится следующее поведение участников: действия, направленные на поиск решения за счет взаимных уступок, на выработку промежуточного решения, устраивающего обе стороны, при котором особо никто не выигрывает, но и не теряет, называется

уход;

компромисс;

сотрудничество;

уступка.

10. Первоначальный, предконфликтный этап приведения в действие причины конфликта называется

инцидент;

конфликтная ситуация;

предмет конфликта;

объект конфликта.

11.К какой стратегии поведения в конфликте (К. Томаса) относится следующее поведение участников: действия, направленные на сохранение или восстановление благоприятных отношений с оппонентом путем сглаживания разногласий за счет собственных интересов

уход;

уступка;

сотрудничество;

компромисс.

12. К какой стратегии поведения в конфликте (К. Томаса) относится следующее поведение участников действия, направленные на достижение партнерства

компромисс;

сотрудничество;

уклонение;

уступка.

13. Какой из перечисленных ниже методов урегулирования конфликтов признается универсальным:

уход от конфликта;

откладывание разрешения конфликта;

переговоры;

примирение сторон через посредника.

14. Конструктивное разрешение конфликта зависит от:

адекватности его восприятия;

атмосферы сотрудничества;

открытости общения;

использования силы.

15.Опросник предназначенный для определения индивидуального уровня агрессивности личности – это

опросник А. Басса – А. Дарки;

личностный опросник Г. Айзенка;

опросник К. Томаса;

опросник Люшера.

16.Накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта это

инцидент;

конфликтная ситуация;

конфликтоген;

предмет конфликта;

17. Конфликт между желанием и долгом, между моральными принципами и личными привязанностями – это

мотивационный конфликт;

нравственный конфликт;

ролевой конфликт;

конфликт неадекватной самооценки.

18. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях, подразумевающая принятие точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени:

приспособление;

компромисс;

сотрудничество;

уход от конфликта.

19. Пассивное противостояние социальных групп с противоборствующими политическими, экономическими, социальными интересами – это

соперничество;

конфронтация;

конкуренция;

уход от конфликта

20. Конфликт, возникающий на основе реально существующих между субъектами противоречий – это:

случайный конфликт;

условный конфликт;

конструктивный конфликт;

смещенный конфликт.

21. Конфликтоустойчивость зависит от группы факторов, проявляющихся в эмоционально-волевой устойчивости – это:

психофизиологический фактор;

когнитивный фактор;

мотивационный фактор;

социально-психологический фактор.

22. Своим присутствием в зоне конфликта сдерживает стороны от нарушения ранее достигнутых договоренностей или от взаимной агрессии − это:

посредник;

арбитраж;

помощник;

наблюдатель.

23. Стечение обстоятельств, являющееся поводом для конфликта – это:

инцидент;

конфликтная ситуация;

конфликтоген;

предмет конфликта.

**24.На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие**

**начальной фазе;**

фазе подъема;

пике конфликта;

фазе спада.

**25.Конфликтная ситуация − это**

случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;

**накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;**

процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;

причина конфликта.

**26.Причина конфликта – это**

противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;

стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;

**явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;**

накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними.

**27.Конфликтогены – это**

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

проявления конфликта;

причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;

состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта.

**28.Управление конфликтами − это:**

целенаправленное воздействие на процесс его динамики;

**целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;**

целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;

целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними.

**29.Содержание управления конфликтами включает**

**прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;**

прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;

прогнозирование, регулирование, разрешение;

прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение.

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

ригидный тип;

неуправляемый тип;

**демонстративный тип;**

сверхточный тип;

«бесконфликтный тип».

31.Пионерами отечественной науки в изучении конфликта являются

социологи;

философы;

психологи;

историки.

32.Объект конфликтологии – это

закономерности возникновения, развития и завершения конфликта;

конфликты в целом;

виды конфликта;

стадии конфликта.

33.Тест К. Томаса предполагает

использование социометрии;

анализ транзакций;

определение типа поведения в конфликтной ситуации;

определение агрессивности.

34. Оценить отношение каждого члена группы к коллегам, выявить их представления об отношении к ним окружающих, установить реальные и потенциальные конфликтные взаимодействия позволяет

личностный опросник Р.Б. Кеттелла;

модульный социотест Анцупова;

методика изучения межличностных отношений Лири;

методика агрессивности А. Басса-А. Дарки.

35. Какой науке отводится основополагающая роль в становлении конфликтологии

психологии;

медицине;

политологии;

культурологии.

36.Что из перечисленного ниже входит в цели отечественной конфликтологии

создание системы конфликтологического образования в стране, распространение конфликтологических знаний в обществе;

интенсивное развитие конфликтологической теории − исследование всех конфликтов, выступающих объектом науки;

организация в России системы практической работы конфликтологов по прогнозированию, предупреждению и урегулированию конфликтов;

все варианты верны.

37.Процесс перехода от предконфликтной ситуации к конфликту и его разрешению отражает

объект конфликта;

темперамент участников конфликта;

динамика конфликта;

структуру конфликта.

38.Создание объективных условий и субъективных предпосылок, способствующих разрешению предконфликтных ситуаций неконфликтными способами

предупреждение конфликта;

разрешение конфликта;

деструктивные последствия;

урегулирование конфликта.

39.В переводе с латинского «конфликт» означает

соглашение;

столкновение;

существование;

ситуация.

40.Инцидент в конфликтологии – это

формальный повод, позволяющий сторонам конфликта начать открытое противодействие;

истинная причина возникновения непримиримых противоречий;

отрицательное восприятие чьего-либо превосходства или успехов;

конфликтное противоречие.

***Термины***

Авторитет, генерализация конфликта, границы конфликта, диагностика конфликта, диагностика конфликта, инцидент, компромисс, конкуренция, конфликт, конфликтология, лидер, объект конфликта, предмет конфликта, соперничество сотрудничество.

***Вопросы устного опроса***

1. Предмет и задачи конфликтологии.

2. Объект и предмет конфликтологии.

3. Конфликтология как научная и практическая дисциплина.

4. Становление конфликтологии как науки, ее основные понятия и категории.

5. Периоды становления конфликтологии в России.

6. Деструктивные функции конфликта и конструктивные функции конфликта.

7.Методы конфликтологии и научный анализ конфликта.

8. Методы эмоциональной саморегуляции в конфликте

9.Понятие и сущность конфликта.

10. Структура конфликта.

11. Виды конфликта.

12. Объективные и субъективные причины конфликтов

13.Динамика конфликта.

14. Функции конфликта.

15. Основные стратегии поведения людей в конфликтных ситуациях

16. Основные принципы и направления урегулирования конфликтов

17. Методы управления конфликтами

18. Трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения.

19.Методы разрешения конфликтов

20. Стратегии разрешения конфликтов

21.Модели разрешения конфликтного взаимодействия (по Н.В. Гришиной).

22.Основные формы завершения конфликтов

23. Профилактика конфликтов.

24. Проблема конфликтных личностей.

**Модуль 2.**Характеристика и анализ конфликтов.

**Тема 1**Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления.

**Формы текущего контроля** **успеваемости:**

*-* устный опрос;

- контроль выполнения практических заданий и проблемно-ситуационных задач.

**Оценочные материалы текущего контроля успеваемости**

***Вопросы устного опроса:***

1. Основные психологические концепции внутриличностного конфликта: З. Фрейд и его последователи, А. Маслоу, В. Франк, А. Леонтьев).

2. Определение и виды внутриличностных конфликтов.

3. Причины и последствия внутриличностных конфликтов.

4. Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов.

***Задания практической работы.***

1.Представьте концепции внутриличностных конфликтов в таблице

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Создатель  концепции | Наименование концепции | Период | Содержание концепции | |
| Причины и виды внутриличностных конфликтов | Способы предупреждения и разрешения |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

2.Приведите пример собственного внутриличностного конфликта (письменно).

3. Выберите одно из предложенных высказываний и подготовьте письменно краткое сообщение на тему: согласны ли вы с ним или нет и почему? Насколько рационально данное убеждение?

1. Чувствовать себя стоящим человеком можно только, если соответствуешь всем требованиям: высоко компетентен в своей профессии, умен и достигаешь успехов большую часть времени хотя бы в одной большой области.

2. Эмоциональные расстройства всегда возникают только под действием внешних обстоятельств, вряд ли можно контролировать свои чувства.

3.Нужно всегда находить самое правильное решение своих проблем и любых проблем.

4. Необходимо уметь управлять чувствами и отношением других людей.

5. Лучше избегать трудностей, чем преодолевать их.

6. Для полной уверенности в своей правоте необходимо убедить в ней других.

**Тема 2** Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования.

**Формы текущего контроля успеваемости:**

- устный опрос;

- контроль выполнения практических заданий и проблемно-ситуационных задач.

**Оценочные материалы текущего контроля успеваемости**

***Вопросы устного опроса:***

1. Понятие межличностного конфликта. Отличительные особенности. Влияние ситуации.

2. Взаимосвязь межличностного конфликта с другими видами конфликтов.

3. Различные подходы к исследованию межличностного конфликта.

4. Основные психологические признаки личности, находящейся в состоянии конфликтного взаимодействия.

5. Влияние эмоционального состояния личности на поведение в конфликте.

***Задания практической работы.***

1.Прочитайте ситуацию. По методу «мозгового штурма» придумайте как можно больше способов разрешения конфликта. Затем выберите один, наиболее эффективный способ. Для выполнения задания разделитесь на группы по 3-4 человека.

Ситуация 1.

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

Постарайтесь придумать как можно больше способов решения ситуации.

Ситуация 2.

Представьте ситуацию. Вы работаете в офисе. Уходя на время со своего рабочего места, вы уже не в первый раз обнаруживаете, что кто-то обедает на вашем столе: видны следы от кофе, крошки. Вам это не нравится. Вы хотели бы пресечь такие действия.

Как вы будете разрешать создавшуюся ситуацию?

Ситуация 3.

Представьте ситуацию, в которой муж и жена решают проблему приближающего отпуска. Причём их позиции по этому вопросу расходятся: муж предлагает поехать к родственникам в деревню, а жена хочет провести отпуск с комфортом у моря.

Разработайте возможные варианты решения проблемы.

Ситуация 4.

Вы собираетесь к подруге на день рождения. Мама вас не отпускает, упрекая в легкомыслии «тебе бы только гулять» и в отсутствии помощи по хозяйству.

Как вы будете разрешать создавшуюся ситуацию?

**Тема 3** Организационные конфликты: особенности протекания.

**Формы текущего контроля успеваемости:**

- устный опрос;

- контроль выполнения практических заданий и проблемно-ситуационных задач.

**Оценочные материалы текущего контроля успеваемости**

***Вопросы устного индивидуального опроса:***

1. Структура и функции современной организации.

2. Классификация организационных конфликтов.

3. Предупреждение, разрешение и управление конфликтами в организации.

***Проблемно-ситуационные задачи:***

Ситуация 1.

В конструкторском бюро не сложились отношения начальника отдела с коллективом. Начальник отдела был назначен на должность два месяца назад. До этого он работал в другом отделе, имел хорошую репутацию как специалист. Имеет большое количество изобретений, один из научных проектов, руководителем которого он был как ведущий инженер по предыдущей должности в другом отделе, получил высшую оценку на международной выставке.

Проанализируйте, какие причины могли лечь в основу конфликта между новым начальником и коллективом?

Ситуация 2.

На собрании творческого коллектива обсуждался вопрос о представлении к почетному званию «Заслуженный деятель науки» сотрудника А. Вопрос о представлении к такому званию по соответствующему Положению мог решаться либо открытым, либо тайным голосованием. После короткого обсуждения кандидатуры сотрудник Б. внес предложение: процедуру выдвижения произвести тайным голосованием. Понятно, в результате итоги голосования оказались не в пользу А.

Дополнительная информация:

1) инициатором представления А. к почетному званию выступил руководитель коллектива;

2) руководителю были известны негативные высказывания в адрес А. некоторых сотрудников коллектива по поводу якобы имевших место незаслуженных продвижениях по работе (А. до смены руководителя коллектива, которое произошло за два года до представления его к почетному званию, несмотря на успехи в научно-исследовательской деятельности, не находил должной оценки со стороны бывшего руководителя М. С приходом нового руководителя С. А. был назначен на вышестоящую должность);

3) численность коллектива, в котором трудился соискатель почетного звания, была небольшая (10 человек); в их числе были четверо сотрудников, имевших почетное звание, и трое, претендовавших на него.

Проанализируйте данную ситуацию на предмет ее конфликтности.

Ситуация 3.

Бригада слесарей-лекальщиков (шесть человек) всегда держалась очень сплоченно. Члены бригады, несмотря на существенную разницу в возрасте, часто проводили вместе и свободное время. Старшие к младшим относились покровительственно, младшие к старшим – с уважением. Когда один из членов бригады ушел на пенсию, в нее был принят молодой слесарь Акимов, года два или три назад окончивший ПТУ. Вначале к нему отнеслись настороженно. Но через месяц-два между ним и бригадой сложились вполне дружеские отношения, он был принят в коллектив, стал «своим».

Еще месяца через два положение изменилось. Акимову как молодому и не очень опытному работнику поручили изготовление крупной серии стандартных лекал. Используя традиционную технологию, он имел бы заработок на среднем для бригады уровне. Однако Акимов быстро догадался, как можно рационализировать работу. Он брал десяток заготовок и приваривал их друг к другу. Получался пакет. Затем он вырезал нужную форму сразу же на всем пакете, шлифовал торцы, разъединял пакет и обрабатывал поверхность каждого лекала. Вскоре Акимов перекрыл нормы выработки в три-пять раз, заработок его стал быстро расти и в полтора раза превысил заработок бригадира. На Акимова в бригаде начали коситься и замечать в его поведении множество изъянов: то отлучился неизвестно куда, то навязался с непрошеным советом, то, наоборот, молчал, когда все старались подать полезные советы товарищу. Наконец, наступил полный разрыв отношений. Акимов попросил начальника цеха перевести его в другую бригаду. Но оказалось, что и другие бригады слесарей не хотят его принимать к себе. Через месяц Акимов уволился с завода.

**Тема 4** Политические конфликты, их содержание и особенности в современной России

**Формы текущего контроля успеваемости:**

- устный опрос;

- контроль выполнения практических заданий и проблемно-ситуационных задач.

**Оценочные материалы текущего контроля успеваемости**

***Вопросы устного опроса:***

1. Понятие и типология политического конфликта.

2. Политический режим и социально-политические противоречия в обществе.

3. Проблемы достижения социального согласия в обществе.

***Задания практической работы.***

1.Подберите примеры политических конфликтов «вертикального» и «горизонтального» типа.

2. Охарактеризуйте объективные и субъективные причины возникновения политических конфликтов.

3. Подберите примеры межгосударственных конфликтов. Опишите основные направления предотвращения конфликтов данного типа.

**Тема 5** Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов.

**Формы текущего контроля успеваемости:**

- устный опрос;

- контроль выполнения практических заданий и проблемно-ситуационных задач.

**Оценочные материалы текущего контроля успеваемости**

***Вопросы устного опроса:***

1. Сущность и значение переговоров в жизни общества.

2. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов: сущность, виды и функции.

3.Виды и функции переговоров.

3. Основные характеристики переговорного процесс.

4. Организация переговоров в конфликтных ситуациях.

5. Психологические механизмы и технология переговорного процесса.

***Задания практической работы.***

1. Прокомментируйте следующие подходы к переговорам:

- «бизнес есть бизнес»;

- «нет одной правды: истина многомерна»;

- «ни одна позиция не бывает бесспорной»;

- «око - за око, зуб – за зуб».

- одна сила - диктат; две силы – уже дипломатия»;

2.Приведите примеры известных вам конкретных ситуаций (или смоделируйте их), в которых:

- участник действует ради удовлетворения только своих собственных интересов;

- участник действует только ради удовлетворения интересов партнера;

- участник действует ради удовлетворения интересов как партнера, так и своих собственных;

- участник действует против удовлетворения интересов партнера;

- участник действует против удовлетворения интересов как партнера, так и своих собственных.

3.В приведенной ниже конкретной ситуации покажите различия между позициями и интересами сторон (в чем состоят позиции, а в чем интересы).

В читальном зале библиотеки сидят два человека. Один (Ч-1) встает и распахивает окно. Другой (Ч-2) подходит к окну и закрывает его, первый опять открывает окно, а второй снова его закрывает. Между ними возникает ссора. Они пытаются договориться о том, насколько можно открыть окно: на половину, на три четверти или как-то еще. Однако договориться им не удается, так как при любом решении для одного окно все-таки раскрыто, а для другого - не распахнуто настежь. Подходит библиотекарь (Б) между ними происходит следующий диалог:

- Б: О чем спор?

- Ч-1: Хочу, чтобы окно было открыто.

- Ч-2: Хочу, чтобы окно было закрыто.

- Б (первому): Для чего Вы открываете окно?

- Ч-1: Мне нужен свежий воздух.

- Б (второму): Отчего Вы закрываете окно?

- Ч-2: Мне не нужен сквозняк.

**Тема 6** Рубежный контроль по модулю 2.

**Формы текущего контроля успеваемости:**

- тестирование;

- терминологический диктант;

- устный фронтальный опрос.

**Оценочные материалы текущего контроля успеваемости**

***Тесты***

**Модуль 2.** Характеристика и анализ конфликтов

1.Какую стратегию поведения целесообразно использовать в условиях межличностного конфликта, возникающего по причинам субъективного, эмоционального порядка

компромисс;

приспособление;

уход;

сотрудничество.

2.Какую стратегию поведения в конфликте целесообразно использовать в случаях: необходимости сохранить хорошее отношение с оппонентом, сильной зависимости от него, незначительности проблемы

компромисс;

приспособление;

уход;

сотрудничество.

3. Борьба различных общественных сил за влияние в институтах государственной власти демонстрирует

социальный конфликт;

политический конфликт;

духовный конфликт;

этнический конфликт.

4. Конфликт между руководством организации и персоналом называется:

межличностный конфликт;

вертикальный конфликт;

групповой конфликт;

этнический конфликт.

5. Какие из перечисленных ниже требований относятся к посреднику на переговорах (выберите все правильные варианты ответа)

умение во внешнем облике придерживаться умеренного консерватизма;

умение не использовать переговоры в качестве своей самореализации;

умение не подгонять дискутирующих;

посредник должен использовать свои властные полномочия для призыва сторон достичь соглашения в ходе переговоров.

6. Технологии рационального поведения в конфликте − это

совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтов на основе самоконтроля своих эмоций;

совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте;

вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями;

поддержание высокой самооценки в переговорном процессе.

**7. Сколько моделей поведения партнеров в переговорном процессе выделяют в литературе по конфликтологии**

1;

2;

3;

**4.**

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

«выигрыш – выигрыш»;

**«выигрыш – проигрыш»;**

«проигрыш – проигрыш»;

«проигрыш – выигрыш».

**9.Внутриличностный конфликт – это**

глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач;

состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;

**столкновение противоположно направленных мотивов личности;**

столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности.

10. Кому из ученых принадлежит разработка учения о борьбе между эросом и танатосом, как природной основе внутриличностных конфликтов

З. Фрейду**;**

А. Адлеру;

К. Юнгу;

Э. Фромму.

11. Кому из ученых принадлежит разработка учения об экстраверсии и интроверсии, как объективной природе внутриличностных конфликтов

З. Фрейду;

А. Адлеру;

К. Юнгу;

Э. Фромму.

12. Формами проявления внутриличностных конфликтов являются

неврастения, эйфория, сублимация, идеализация, номадизм, рационализация;

неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, рационализация;

неврастения, эйфория, идеализация, проекция, рационализация, вытеснение;

неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, переориентация.

13. Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления как: верование и поведение (предрассудки, предпочтения, приоритеты); приверженность к групповым традициям, ценностям, нормам; религиозные, культурные, политические и другие ценности; нравственные ценности (представления о добре и зле, справедливости и несправедливости и т. п.)

информационные факторы;

поведенческие факторы;

факторы отношений;

ценностные факторы.

14.Определите тип межличностного конфликта по модели межличностных отношений: **+ ±**

взаимно-положительный;

взаимно-отрицательный;

односторонне положительно-отрицательный;

односторонне противоречиво-положительный.

15. К групповым конфликтам относятся конфликты

личность – группа;

группа – группа;

личность – группа и группа – группа;

руководитель – коллектив.

16. Конфликт в обществе – это

конфликты в любых социальных группах;

конфликты в больших социальных группах;

конфликты между государствами;

конфликты в различных сферах общественной жизни (экономической, политической, социальной и духовной).

17.Политические конфликты – это

противоборство субъектов социального взаимодействия на основе стремления к захвату политической власти;

противоборство субъектов социального взаимодействия в период решения вопроса о политической власти;

противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением и ролью в системе власти;

противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением в обществе.

18. Основным предметом политических конфликтов является

политический интерес;

политическая власть в различных социальных структурах;

государственная власть;

политическое сознание людей.

19. Социальные конфликты – это

конфликты между государственными структурами по поводу реализации социальных гарантий граждан;

конфликты между государственными и общественными структурами по поводу социальных гарантий граждан;

особая форма противоборства граждан с властями, обусловленная ущемлением интересов граждан, а также нарушением прав и гарантий в социальной сфере;

особая форма противоборства граждан с властями за улучшение их социально-экономического положения.

20. Наиболее распространенными и острыми конфликтами духовной среды являются

религиозные конфликты; психологические конфликты; конфликты в сфере искусства;

психологические конфликты; конфликты в сфере общественного сознания; религиозные конфликты;

конфликты в сфере идеологии; конфликты в сфере общественной психологии; конфликты в массовом сознании;

религиозные конфликты; идеологические конфликты; конфликты в сфере искусства.

21. Конфликт в организации – это

конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации

конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации и за ее пределами;

конфликты между руководством организации и ее сотрудниками;

конфликты между различными структурными элементами организации.

22. Семейный конфликт – это

конфликт между супругами;

конфликт между родителями и детьми;

конфликт родственников;

конфликт между любыми членами семьи.

23. Под конфликтами в сфере управления понимают

конфликт между субъектами и объектами управления;

конфликты, которые возникают в системах социального взаимодействия субъектов и объектов управления;

конфликты между субъектами управления различных уровней;

конфликты между руководителем и подчиненными.

24. Под глобальными конфликтами понимают

конфликты между регионами;

конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности, затрагивающие интересы всего человечества и несущие угрозу существованию цивилизации;

конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности и возникающие между мировыми сообществами;

конфликты, связанные с природными катастрофами;  
 конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации.

**25. Предметом конфликтологии являются**

конфликты;

**закономерности и механизмы возникновения конфликтов,** а также принципы и технологии управления ими;

любые столкновения;

конфликтные ситуации.

**26. Что является универсальным источником всех экономических конфликтов**

**нехватка средств к существованию;**

деньги;

престиж;

власть.

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

межличностные;

межгрупповые;

межгосударственные;

внутриличностные.

28.Приписывание другим людям собственных вытесненных мотивов, переживаний и черт характера – это

проекция;

фантазия;

сублимация;

изоляция.

29.Интегральная характеристика личности, определяющая готовность к решению профессиональных задач с использованием знаний, опыта, ценностей, мотивов – это

компетентность;

темперамент;

воля;

характер.

30.Острое негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой структур внутреннего мира личности, отражающее противоречивые связи с социальной средой и задерживающее принятие решения – это

внутриличностный конфликт;

межличностный конфликт;

признак экстравертности;

катарсис.

31.Блокирование отрицательных эмоций, вытеснение из сознания связей между эмоциональными переживаниями и их источником – это

проекция;

изоляция;

фантазия;

сублимация.

32.Возвращение к детским стереотипам поведения – это

регрессия;

катарсис;

рационализация;

фантазия.

33.Крайне деструктивный выход из внутриличностного конфликта – это

интроекция;

суицид;

фрустрация;

катарсис.

34.Система регуляторных механизмов, которые направлены на устранение негативных переживаний, сопряженных с внутриличностными противоречиями – это

деградация личности;

психика;

защита психологическая;

личностный рост.

35.Эмоционально окрашенное состояние личности, являющееся формой активности, в которой осознается противоречие и идет процесс его разрешения на субъективном уровне – это

переживание;

личностный рост;

признак интровертности;

замещение.

36. Переадресация реакции, перенос реакции с недоступного объекта на доступный – это

идентификация;

замещение;

реактивное образование;

защита психологическая;

37.Какие из перечисленных конфликтов относятся к социальным

конфликт между преподавателем и группой студентов;

конфликт между болельщиками разных команд;

конфликт между руководителем и подчиненным;

все перечисленные.

38.Конфликты между сотрудниками одного уровня в структуре организации

конфликты по горизонтали;

трудовые споры;

конфликты по вертикали;

межуровненвые конфликты.

39.Вид социального конфликта, объектом которого являются трудовые отношения и условия их обеспечения

трудовой конфликт;

семейный конфликт;

межгрупповой конфликт;

социальный конфликт.

40.Временный добровольный отказ работников от исполнения трудовых обязанностей (полностью или частично) в целях разрешения коллективного трудового спора

забастовка;

нарушение трудовой дисциплины;

противоправное действие;

индивидуальный трудовой спор.

***Термины***

Внутриличностный конфликт, взаимодействие межличностное, вытеснение, диспозиция личности в конфликте, защита психологическая, межличностные отношения, организационные конфликты, переговоры, политический конфликт.

***Вопросы устного фронтального опроса***

1. Определение и виды внутриличностного конфликта.

2. Причины и последствия внутриличностного конфликта.

3. Предупреждение и разрешение внутриличностного конфликта.

4. Межличностные конфликты: их особенности и основные формы завершения.

5. Семейные конфликты в современном обществе.

6. Виды конфликтов в организации и причины их возникновения.

7. Вертикальный конфликт в организации и методы его предупреждения.

8. Межгрупповые и внутригрупповые конфликты.

9. Политические конфликты.

10. Межэтнические конфликты: причины, особенности, современное состояние.

11. Процесс медиации. Функции медиации. Стадии медиации.

12. Виды и формы посредничества.

13. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов: сущность, виды и функции.

14. Организация переговоров в конфликтных ситуациях.

15. Психологические механизмы и технология переговорного процесса.

16. Технологии предупреждения конфликта.

17. Технологии управления собственным поведением в конфликте.

18. Профилактика конфликтов.

19. Анализ внутриличностной конфликтной ситуации (по выбору студента).

20. Анализ межличностной конфликтной ситуации (по выбору студента).

21. Анализ семейной конфликтной ситуации (по выбору студента).

22. Анализ конфликтной ситуации в организации (по выбору студента).

**Критерии оценивания, применяемые при текущем контроле успеваемости, в том числе при контроле самостоятельной работы обучающихся**

|  |  |
| --- | --- |
| **Форма контроля** | **Критерии оценивания** |
| **устный опрос** | Оценкой «ОТЛИЧНО» оценивается ответ, который показывает прочные знания основных вопросов изучаемого материала, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. |
| Оценкой «ХОРОШО» оценивается ответ, обнаруживающий прочные знания основных вопросов изучаемого материла, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе. |
| Оценкой «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании изучаемого материала, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа. |
| Оценкой «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» оценивается ответ, обнаруживающий незнание изучаемого материла, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа. |
| **тестирование** | Оценка «ОТЛИЧНО» выставляется при условии 91-100% правильных ответов |
| Оценка «ХОРОШО» выставляется при условии 81-90% правильных ответов |
| Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется при условии 71-80% правильных ответов |
| Оценка «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется при условии 70% и меньше правильных ответов. |
| **контроль выполнения практических заданий** | Оценка «ОТЛИЧНО» выставляется, если практическое задание выполнено правильно. Объяснение хода выполнения задания подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями, с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные вопросы верные, четкие. |
| Оценка «ХОРОШО» выставляется, если практическое задание выполнено правильно. Объяснение хода выполнения задания подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании, ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие. |
| Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется, если практическое задание выполнено с замечаниями. Объяснение хода выполнения задания недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием, ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях. |
| Оценка «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется, если практическое задание выполнено неверно. Ответы на дополнительные вопросы неправильные или отсутствуют. |
| **Решение проблемно-ситуационных задач** | Оценка «ОТЛИЧНО» выставляется, если задача выполнена правильно. Объяснение хода выполнения задачи подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями, с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные вопросы верные, четкие. |
| Оценка «ХОРОШО» выставляется, если задача выполнена правильно. Объяснение хода выполнения задачи подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании, ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие. |
| Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется, если задача выполнена с замечаниями. Объяснение хода выполнения задачи недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием, ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях. |
| Оценка «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется, если практическое задание выполнено неверно. Ответы на дополнительные вопросы неправильные или отсутствуют. |

1. **Оценочные материалы промежуточной аттестации обучающихся**

Промежуточная аттестация по дисциплине в форме ***зачёта*** проводится ***по зачётным билетам.***

**Критерии, применяемые для оценивания обучающихся на промежуточной аттестации**

Зачётный рейтинг выражается в баллах по шкале **от 1до15**.

За первую часть зачёта – устный ответ можно набрать максимум **8 баллов**.

**1-2балла**. Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи.

**3-4 балла.** Допускаются нарушения в последовательности изложения. Имеются упоминания об отдельных базовых нормативно-правовых актах. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи.

**5– 6 баллов.** Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Материал излагается уверенно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер.

**7-8 баллов.** Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы.

За вторую часть зачёта – выполнение практических заданий можно набрать максимум **7 баллов**.

**1- 2 балла**. Задание не выполнено или выполнено неверно.

**3 – 4 балла.** Задание выполнено с серьёзными замечаниями. Студент не может объяснить ход выполнения задания, затрудняется при ответах на дополнительные вопросы.

**5 – 6 балла.** Задание выполнено с небольшими замечаниями. Объяснение хода решения задачи недостаточно полное, со слабым теоретическим обоснованием, затруднения при ответах на дополнительные вопросы.

**7-8 баллов.** Задание выполнено правильно. Объяснение хода решения задания последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями, ответы на дополнительные вопросы верные, четкие.

*Расчет дисциплинарного рейтинга осуществляется следующим образом:*

*Рд=Рт+Рб+Рэ, где*

***Рб -*** *бонусный рейтинг;*

***Рд -*** *дисциплинарные рейтинг;*

***Рт -*** *текущий рейтинг;*

***Рэ -*** *экзаменационный рейтинг.*

**Вопросы для проверки теоретических знаний по дисциплине**

1. Предмет и задачи конфликтологии.

2. Объект и предмет конфликтологии.

3. Конфликтология как научная и практическая дисциплина.

4. Становление конфликтологии как науки, ее основные понятия и категории.

5. Периоды становления конфликтологии в России.

6. Деструктивные функции конфликта и конструктивные функции конфликта.

7.Методы конфликтологии и научный анализ конфликта.

8. Методы эмоциональной саморегуляции в конфликте

9.Понятие и сущность конфликта.

10. Структура конфликта.

11. Виды конфликта.

12. Объективные и субъективные причины конфликтов

13.Динамика конфликта.

14. Функции конфликта.

15. Основные стратегии поведения людей в конфликтных ситуациях

16. Основные принципы и направления урегулирования конфликтов

17. Методы управления конфликтами

18. Трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения.

19.Методы разрешения конфликтов

20. Стратегии разрешения конфликтов

21.Модели разрешения конфликтного взаимодействия (по Н.В. Гришиной).

22.Основные формы завершения конфликтов

23. Профилактика конфликтов.

24. Проблема конфликтных личностей.

25. Определение и виды внутриличностного конфликта.

26. Причины и последствия внутриличностного конфликта.

27. Предупреждение и разрешение внутриличностного конфликта.

28. Межличностные конфликты: их особенности и основные формы завершения.

29. Семейные конфликты в современном обществе.

30. Виды конфликтов в организации и причины их возникновения.

31. Вертикальный конфликт в организации и методы его предупреждения.

32. Межгрупповые и внутригрупповые конфликты.

33. Политические конфликты.

34. Межэтнические конфликты: причины, особенности, современное состояние.

35. Процесс медиации. Функции медиации. Стадии медиации.

36. Виды и формы посредничества.

37. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов: сущность, виды и функции.

38. Организация переговоров в конфликтных ситуациях.

39. Психологические механизмы и технология переговорного процесса.

40. Технологии предупреждения конфликта.

41. Технологии управления собственным поведением в конфликте.

42. Профилактика конфликтов.

43. Анализ внутриличностной конфликтной ситуации (по выбору студента).

44. Анализ межличностной конфликтной ситуации (по выбору студента).

45. Анализ семейной конфликтной ситуации (по выбору студента).

46. Анализ конфликтной ситуации в организации (по выбору студента).

**Практические задания для проверки сформированных умений и навыков**

1.Решите конкретную ситуацию, ответив на вопросы, приведенные в конце задачи.

Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию.

Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

2. Решите конкретную ситуацию, ответив на вопросы, приведенные в конце задачи.

В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы.

Является ли описанная ситуация конфликтом? Почему

3.Решите конкретную ситуацию, ответив на вопросы, приведенные в конце задачи.

Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено.

Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

4. Решите конкретную ситуацию, ответив на вопросы, приведенные в конце задачи.

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

В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

5.Решите конкретную ситуацию, ответив на вопросы, приведенные в конце задачи.

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.

В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

6. Решите конкретную ситуацию, ответив на вопросы, приведенные в конце задачи.

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

В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию*.*

7.Проведите диагностику форм собственного поведения, используемых вами в конфликтных ситуациях по методике Томаса. Обработайте результаты и письменно сделайте выводы.

8.Проведите диагностику стратегий поведения в конфликте по методике Дж. Г. Скотт. Обработайте результаты и письменно сделайте выводы.

9. Разработайте рекомендации по предупреждению:

- супружеских конфликтов;

- конфликтов между руководителем и подчиненными;

- конфликтов между «различными поколениями»;

- конфликтов между наставником и молодым специалистом.

10. Решите конкретную ситуацию, ответив на вопросы, приведенные в конце задачи.По методу «мозгового штурма» придумайте как можно больше способов разрешения конфликта. Затем выберите один, наиболее эффективный способ.

Молодая семья, женаты 3 года. Оба супруга работают. Муж считает, что пора рожать ребёнка. Жена считает, что сначала нужно сделать карьеру, ведь родив ребёнка, она не будет иметь возможность карьерного роста. В семье возникают разногласия.

Как разрешить ситуацию? Разработайте возможные способы решения проблемы.

11. Решите конкретную ситуацию, ответив на вопросы, приведенные в конце задачи.По методу «мозгового штурма» придумайте как можно больше способов разрешения конфликта. Затем выберите один, наиболее эффективный способ.

Представьте ситуацию. Вы купили в магазине шкатулку, в тот же вечер у неё сломался запор. На следующий день вы приходите в магазин, и продавец сообщает, что на декоративные товары гарантии нет, и вам ничем не могут помочь.

Как вы будете разрешать создавшуюся ситуацию?

12. Решите конкретную ситуацию, ответив на вопросы, приведенные в конце задачи.По методу «мозгового штурма» придумайте как можно больше способов разрешения конфликта. Затем выберите один, наиболее эффективный способ.

Юноша и девушка встречаются около года и намерены пожениться. Юноша из обеспеченной семьи, девушка - из неполной семьи, мама работает на фабрике. Родители юноши категорически против свадьбы.

Как разрешить ситуацию? Разработайте возможные способы решения проблемы.

13.Выберите одно из предложенных высказываний и подготовьте письменно краткое сообщение на тему: согласны ли вы с ним или нет и почему? Насколько рационально данное убеждение?

- Чувствовать себя стоящим человеком можно только, если соответствуешь всем требованиям: высоко компетентен в своей профессии, умен и достигаешь успехов большую часть времени хотя бы в одной большой области.

- Эмоциональные расстройства всегда возникают только под действием внешних обстоятельств, вряд ли можно контролировать свои чувства.

- Нужно всегда находить самое правильное решение своих проблем и любых проблем.

- Необходимо уметь управлять чувствами и отношением других людей.

- Лучше избегать трудностей, чем преодолевать их.

- Для полной уверенности в своей правоте необходимо убедить в ней других.

14. Решите конкретную ситуацию, ответив на вопросы, приведенные в конце задачи.По методу «мозгового штурма» придумайте как можно больше способов разрешения конфликта. Затем выберите один, наиболее эффективный способ.

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

Постарайтесь придумать как можно больше способов решения ситуации.

15.Решите конкретную ситуацию, ответив на вопросы, приведенные в конце задачи.По методу «мозгового штурма» придумайте как можно больше способов разрешения конфликта. Затем выберите один, наиболее эффективный способ.

Представьте ситуацию. Вы работаете в офисе. Уходя на время со своего рабочего места, вы уже не в первый раз обнаруживаете, что кто-то обедает на вашем столе: видны следы от кофе, крошки. Вам это не нравится. Вы хотели бы пресечь такие действия.

Как вы будете разрешать создавшуюся ситуацию?

16.Решите конкретную ситуацию, ответив на вопросы, приведенные в конце задачи.По методу «мозгового штурма» придумайте как можно больше способов разрешения конфликта. Затем выберите один, наиболее эффективный способ.

Представьте ситуацию, в которой муж и жена решают проблему приближающего отпуска. Причём их позиции по этому вопросу расходятся: муж предлагает поехать к родственникам в деревню, а жена хочет провести отпуск с комфортом у моря.

Разработайте возможные варианты решения проблемы.

17.Решите конкретную ситуацию, ответив на вопросы, приведенные в конце задачи.По методу «мозгового штурма» придумайте как можно больше способов разрешения конфликта. Затем выберите один, наиболее эффективный способ.

Вы собираетесь к подруге на день рождения. Мама вас не отпускает, упрекая в легкомыслии «тебе бы только гулять» и в отсутствии помощи по хозяйству.

Как вы будете разрешать создавшуюся ситуацию

18.Решите конкретную ситуацию, ответив на вопросы, приведенные в конце задачи.

В конструкторском бюро не сложились отношения начальника отдела с коллективом. Начальник отдела был назначен на должность два месяца назад. До этого он работал в другом отделе, имел хорошую репутацию как специалист. Имеет большое количество изобретений, один из научных проектов, руководителем которого он был как ведущий инженер по предыдущей должности в другом отделе, получил высшую оценку на международной выставке.

Проанализируйте, какие причины могли лечь в основу конфликта между новым начальником и коллективом?

19. Приведите примеры известных вам конкретных ситуаций (или смоделируйте их), в которых:

- участник действует ради удовлетворения только своих собственных интересов;

- участник действует только ради удовлетворения интересов партнера;

- участник действует ради удовлетворения интересов как партнера, так и своих собственных;

- участник действует против удовлетворения интересов партнера;

- участник действует против удовлетворения интересов как партнера, так и своих собственных.

20.В приведенной ниже конкретной ситуации покажите различия между позициями и интересами сторон (в чем состоят позиции, а в чем интересы).

В читальном зале библиотеки сидят два человека. Один (Ч-1) встает и распахивает окно. Другой (Ч-2) подходит к окну и закрывает его, первый опять открывает окно, а второй снова его закрывает. Между ними возникает ссора. Они пытаются договориться о том, насколько можно открыть окно: на половину, на три четверти или как-то еще. Однако договориться им не удается, так как при любом решении для одного окно все-таки раскрыто, а для другого - не распахнуто настежь. Подходит библиотекарь (Б) между ними происходит следующий диалог:

- Б: О чем спор?

- Ч-1: Хочу, чтобы окно было открыто.

- Ч-2: Хочу, чтобы окно было закрыто.

- Б (первому): Для чего Вы открываете окно?

- Ч-1: Мне нужен свежий воздух.

- Б (второму): Отчего Вы закрываете окно?

- Ч-2: Мне не нужен сквозняк.

**Тестовые задания** для проведения промежуточной аттестации формируются на основании представленных теоретических вопросов и практических заданий. Тестирование обучающихся проводится в информационной системе

**Образец экзаменационного билета**

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Кафедра психиатрии и наркологии

специальность 37.05.01 Клиническая психология

дисциплина Основы конфликтологии

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № \_1\_**

**I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ**

1. Деструктивные функции конфликта и конструктивные функции конфликта.

2. Психологические механизмы и технология переговорного процесса.

**II. ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ**

Решите конкретную ситуацию, ответив на вопросы, приведенные в конце задачи.По методу «мозгового штурма» придумайте как можно больше способов разрешения конфликта. Затем выберите один, наиболее эффективный способ.

Представьте ситуацию. Вы работаете в офисе. Уходя на время со своего рабочего места, вы уже не в первый раз обнаруживаете, что кто-то обедает на вашем столе: видны следы от кофе, крошки. Вам это не нравится. Вы хотели бы пресечь такие действия.

Как вы будете разрешать создавшуюся ситуацию?

Заведующий кафедрой

психиатрии и наркологии

профессор В.А. Дереча (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

Декан факультета фармацевтического,

Высшего сестринского образования,

клинической психологии доцент И.В. Михайлова (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_

**Таблица соответствия результатов обучения по дисциплине**

**и оценочных материалов, используемых на промежуточной аттестации**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Проверяемая компетенция | Дескриптор | Контрольно-оценочное средство (номер вопроса/ практического задания) |
| 1 | **ОПК – 3** готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. | ***Знать*** основные категории и понятия конфликтологии, типологию, функции и особенности конфликтов по сферам проявления. | вопросы № 8,9,11,12, 15-42 |
| ***Уметь*** использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций; анализировать конфликтные ситуации.  ***Владеть*** конфликтологической культурой будущего специалиста для успешной реализации профессиональной деятельности и гуманистическое взаимодействие с окружающим. миром. | Практические задания № 1-6, 9, 15,18, 19. |
| 2 | **ПК – 10** готовностью формировать установки, направленные на здоровый образ жизни, гармоничное развитие, продуктивное преодоление жизненных трудностей, гуманистическое взаимодействие с окружающим миром, популяризировать психологические знания. | ***Знать*** сущность, структуру и динамику конфликта; специфику прогнозирования, предупреждения и разрешения социальных конфликтов. | вопросы № 1-7, 10, 13,14, 43-46 |
| ***Уметь*** использовать конфликтологические знания в профессиональной практике и жизни.  ***Владеть*** навыками использования конфликта в качестве конструктивного инструмента для достижения поставленных целей. | Практические задания № 7-11, 12-14, 16,17, 20. |

**4. Методические рекомендации по применению балльно-рейтинговой системы.**

В рамках реализации балльно-рейтинговой системы оценивания учебных достижений обучающихся по дисциплине «Основы конфликтологии» в соответствии с положением «О балльно-рейтинговой системе оценивания учебных достижений обучающихся» определены следующие правила формирования

* текущего фактического рейтинга, обучающегося;
* бонусного фактического рейтинга, обучающегося.

**4.1. Правила формирования текущего фактического рейтинга обучающегося**

Текущий фактический рейтинг по дисциплине (максимально 5 баллов) складывается из суммы баллов, набранных в результате:

- текущего контроля успеваемости обучающихся на каждом практическом занятии по дисциплине;

- рубежного контроля успеваемости обучающихся по каждому модулю дисциплины (при наличии);

- самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающихся.

По каждому практическому занятию обучающийся получает до 5 баллов включительно. Количество баллов складывается из устного опроса и выполнения практических заданий.

По окончании каждого модуля дисциплины проводится рубежный контроль в форме тестирования, терминологического диктанта, устного опроса и определяется количество баллов рубежного контроля максимально 5 баллов.

За выполнение каждого задания по самостоятельной (внеаудиторной) работе обучающийся получает количество баллов в соответствии с критериями оценивания, указанными в ФОС.

**4.2. Правила формирования бонусного фактического рейтинга обучающегося**

Бонусный фактический рейтинг по дисциплине (максимально 15 баллов) складывается из суммы баллов, набранных в результате участия обучающихся в следующих видах деятельности (см. таблица 1):

**Таблица 1 – виды деятельности, по результатам которых определяется бонусный фактический рейтинг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вид деятельности** | **Вид контроля** | **Баллы** |
| Посещаемость, отсутствие пропусков | Контроль посещаемости | От 0 до 5 |
| Активность на аудиторных занятиях | Оценка активности | От 0 до 5 |
| Необязательная самостоятельная работа | Оценка работы | От 0 до 5 |

Правила перевода дисциплинарного рейтинга по дисциплине в пятибалльную систему.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **дисциплинарный рейтинг по БРС** | **оценка по дисциплине (модулю)** | |
| экзамен, дифференцированный зачет | зачет |
| 85 – 100 баллов | 5 (отлично) | зачтено |
| 65 – 84 баллов | 4 (хорошо) | зачтено |
| 43–64 баллов | 3 (удовлетворительно) | зачтено |
| 42 и менее баллов | 2 (неудовлетворительно) | не зачтено |