

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Смоленская государственная сельскохозяйственная академия»

Кафедра управления производством

Согласовано
на Методическом совете
экономического факультета
«18» апреля 2019 г.

Утверждено
решением кафедры
управления производством
от «16» апреля 2019 г.
протокол № 8

Рабочая программа дисциплины

«Конфликтология»

Направление подготовки **38.03.01 Экономика**

Направленность (профиль) программы **Бухгалтерский учет, анализ и аудит
в предприятиях и организациях АПК**

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная, заочная**

Смоленск 2019

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.01 Экономика.

Составитель:

доцент кафедры

управления производством, к.э.н.

Москалева Н.В.

«15» апреля 2019 г.

Рецензент:

доцент кафедры экономики

и бухгалтерского учета, к.э.н.

Чулкова Г.В.

«15» апреля 2019 г.

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины).

В результате изучения дисциплины «Конфликтология» у обучающихся формируются следующие общекультурные компетенции:

Содержательная структура компонентов компетенций

Названия компетенций	Части компонентов
способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-5)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – принципы работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия – характеристику основных типов и подтипов конфликтов; – алгоритм анализа конфликта; – основные подходы к разрешению конфликтов, <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия – характеризовать основные типы и подтипы конфликтов; – использовать алгоритм анализа конфликта; – использовать основные подходы к разрешению конфликтов, <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия – способностью характеристики основных типов и подтипов конфликтов; – алгоритмом анализа конфликта; – основными подходами к разрешению конфликтов
способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-7)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основные подходы к самоорганизации и самообразованию – основные стили, стратегии и тактики поведения в конфликте. – методы регулирования конфликтной ситуации; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – использовать основные подходы к самоорганизации и самообразованию; – определять основные стили, стратегии и тактики поведения в конфликте. – применять методы регулирования конфликтной ситуации. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – способностью к самоорганизации и самообразованию; – основными стилями, стратегиями и тактиками поведения в конфликте. – способностью применять методы регулирования конфликтной ситуации.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.

Дисциплина «Конфликтология» входит в базовую часть и направлена на формирование компетенции студентов в области диагностики, урегулирования и разрешения внутриличностных, межличностных, внутригрупповых и межгрупповых конфликтов.

Знания и навыки, полученные при изучении «Конфликтологии» позволят будущему бакалавру экономики вовремя выявлять возможность возникновения конфликта в организации с целью предотвратить его, или перевести в конструктивное русло, а также использовать для эффективного развития организации и оздоровления отношений в коллективе.

Цель дисциплины – формирование общекультурных компетенций у будущих выпускников, подготовка студентов к эффективному использованию твердых теоретических знаний и умений, которые позволят сформировать цельную систему взглядов как проводить профилактику, урегулирование и разрешение конфликтных ситуаций.

Задачи дисциплины: создание условий для формирования: систематических знаний основных теорий в области конфликтного взаимодействия; формирование компетенций студентов, позволяющих определять характеристики основных видов конфликтов; развитие навыков по предупреждению и урегулированию различного рода конфликтных ситуаций; развитие способностей к работе с ситуациями излишнего интерактивного напряжения; развитие навыков разрешения конкретных жизненных конфликтов с использованием исторических примеров.

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

3.1 Очная форма обучения

Вид учебной работы	6 семестр
Общая трудоемкость дисциплины, зачетных единиц	2
часов	72
Аудиторная (контактная) работа, часов	32
в т.ч. занятия лекционного типа	16
занятия семинарского типа	16
Самостоятельная работа обучающихся, часов	38
Контроль	2
Вид промежуточной аттестации	зачет

3.2 Заочная форма обучения

Вид учебной работы	7 семестр
Общая трудоемкость дисциплины, зачетных единиц	2
часов	72
Аудиторная (контактная) работа, часов	4
в т.ч. занятия лекционного типа	2
занятия семинарского типа	2
Самостоятельная работа обучающихся, часов	64
Контроль	4
Вид промежуточной аттестации	зачет

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

4.1 Перечень разделов дисциплины с указанием трудоемкости аудиторной (контактной) и самостоятельной работы, видов контролей и перечня компетенций

Очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Трудоемкость, часов			Форма текущего контроля	Перечень компетенций
	всего	в том числе			
		аудиторной (контактной) работы	самостоятельной работы		
Раздел 1. Теоретические и методологические основы конфликтологии	40	16	24	Тест реферат	ОК-5 ОК-7
Тема 1. Предмет конфликтологии и методы исследования	8	2	6		
Тема 2. Природа и сущность конфликта	8	2	6		
Тема 3. Общая теория конфликта	8	4	4		
Тема 4. Характеристика внутриличностных и межличностных конфликтов	8	4	4		
Тема 5. Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия во внутригрупповых и межгрупповых конфликтах	8	4	4		
Раздел 2. Управление конфликтами	30	16	14	Тест реферат	ОК-5 ОК-7
Тема 1. Предупреждение конфликтных ситуаций и конфликтов при работе в коллективе	8	4	4		
Тема.2. Особенности поведения в конфликтных ситуациях.	8	4	4		
Тема 3. Разрешение конфликтных ситуаций и конфликтов	8	4	4		
Тема 4. Переговоры как способ разрешения конфликтов	6	4	2		
Контроль	2				
Итого	72	32	38		

Заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Трудоемкость, часов			Форма текущего контроля	Перечень компетенций
	всего	в том числе			
		Аудиторной (контактной) работы	Самостоятельной работы		
Раздел 1. Теоретические и методологические основы конфликтологии	37	2	35	Тест реферат	ОК-5 ОК-7
Тема 1. Предмет конфликтологии и методы исследования	7	-	7		
Тема 2. Природа и сущность конфликта	8	1	7		
Тема 3. Общая теория конфликта	7	-	7		
Тема 4. Характеристика внутриличностных и межличностных конфликтов	7	-	7		
Тема 5. Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия во внутригрупповых и межгрупповых конфликтах	8	1	7		
Раздел 2. Управление конфликтами	31	2	29	Тест реферат	ОК-5 ОК-7
Тема 1. Предупреждение конфликтных ситуаций и конфликтов при работе в коллективе	8	1	7		
Тема.2. Особенности поведения в конфликтных ситуациях.	8	1	7		
Тема 3. Разрешение конфликтных ситуаций и конфликтов	7	-	7		
Тема 4. Переговоры как способ разрешения конфликтов	8	-	8		
Контроль	4				
Итого	72	4	64		

4.2 Содержание дисциплины по разделам и темам

Раздел 1. Теоретические и методологические основы конфликтологии

Цель - предусматривает изучение сущности конфликта, его структуры, функций, видов конфликтов и типов конфликтных личностей, основных черт внутриличностных, межличностных, внутригрупповых и межгрупповых конфликтов.

Задачи – получить знания об основных теориях в области конфликтного взаимодействия. Овладеть навыками межличностного и группового общения, анализа межличностных ситуаций. Приобрести практические навыки работы с ситуациями излишнего интерактивного напряжения.

Перечень учебных элементов раздела:

Тема 1. Предмет конфликтологии и методы исследования.

Предмет и объект конфликтологии. Методы исследования конфликтологии. Предпосылки возникновения конфликтологии. История зарубежной конфликтологии. История отечественной конфликтологии. Личная история человека и конфликт.

Социализация и конфликт. Метафоры конфликта: дилемма ограничения конфликта и глубинного понимания источников конфликта. Положительные, нейтральные и отрицательные метафоры конфликта.

Тема2. Природа и сущность конфликта.

Определения конфликта. Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. Компоненты конфликта: выраженная борьба, несопоставимые цели, вмешательство в жизнь, несопоставимые интересы. Спираль конфликта. Сущность конфликтов. Субъекты и участники конфликта. Структура конфликта. Типология конфликта. Преимущества конструктивного конфликта: учет изменений, научение новому, малая продолжительность, учет важности отношений.

Тема3. Общая теория конфликта.

Причины возникновения конфликтов. Источники конфликтов. Функции конфликтов. Динамика конфликтов. Межличностные и конфликтологические цели: типы и характеристики целей, примеры преобладания целей. Определение власти в конфликтологии. Источники власти в конфликте. Противоречие интересов как фундаментальная причина конфликтов. Объективные факторы возникновения конфликтов. Личностные факторы возникновения конфликтов. Конструктивные функции конфликта. Деструктивные функции конфликта.

Тема4. Характеристика внутриличностных и межличностных конфликтов.

Типологический подход к конфликтам. Теоретические подходы к внутриличностным конфликтам. Зарубежные теории внутриличностного конфликта. Отечественные теории внутриличностного конфликта. Особенности внутриличностных конфликтов. Виды внутриличностных конфликтов. Причины внутриличностного конфликта. Последствия внутриличностного конфликта.

Конфликтные ситуации в межличностных отношениях. Особенности межличностного конфликта. Межличностные конфликты в семье. Особенности супружеских конфликтов. Межличностные конфликты в педагогическом процессе. Межличностные производственные конфликты. Межличностные конфликты в деловой сфере.

Тема 5. Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия во внутригрупповых и межгрупповых конфликтах

Теоретические основы групповых конфликтов. Особенности внутригрупповых конфликтов. Специфика конфликта в организации. Организационные конфликты. Производственные конфликты. Трудовые конфликты в организации. Инновационные конфликты.

Характеристика межгрупповых конфликтов. Особенности межгрупповых конфликтов. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов. Типология межгрупповых конфликтов. Политические конфликты. Этнические конфликты. Толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.

Раздел 2. Управление конфликтами

Цель – изучение способов и приемов предупреждения, урегулирования и разрешения различных типов конфликтов.

Задачи – изучить этапы, способы и правила разрешения конфликтов различных типов. Приобрести практические навыки урегулирования различного рода конфликтов в целях оздоровления социальной среды жизнедеятельности.

Перечень учебных элементов раздела:

Тема 1. Предупреждение конфликтных ситуаций и конфликтов при работе в коллективе

Прогнозирование конфликтных ситуаций и конфликтов в коллективе. Трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения при работе в коллективе.

Профилактика ошибочных действий руководителя коллектива. Пути предупреждения конфликтных ситуаций. Способы и приемы предупреждения конфликтов. Способы и приемы к самоорганизации и самообразованию. Проблема конфликтных личностей. Современный менеджмент о профилактике конфликтов. Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов. Роль юмора. Стрессы. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов.

Тема 2. Особенности поведения в конфликтных ситуациях.

Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Этические системы ценностей и конфликтное поведение. Толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в конфликтном взаимодействии. Анализ основных последствий конфликтов. Преодоление стрессовых последствий конфликтов. Определение стилей и тактик конфликта. Избегание. Соревновательный конфликт. Компромисс. Приспособление. Сотрудничество. Динамика общения и превращение стилей. Системная фиксация.

Тема 3. Разрешение конфликтных ситуаций и конфликтов.

Основные этапы разрешения конфликтов. Методы управления конфликтами. Способы и правила разрешения конфликтов. Анализ микрособытий в конфликте. Разрешение организационных конфликтов. Критическая ситуация. Признаки потребности в посредничестве. Роль посредника. Оценка конфликта посредником. Функции посредника. Контроль за процессом. Укрощение грязных методов. Тактика позиционного давления. Тактика избегания конфликта и метод насилия. Тактика скрытых действий и проблема "цены конфликта". Основные механизмы осуществления тактики взаимного выигрыша. Универсальные средства разрешения конфликтов и его результаты.

Тема 4. Переговоры как способ разрешения конфликтов.

Общая характеристика переговоров. Стратегии ведения переговоров. Динамика переговоров. Тактические приемы ведения переговоров. Посредничество в переговорном процессе. Конфликтологические переговоры. Переговоры и культура. Динамика переговоров или «сдвиг по Сельману». Социализация понятия «переговоры». Интегративные переговоры. Язык сотрудничества. Трансформативный подход. Выбор переговорной тактики. Переговорная джиу-джитсу. Реплики принципиальных переговоров.

4.3. Тематический план по очной форме обучения

Раздел 1. Теоретические и методологические основы конфликтологии

Контактная работа обучающихся с преподавателем (занятия лекционного типа)

Тема	Вопросы	Трудоемкость, часов
Предмет конфликтологии и методы исследования	1. Предмет и объект конфликтологии. 2. Методы исследования конфликтологии. 3. История конфликтологии.	1
Природа и сущность конфликта	1. Сущность конфликтов. 2. Субъекты и участники конфликта. 3. Структура конфликта. 4. Типология конфликта.	1
Общая теория конфликта	1. Причины возникновения конфликтов. 2. Источники конфликтов. 3. Функции конфликтов. 4. Динамика конфликтов.	2
Характеристика внутриличностных и межличностных конфликтов	1. Понятие и виды внутриличностных конфликтов. 2. Причины и последствия внутриличностных конфликтов. 3. Особенности межличностного конфликта. 4. Межличностные конфликты в семье. 5. Межличностные конфликты в организации.	2
Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия во внутригрупповых и межгрупповых конфликтах	1. Специфика внутригруппового конфликта. 2. Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия как причины внутригрупповых и межгрупповых конфликтов. 3. Производственные и трудовые конфликты. 4. Инновационные конфликты. 5. Особенности и механизмы возникновения межгрупповых конфликтов. 6. Политические конфликты. 7. Этнические конфликты.	2

Контактная работа обучающихся с преподавателем (занятия семинарского типа)

Тема	Видработы (методпроведения)	Трудоемкость, часов
Предмет конфликтологии и методы исследования	Групповая дискуссия*	1
Природа и сущность конфликта	Групповая дискуссия*	1
Общая теория конфликта	Групповая дискуссия*	2
Характеристика внутриличностных и межличностных конфликтов	Групповая дискуссия*	2
Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия во внутригрупповых и межгрупповых конфликтах	Групповая дискуссия*	2

* - учебные занятия, обеспечивающие развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств в 1 разделе – 8 часов.

Самостоятельная работа

Тема	Трудоемкость, часов	Контроль
Предмет конфликтологии и методы исследования	6	Тест реферат
Природа и сущность конфликта	6	
Общая теория конфликта	4	
Характеристика внутриличностных и межличностных конфликтов	4	
Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия во внутригрупповых и межгрупповых конфликтах	4	

Раздел 2. Управление конфликтами**Контактная работа обучающихся с преподавателем (занятия лекционного типа)**

Тема	Вопросы	Трудоемкость, часов
Предупреждение конфликтных ситуаций и конфликтов при работе в коллективе	1. Прогнозирование конфликтных ситуаций и конфликтов в коллективе. 2. Трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения при работе в коллективе. 3. Проблема конфликтных личностей. 4. Современный менеджмент о профилактике конфликтов. 5. Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов. Роль юмора.	2
Особенности поведения в конфликтных ситуациях	1. Понятие управления конфликтами. 2. Регулирование конфликтов. 3. Борьба как негативный способ регулирования конфликтов. 4. Толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в конфликтном взаимодействии 5. Позитивные способы регулирования конфликтов.	2
Разрешение конфликтных ситуаций и конфликтов	1. Тактика избегания конфликта и метод насилия. 2. Два подхода к разрешению конфликта. 3. Тактика скрытых действий и проблема "цены конфликта". 4. Основные механизмы осуществления тактики взаимного выигрыша. 5. Универсальные средства разрешения конфликтов и его результаты.	2
Переговоры как способ разрешения конфликтов	1. Общая характеристика переговоров. 2. Стратегии ведения переговоров. 3. Динамика переговоров. 4. Тактические приемы ведения переговоров. 5. Посредничество в переговорном процессе.	2

Контактная работа обучающихся с преподавателем (занятия семинарского типа)

Тема	Вид работы (метод проведения)	Трудоемк ость, часов
Предупреждение конфликтных ситуаций и конфликтов при работе в коллективе	Групповая дискуссия*	2
Особенности поведения в конфликтных ситуациях	Групповая дискуссия*	2
Разрешение конфликтных ситуаций и конфликтов	Групповая дискуссия *	2
Переговоры как способ разрешения конфликтов	Групповая дискуссия *	2

*учебные занятия, обеспечивающие развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств во 2 разделе – 8 часов.

*учебные занятия, обеспечивающие развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств всего – 16 часов

Самостоятельная работа

Тема	Контроль	Трудоем кость, часов
Предупреждение конфликтных ситуаций и конфликтов при работе в коллективе	Тест реферат	4
Особенности поведения в конфликтных ситуациях		4
Разрешение конфликтных ситуаций и конфликтов		4
Переговоры как способ разрешения конфликтов		2

4.4 Тематический план по заочной форме обучения

Контактная работа обучающихся с преподавателем (занятия лекционного типа)

Тема	Вопросы	Трудоемкость, часов
Природа и сущность конфликта	1. Сущность конфликтов. 2. Субъекты и участники конфликта. 3. Структура конфликта. 4. Типология конфликта.	1
Предупреждение конфликтных ситуаций и конфликтов при работе в коллективе	1. Прогнозирование конфликтных ситуаций и конфликтов в коллективе. 2. Трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения при работе в коллективе. 3. Проблема конфликтных личностей. 4. Современный менеджмент о профилактике конфликтов. 5. Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов. Роль юмора.	1

Контактная работа обучающихся с преподавателем (занятия семинарского типа)

Тема	Вид работы (метод проведения)	Трудоемкос ть, часов
Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия во внутригрупповых и межгрупповых конфликтах	Групповая дискуссия*	1
Особенности поведения в конфликтных ситуациях	Групповая дискуссия*	1

*учебные занятия, обеспечивающие развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств всего 2 часа

Самостоятельная работа

Тема	Контроль	Трудоемкость, часов
Предмет конфликтологии и методы исследования	Тест реферат	7
Природа и сущность конфликта		7
Общая теория конфликта		7
Характеристика внутриличностных и межличностных конфликтов		7
Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия во внутригрупповых и межгрупповых конфликтах		7
Предупреждение конфликтных ситуаций и конфликтов при работе в коллективе		7
Особенности поведения в конфликтных ситуациях		7
Разрешение конфликтных ситуаций и конфликтов		7
Переговоры как способ разрешения конфликтов		8

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами учебных занятий по дисциплине «Конфликтология» и организационными формами обучения являются: лекция, занятия семинарского типа, консультация, самостоятельная работа обучающегося.

Лекция является одним из важнейших видов учебных занятий и составляет основу теоретической подготовки обучающихся. Ее цель - дать систематизированные основы научных знаний по учебной дисциплине (модулю), акцентировав внимание на наиболее сложных и узловых вопросах темы. Лекция должна стимулировать активную познавательную деятельность студентов, способствовать формированию их творческого мышления. Для чтения отдельных лекций могут приглашаться ведущие ученые из других образовательных, научных учреждений, специалисты из учреждений.

Занятия семинарского типа – вид учебного занятия, на котором обучающиеся под руководством преподавателя выполняют определенные соответственно сформулированные задачи с целью усвоения научно-теоретических положений учебной дисциплины (модуля), приобретения умений и навыков их практического применения, опыта творческой деятельности, овладения современными методами практической работы, в том числе с применением технических средств.

Занятия семинарского типа могут проводиться в форме тренировок, решений практических задач, компьютерных практикумов, групповых проектов, мастер-классов, деловых и ролевых игр и т. п.

Занятия семинарского типа проводятся в аудиториях или в учебных лабораториях, оснащенных необходимыми техническими средствами обучения, вычислительной техникой.

Консультация – вид учебного занятия, на котором обучающийся получает от преподавателя ответы на конкретные вопросы или объяснения отдельных теоретических положений и их практического использования. Консультации проводятся регулярно и носят как индивидуальный, так и групповой характер. Основная задача группового консультирования – подробное либо углубленное рассмотрение вопросов теоретического курса, освоение которых, как правило, вызывает затруднение у части обучающихся. По желанию обучающихся возможно вынесение на обсуждение дополнительных вопросов, вызывающих у них особый интерес, которые не получили достаточного освещения в лекционном курсе.

Изучение отдельных тем дисциплины внеаудиторно является одним из видов самостоятельной работы и рекомендуется для студентов заочного обучения.

Студенты очного обучения изучают темы по указанию преподавателя либо по собственной инициативе в случаях допущенных ими необоснованных пропусков занятий или в целях более углубленной проработки определённых тем, вызывающих научно-исследовательский интерес обучающегося.

Контроль успеваемости и качества подготовки обучающихся подразделяется на текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль предназначен для проверки хода и качества усвоения учебного материала, стимулирования учебной работы обучающихся и совершенствования методики проведения занятий. Он проводится в ходе всех видов учебных занятий в форме, предусмотренной тематическим планом.

Промежуточная аттестация успеваемости и качества подготовки обучающихся предназначена для определения степени достижения учебных целей по дисциплине и проводится в форме зачета.

Обучающиеся готовятся к промежуточной аттестации самостоятельно. Подготовка заключается в изучении программного материала дисциплины с использованием личных записей, сделанных в рабочих тетрадях, и рекомендованной в процессе изучения дисциплины литературы.

6. Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине (модулю)

1. Москалева Н.В. Методические рекомендации и задания для самостоятельной работы по дисциплине «Конфликтология» Смоленск: ФГБОУ ВО Смоленская ГСХА;– Смоленск, 2019. – 22 с. Режим доступа:

[https://www.sgsha.ru/sgsha/biblioteka/moskaleva_n_v_konfliktologiya_38_03_01_\(bukhgalter_skiy_uchet_analiz_i_audit_v_predpriyatiyakh_i_organizatsiyakh_apk\).pdf](https://www.sgsha.ru/sgsha/biblioteka/moskaleva_n_v_konfliktologiya_38_03_01_(bukhgalter_skiy_uchet_analiz_i_audit_v_predpriyatiyakh_i_organizatsiyakh_apk).pdf)

7. Оценочный и методический материал по дисциплине (модулю)

Оценочные материалы в виде фонда оценочных средств по дисциплине «Конфликтология» представлен в приложении А к рабочей программе дисциплины.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).

Основная литература:

1. Агеева Л.Г. Конфликтология: краткий теоретический курс Ульяновск: Ульяновский ГТУ, 2010. – 200 с. — Режим доступа: <http://ebs.rgazu.ru/?q=node/596>
2. Меткин М.В. Конфликтология: учебное пособие [Электронный ресурс] Санкт-Петербург: СПбГУТ, 2001. – 87с. — Режим доступа: <http://ebs.rgazu.ru/index.php?q=node/672>

Дополнительная литература:

1. Иванкина, Л.И. Психология и педагогика. Учебное пособие / Л.И. Иванкина. – Томск: ГОУ ВПО «Национальный исследовательский Томский политехнический университет», 2009. – 144 с. – Режим доступа: <http://ebs.rgazu.ru/?q=node/610>
2. Новикова, Ж.А. Развитие онтологической и гносеологической проблематики в истории философской мысли: краткий курс лекций. Учебное пособие [Электронный ресурс]. – Смоленск: ФГБОУ ВО Смоленская ГСХА, 2016. – 56 с. – Режим доступа: http://www.sgsha.ru/sgsha/biblioteka/Metod_pio_ontolog.pdf

9. Профессиональные базы данных

- 1 «Гарант-аналитик» <http://www.garant.ru>
- 2 «КонсультантПлюс» <http://www.consultant.ru/>

10. Информационные справочные системы

- 1 Информационные системы Минсельхоза России <http://opendata.mcx.ru/opendata/>
- 2 Федеральная служба государственной статистики. <http://gks.ru/>

11. Лицензионное программное обеспечение

1. Операционная система WindowsXP, Windows 7, Windows 10 для образовательных организаций (Подписка MicrosoftImaginePremium (renewal) в рамках соглашения №600798690 от 30.01.2018)

2. Офисное ПО из состава пакета MicrosoftOffice 2003, 2007, 2010, 2013 Pro и Std
Корпоративная лицензия OLP (договор с ООО «Ритейл-сервис» №ГРС-000545 от
26.11.2014)

**Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Смоленская государственная сельскохозяйственная академия»**

**Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной
аттестации обучающихся по дисциплине «Конфликтология»**

Направление подготовки **38.03.01 Экономика**

Направленность (профиль) программы **Бухгалтерский учет, анализ и аудит в
предприятиях и организациях АПК**

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная, заочная**

Смоленск 2019

1.Описание показателей и критериев оценивания сформированности компетенций

Код и наименование компетенции	Критерии освоения компетенции	Показатели оценивания сформированности компетенций	Процедуры оценивания
ОК-5 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Пороговый (удовлетворительно)	<p>Знает</p> <ul style="list-style-type: none"> – как работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия – характеристику основных типов и подтипов конфликтов; – алгоритм анализа конфликта; – основные подходы к разрешению конфликтов, <p>Умеет</p> <ul style="list-style-type: none"> – работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия – характеризовать основные типы и подтипы конфликтов; – использовать алгоритм анализа конфликта; – использовать основные подходы к разрешению конфликтов, <p>Владеет</p> <ul style="list-style-type: none"> – способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия способностью характеристики основных типов и подтипов конфликтов; – алгоритмом анализа конфликта; - основными подходами к разрешению конфликтов 	Тестирование Реферат Выполнение практического задания
	Продвинутый (хорошо)	<p><u>Знает твердо:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – как работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия – характеристику основных типов и подтипов конфликтов; – алгоритм анализа конфликта; – основные подходы к разрешению конфликтов, <p><u>Умеет уверенно:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия – характеризовать основные типы и подтипы конфликтов; – использовать алгоритм анализа конфликта; – использовать основные подходы к разрешению конфликтов, <p><u>Владеет уверенно:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия способностью характеристики основных типов и подтипов конфликтов; – алгоритмом анализа конфликта; основными подходами к разрешению конфликтов 	
	Высокий (отлично)	<p>Сформировавшееся систематическое знание:</p> <ul style="list-style-type: none"> – - принципов работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия – характеристику основных типов и подтипов конфликтов; – алгоритм анализа конфликта; – основные подходы к разрешению конфликтов, <p>Сформировавшееся систематическое умение:</p> <ul style="list-style-type: none"> - работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия - характеризовать основные типы и подтипы конфликтов; - использовать алгоритм анализа конфликта; - использовать основные подходы к разрешению конфликтов, <p>Сформировавшееся систематическое владение:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия способностью характеристики основных типов и подтипов конфликтов; - алгоритмом анализа конфликта; основными подходами к разрешению конфликтов 	

Код и наименование компетенции	Критерии освоения компетенции	Показатели оценивания сформированности компетенций	Процедуры оценивания
ОК-7 способностью к самоорганизации и самообразованию	Пороговый (удовлетворительно)	Знает: <ul style="list-style-type: none"> – основные подходы к самоорганизации и самообразованию – основные стили, стратегии и тактики поведения в конфликте. – методы регулирования конфликтной ситуации; Умеет: <ul style="list-style-type: none"> – использовать основные подходы к самоорганизации и самообразованию; – определять основные стили, стратегии и тактики поведения в конфликте. – применять методы регулирования конфликтной ситуации; Владеет: <ul style="list-style-type: none"> – способностью к самоорганизации и самообразованию; – основными стилями, стратегиями и тактиками поведения в конфликте. – способностью применять методы регулирования конфликтной ситуации; 	Тестирование Реферат Выполнение практического задания
	Продвинутый (хорошо)	Знает твердо: <ul style="list-style-type: none"> – основные подходы к самоорганизации и самообразованию – основные стили, стратегии и тактики поведения в конфликте. – методы регулирования конфликтной ситуации; Умеет уверенно: <ul style="list-style-type: none"> – использовать основные подходы к самоорганизации и самообразованию; – определять основные стили, стратегии и тактики поведения в конфликте. – применять методы регулирования конфликтной ситуации; Владеет уверенно: <ul style="list-style-type: none"> – способностью к самоорганизации и самообразованию; – основными стилями, стратегиями и тактиками поведения в конфликте. – способностью применять методы регулирования конфликтной ситуации; 	
	Высокий (отлично)	Сформировавшееся систематическое знание: <ul style="list-style-type: none"> – основных подходов к самоорганизации и самообразованию – основных стилей, стратегий и тактик поведения в конфликте. – методов регулирования конфликтной ситуации; Сформировавшееся систематическое умение: <ul style="list-style-type: none"> – использовать основные подходы к самоорганизации и самообразованию; – определять основные стили, стратегии и тактики поведения в конфликте. – применять методы регулирования конфликтной ситуации; Сформировавшееся систематическое владение: <ul style="list-style-type: none"> – способностью к самоорганизации и самообразованию; – основными стилями, стратегиями и тактиками поведения в конфликте. – способностью применять методы регулирования конфликтной ситуации; 	

2. Описание шкал оценивания

2.1 Шкала оценивания на этапе текущего контроля

Технология оценивания	Отсутствие усвоения (ниже порогового)*	Пороговый (удовлетворительно)	Продвинутый (хорошо)	Высокий (отлично)
Выполнение тестов (правильных ответов из 10 вопросов)	4 и менее	5-6	7-8	9 и более
Написание реферата	реферат студентом не представлен	имеются существенные отступления от требований к реферированию	основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты.	выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

* Студенты, показавшие уровень усвоения ниже порогового, не допускаются к промежуточной аттестации по дисциплине «Конфликтология».

2.2 Шкала оценивания на этапе промежуточной аттестации (зачет)

Технология оценивания	Отсутствие усвоения (ниже порогового)	Пороговый (удовлетворительно)	Продвинутый (хорошо)	Высокий (отлично)
Выполнение итогового теста (из 15 возможных вопросов варианта) и решение практического задания	имеет только отдельные представления об изучаемом материале, правильных ответов на предложенный тест менее 8, практическое задание решено не правильно или не решено	испытывает затруднения при самостоятельном воспроизведении материала, практическое задание решено с ошибками, ответов на предложенный тест 9-11	умеет применять полученные знания на практике, в ответах и при решении практического задания не допускает серьезных ошибок, ответов на предложенный тест 12-13	свободно применяет знания на практике, в ответах и при решении практического задания не допускает ошибок, ответов на предложенный тест 14-15

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

КОМПЛЕКТ ТЕСТОВ по дисциплине «Конфликтология» для текущего контроля.

Тесты по дисциплине «Конфликтология» содержат основные вопросы по всем темам, включенным в рабочую программу дисциплины. Для выполнения теста отводится 90 минут.

Примерные задания теста по разделам 1,2.

- В древней Греции изучением конфликтов занимался философ:
 - Гуго Гроций;
 - Платон;
 - Френсис Бэкон.
- Конфликтология как научная дисциплина сформировалась в недрах западной политологии и социологии:
 - в 50–60-е гг. XX в.;
 - в 20–30-е гг. XI в.;
 - в 30–40-е гг. XV в.
- Деструктивный конфликт при работе в коллективе приводит:
 - к негативным, а часто и к разрушительным последствиям;
 - к быстрому разрешению противоречия между людьми;
 - к затуханию конфликтной ситуации.
- Международный конфликт возникает, когда:
 - люди вынуждены эмигрировать из своей страны
 - внутри государства идет борьба за власть
 - одно государство или группа государств стремится навязать свои интересы другому государству
- Закончите определение и впишите ответ. Область научного знания о природе, причинах, видах и динамике конфликтов, методах их предупреждения и способах разрешения

это _____

6. Динамика конфликта - это

А) Внешние пределы в пространстве и во времени, а также относительно той социальной системы, в масштабах которой возникает и развивается конфликтное столкновение.

Б) Знание основных параметров конфликтного столкновения с целью управленческого влияния на противостоящие стороны.

В) Движение конфликтного столкновения, стадии и фазы его развития.

7. Межгрупповой конфликт - это

А) Разногласие между отдельными группами или подразделениями организации.

Б) Противоборство, в которое вовлечена часть персонала предприятия

В) Столкновение взаимодействующих лиц, вызываемое условиями общения и совместной деятельности

8 Борьба различных общественных сил за влияние в институтах государственной власти демонстрирует:

А) политический конфликт

Б) социальный конфликт

В) духовный конфликт;

9. Межличностный конфликт - это

А) Противоборство, в которое вовлечена часть персонала предприятия.

Б) Разногласие между отдельными группами или подразделениями организации.

В) Столкновение взаимодействующих лиц, вызываемое условиями общения и совместной деятельности

10. Установите соответствие между понятием и его определением

Понятие	Определение
1. Динамика конфликта	А. это время вызревания конфликта, развития и обострения противоречий, его вызывающих
2. Предконфликтная ситуация	Б. если противоречие интересов достигает такой степени зрелости, что их уже невозможно не замечать или скрывать, наличие противоборства становится очевидным всем
3. Открытый конфликт	В. это пусковой механизм, который инициирует открытое противоборство сторон, начало конфликта
4. Эскалация конфликта	Г. процесс изменения конфликта.
5. Инцидент	Д. стадия развернутого конфликта, когда обострение противоречий между его участниками достигает максимума и происходит мобилизация всех ресурсов: материальных, политических, финансовых, информационных, физических, психических и др

Варианты ответа:

1-г 2-а 3-б 4-д 5-в ; 1-д 2-б 3-а 4-г 5-в ; 1-в 2-а 3-б 4-д 5-г

11. Степень влияния человека на партнера по бизнесу – это ...

А) внушающее влияние

Б) авторитет

В) деловое общение

12. Закончите определение и выпишите ответ. Толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий, препятствующее возникновению предконфликтных ситуаций, устранение личностных причин конфликта – это его _____

13. Закончите определение и выпишите ответ. Совместная деятельность оппонентов по поиску _____ взаимоприемлемого _____ решения _____ проблем – это _____

14. Высокая степень учета собственных интересов и пренебрежение интересами другой стороны характерно для следующего типа реакции на конфликт:

А) соперничество;

- Б) сотрудничество;
В) уклонение
15. Определите форму завершения конфликта, если в результате происходит: потеря мотивации к противоборству, переориентация мотивов, истощение ресурсов:
А) исход конфликта;
Б) перерастание в другой конфликт;
В) затухание конфликта.
16. Одной из стратегий поведения человека в конфликтной ситуации является компромисс, который можно определить, как:
А) попытку уйти от решения конфликта;
Б) урегулирование разногласий путем взаимных уступок;
В) открытую борьбу за свои личные интересы.
17. Диагностика конфликта - это
А) Внешние пределы в пространстве и во времени, а также относительно той социальной системы, в масштабах которой возникает и развивается конфликтное столкновение.
Б) Движение конфликтного столкновения, стадии и фазы его развития.
В) Знание основных параметров конфликтного столкновения с целью управленческого влияния на противостоящие стороны.
18. Управление конфликтами при работе в коллективе это:
А) Целенаправленное воздействие на мотивы оппонентов;
Б) Целенаправленное воздействие на процесс динамики конфликта;
В) Целенаправленное, обусловленное объективными законами, воздействие на развитие или деконструкцию конфликтной социальной системы;
19. Выберите какая из представленных формул конфликта верна и впишите определение конфликта _____
конфликтная ситуация + инцидент = конфликт;
конфликтные отношения + конфликтная ситуация = конфликт;
конфликтные отношения + инцидент = конфликт.
20. Установите соответствие между понятием стратегии поведения в конфликте и его определением

Понятие	определение
1.Соперничество;	А. уходит от контактов с оппонентом, не воспринимает никакую исходящую от того информацию, отрицает существование конфликта, медлит с принятием решений, боится совершить ответный ход.
2.Приспособление	Б. позиции всех сторон равны, ищет приемлемые для всех участников пути решения конфликта, порой прибегает к манипуляциям, желая вызвать у оппонента доверие и симпатию.
3.Избегание	В. Такую линию поведения предпочитает неуверенный в себе человек, с заниженной самооценкой. Он стремится не отстаивать свои интересы, а, постоянно идя на уступки, сдать все позиции.
4.Компромисс	Г. изучает предмет конфликта, оценивает потенциал противоположной стороны, стремится к открытому обсуждению проблемы, благожелательно рассматривает все предложения оппонента, ищет альтернативные пути.
5.Сотрудничество	Д. решение конфликта возможно только в виде победы одной стороны и поражения другой

Примерные темы для написания рефератов по разделам 1,2 для текущего контроля по дисциплине «Конфликтология»

Написание реферата является важным элементом самостоятельной работы студентов в целях приобретения ими необходимой профессиональной подготовки, развития умения и навыков самостоятельного научного поиска: изучения литературы по выбранной теме, анализа различных источников и точек зрения, обобщения материала, выделения главного, формулирования выводов и т. п.

С помощью рефератов студенты глубже постигают наиболее сложные проблемы курса, учатся лаконично излагать свои мысли, правильно оформлять работу, докладывать результаты своего труда.

Объём реферата не менее 10 страниц.

Структура реферата:

- Титульный лист.
- Содержание.
- Введение (дается постановка вопроса, объясняется выбор темы, ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи реферата, дается характеристика используемой литературы).

- Основная часть (состоит из глав и подглав, которые раскрывают отдельную проблему или одну из ее сторон и логически являются продолжением друг друга).

- Заключение и выводы (подводятся итоги и даются обобщенные основные выводы по теме реферата, делаются рекомендации).

- Список литературы.

В списке литературы должно быть не менее 10 различных источников.

Студенты представляют рефераты на контактных занятиях в виде выступления продолжительностью 5 – 7 минут и ответов на вопросы слушателей.

Примерные темы рефератов по разделу 1 Теоретические и методологические основы конфликтологии

1. Конфликтология как наука о социальных конфликтах.
2. Научный статус конфликтологии, ее объект, предмет, проблемное поле, основные категории и функции.
3. Конфликты как закономерное явление природы, общества и сознания.
4. Многообразие наук, изучающих конфликты, их предметная специфика.
5. Особенности осмысления конфликтов философией, культурологией, историей, социологией, политологией, экономикой, менеджментом и другими науками.
6. Исторические основы становления конфликтологии.
7. Структура и уровни конфликтологического знания.
8. Теоретическая конфликтология как междисциплинарное знание об общих закономерностях возникновения, развития и преодоления конфликтов в общественной жизни.
9. Прикладная конфликтология как знание способов управления конфликтами, их профилактики и решения.
10. Эмпирическая конфликтология как знание и использование методологии, методов и методик исследования конфликтов и их диагностики.

Примерные темы рефератов по разделу 2 Управление конфликтами

1. Сущность понятия «управление конфликтом».
2. Стадии развития и функции управления конфликтом.
3. Важнейшие технологии регулирования конфликта.
4. Способы разрешения конфликтов: внеюрисдикционные методы разрешения конфликтов в системе управления.
5. Способы разрешения конфликтов: юридические способы разрешения.
6. Предпосылки разрешения конфликта.
7. Принципы управления конфликтами. Тактика избегания конфликта.
8. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.
9. Различие понятий «прогнозирование конфликта» и «предупреждение конфликта».
10. Разрешение конфликта с точки зрения толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. Универсальные средства разрешения конфликтов и его результаты.

КОМПЛЕКТ ПРИМЕРНЫХ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (зачет) по дисциплине «Конфликтология».

Зачет по дисциплине проводится в виде итогового теста и решения практического задания. Тесты по дисциплине содержат основные вопросы по всем темам, включенным в рабочую программу дисциплины. Для выполнения заданий отводится 90 минут.

Примерные задания итогового теста

1. Объектом комплексного изучения конфликтологии являются ...
А) противоречия
Б) ссоры
В) конфликты
Г) вражда
2. Закончите определение. Окончание конфликта по любым причинам называется _____ конфликта
3. Возникновение в отношениях сторон нового, более значимого противоречия и смена при этом объекта конфликта, называется ...
А) деструктивным разрешением конфликта
Б) перерастанием в другой конфликт
В) продолжением конфликта
Г) эскалацией конфликта
4. Событие, которое служит толчком, предметом к началу конфликтных действий, называется ...
А) противоборством
Б) началом
В) объектом
Г) инцидентом
5. Закончите определение. Объективно существующая или мыслимая (воображаемая) проблема, служащая источником столкновения сторон, основное противоречие, из-за которого возникает конфликт, – это его _____
6. Закончите определение. Конфликт – это _____
7. Стороны конфликта – это:
А) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;
Б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;
В) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;
Г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта и посредник (медиатор);
8. Из нижеприведенных отношений определите, где **конфликт интересов**, где **конфликт ценностей** и где **конфликт правил взаимодействия**:
А) конфликт возникает, когда у людей разные интересы и они противоречат друг другу. В силу взаимодействия людей в данной ситуации они, вольно или невольно, становятся помехой друг другу в решении своих интересов; или тенденций к самоорганизации и самообразованию.
Б) один из источников конфликтных ситуаций связан с тем, что люди при долговременном общении вступают между собой в более широкое общение, в которое переносят свои взгляды, предрассудки, культурные стереотипы и т.п. Любые разногласия такого рода становятся конфликтами только тогда, когда кто-либо из оппонентов проявляет не терпимость с позиции отношения к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям участников конфликта, пытаясь навязать свою точку зрения другому, требуя соответствия его взглядов своим собственным;
В) возникающие разногласия касаются смысловых взглядов (представлений) на событие. Это совсем не означает, что разные взгляды неизбежно приводят к конфликтам. Люди могут успешно работать вместе и иметь хорошие отношения, несмотря на различие своих ценностных представлений.

Ответ: **конфликт интересов** - _____; **конфликт ценностей** - _____;
конфликт правил взаимодействия - _____.

9. Высокая степень учета собственных интересов и пренебрежение интересами другой стороны характерно для следующего типа реакции на конфликт:

- А) соперничество;
- Б) сотрудничество;
- В) уклонение
- Г) приспособление

10. В древней Греции изучением конфликтов занимался философ:

- А) Гуго Гроций;
- Б) Френсис Бэкон
- В) Платон;
- Г) Томас Гоббс

11. Границы конфликта - это

А) Внешние пределы в пространстве и во времени, а также относительно той социальной системы, в масштабах которой возникает и развивается конфликтное столкновение.

Б) Движение конфликтного столкновения, стадии и фазы его развития.

В) Знание основных параметров конфликтного столкновения с целью управленческого влияния на противостоящие стороны.

Г) Совокупность элементов конфликтного столкновения.

12. Инцидент - это

А) Совокупность элементов конфликтного столкновения.

Б) Основная причина конфликтного столкновения.

В) Столкновение взаимодействующих сторон, означающее перевод конфликтной ситуации в конфликт.

Г) Движение конфликтного столкновения, стадии и фазы его развития.

13. Предмет конфликта - это

А) Совокупность элементов конфликтного столкновения.

Б) Основная причина конфликтного столкновения.

В) Столкновение взаимодействующих сторон, означающее перевод конфликтной ситуации в конфликт.

Г) Материальная, социальная или духовная ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся участники конфликтующих сторон.

14. Структура конфликта - это

А) Знание основных параметров конфликтного столкновения с целью управленческого влияния на противостоящие стороны.

Б) Основная причина конфликтного столкновения.

В) Столкновение взаимодействующих сторон, означающее перевод конфликтной ситуации в конфликт.

Г) Совокупность элементов конфликтного столкновения.

15. Под объектом конфликта понимается:

А) Объективное условие, которое приводит к его возникновению.

Б) Материальная, социальная или духовная ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся участники конфликтующих сторон.

В) Обстоятельства протекания конфликта, не зависящие от личности.

Г) Все то, что объективно предопределяет конфликт.

16. Структура конфликта включает компоненты:

А) Объект и предмет конфликта.

Б) Оппоненты и группы поддержки.

В) Наблюдатели и равнодушные.

Г) Стратегия, тактика и мотивы поведения сторон

17. При выборе стратегии компромисса оппоненты

А) Доказывают правильность своей позиции

- Б) Ставят ультиматум
 В) Перекалывают ответственность за решение на других
 Г) Ведут переговоры, проявляя толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий

18. Confluctus переводится как

- А) Противоречие
 Б) Столкновение
 В) Недоразумение
 Г) Взрыв эмоций

19. Установите соответствие между понятием конфликтная личность и ее определением

Тип личности	определение
1. Демонстративный	А. это агрессивные люди с вызывающим поведением и низким самоконтролем. Отличаются импульсивным непредсказуемым поведением и опрометчивыми решениями. Неуправляемый тип не умеет планировать свою деятельность и последовательно выполнять задачи. Не умеет учиться на своих ошибках. Как правило, не соотносит свое поведение с общими целями или ситуацией.
2. Сверхточный	Б. Если такой тип увидит в конфликте рациональную возможность для него выиграть, то с удовольствием пойдет на конфликт. Нередко двуличны. Выжидают момент, а потом для достижения личных целей пользуются только холодным расчетом. Этот тип умеет манипулировать и играть чувствами людей. Это самый опасный тип конфликтной личности. Он холоден и беспристрастен, четко видит плюсы и минусы обеих сторон, просчитывает наперед несколько вариантов развития ситуации.
3. Рациональный	В. Это честолюбивый человек с завышенной самооценкой. Часто такие люди бесцеремонны и грубы, непреклонны. Они не хотят и не умеют считаться ни с чьим мнением.
4. Ригидный	Г. Представляет завышенные требования к себе и окружающим. Такой тип отличается повышенной тревожностью, подозрительностью и критичностью. Вместе с этим чувствителен к оценке себя окружающими. Как правило, являются трудоголиками с неустроенной семейной жизнью.
5. Неуправляемый	Д. Быть замеченным, потому и конфликт он может «высосать из пальца». Часто это успешные люди. Их девиз: черный пиар – тоже пиар. Но все же предпочитают хорошо выглядеть в глазах других людей. Эти личности не любят системную и монотонную работу. Не считают себя конфликтными людьми.

20. Установите соответствие между понятием и его определением

понятие	определение
1. Причина конфликта	А. это агрессивные люди с вызывающим поведением и низким самоконтролем. Отличаются импульсивным непредсказуемым поведением и опрометчивыми решениями. Неуправляемый тип не умеет планировать свою деятельность и последовательно выполнять задачи. Не умеет учиться на своих ошибках. Как правило, не соотносит свое поведение с общими целями или ситуацией.
2. Конфликтогены	Б. целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;
3. Управление конфликтами	В. столкновение противоположно направленных мотивов личности
4. Внутриличностный	Г. слова, действия (или бездействия), которые могут привести к

конфликт	конфликту
5. Социальные конфликты	Д. особая форма противоборства граждан с властями, обусловленная ущемлением интересов граждан, а также нарушением прав и гарантий в социальной сфере

21. Социальные конфликты – это:

- а) конфликты между государственными структурами по поводу реализации социальных гарантий граждан;
- б) конфликты между государственными и общественными структурами по поводу социальных гарантий граждан;
- в) особая форма противоборства граждан с властями, обусловленная ущемлением интересов граждан, а также нарушением прав и гарантий в социальной сфере;
- г) особая форма противоборства граждан с властями за улучшение их социально-экономического положения;
- д) конфликт между гражданами и властями, выражающийся в гражданском неповиновении.

22. Наиболее распространенными и острыми конфликтами духовной среды являются:

- а) религиозные конфликты; психологические конфликты; конфликты в сфере искусства;
- б) психологические конфликты; конфликты в сфере общественного сознания; религиозные конфликты;
- в) конфликты в сфере идеологии; конфликты в сфере общественной психологии; конфликты в массовом сознании;
- г) религиозные конфликты; идеологические конфликты; конфликты в сфере искусства;
- д) психологические конфликты; конфликты в сфере идей; конфликты на основе эстетических противоречий.

23. Конфликт в организации – это:

- а) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации;
- б) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации и за ее пределами;
- в) конфликты между руководством организации и ее сотрудниками;
- г) конфликты между различными структурными элементами организации;
- д) конфликты по поводу организационной структуры коллектива.

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

- а) «выигрыш – выигрыш»;
- б) «выигрыш – проигрыш»;
- в) «проигрыш – проигрыш»;
- г) «проигрыш – выигрыш»;
- д) «выигрыш – проигрыш» и «проигрыш – выигрыш».

25. Внутриличностный конфликт – это:

- а) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач;
- б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;
- в) столкновение противоположно направленных мотивов личности;
- г) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности;
- д) внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели.

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

- а) ригидный тип;
- б) неуправляемый тип;
- в) демонстративный тип;

- г) сверхточный тип;
- д) «бесконфликтный тип».

27. Коммуникативный аспект общения отражает стремление партнеров по общению к:

- а) обмену информацией;
- б) налаживанию добрых взаимоотношений;
- в) достижению взаимопонимания;
- г) расширению темы общения;

28. Предпосылками разрешения конфликта являются:

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

29. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:

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

30. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: «Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка»:

- а) снисходительное отношение;
- б) негативное отношение;
- в) менторские отношения;
- г) нарушение этики;
- д) нечестность и неискренность.

31. Закончите определение Управление конфликтами — это _____

32. Содержание управления конфликтами включает:

- а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;
- б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;
- в) прогнозирование, регулирование, разрешение;
- г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;

33. Закончите определение . Конфликтная ситуация — это _____

34. Причина конфликта – это:

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

35. Закончите определение. Конфликтогены – это _____

Варианты практического задания

Задача 1. В магазине во время сезонной распродажи со стенда с надписью «скидка 50 %» женщина берет кофту, на которой поверх старого ценника наклеен новый. После того, как продавец пробил покупку на кассе, оказалось, что данная кофта продается по полной стоимости. Покупательница требует продать ей вещь со скидкой. Продавец отказывается, объясняя это тем, что, видимо, при расклейке ценников произошла ошибка, и цена изделия не может быть изменена. Женщина требует позвать администратора. **Задание:** Определите вид, сущность конфликта и его структуру. Определите объективные и субъективные причины и мотивы конфликта. Определите сферы проявления конфликтов. Определите поведение сторон в конфликте. Опишите последствия конфликта. Как Вы думаете это конфликт: подлинный конфликт, случайный или условный конфликт, смещенный конфликт, неверно приписанный конфликт, латентный конфликт, ложный конфликт. Свой ответ обоснуйте.

Задача 2. В квартире № 94 живет пожилая пара: Иван Николаевич и Мария Петровна. В квартиру выше этажом недавно въехала молодая семья с двумя маленькими детьми. Дети ведут себя активно: шумно играют, бегают по квартире в вечернее время. Пожилые люди недовольны поведением новых соседей и, встречаясь с ними на лестничной клетке, в достаточно резкой форме высказываются по этому поводу. Родители так же грубо отвечают, что негодование Ивана Николаевича и Марии Петровны — это их личная трудность, так как в 23:00 дети шуметь перестают, а, следовательно, никаких формальных нарушений общественного спокойствия не происходит. Словесные столкновения случаются у соседей еще несколько раз, после чего Иван Николаевич вызывает полицию с официальной жалобой на молодую пару из-за нарушения закона о соблюдении тишины. **Задание:** Определите вид, сущность конфликта и его структуру. Определите объективные и субъективные причины и мотивы конфликта. Определите сферы проявления конфликтов. Определите поведение сторон в конфликте. Опишите последствия конфликта. Как Вы думаете это конфликт: подлинный конфликт, случайный или условный конфликт, смещенный конфликт, неверно приписанный. Свой ответ обоснуйте.

Задача 3. Под Новый год у папы с его 13-летним сыном произошла ссора, в результате чего был испорчен не только новогодний вечер, но и часть школьных каникул. Все случилось из-за пустяка: сын не захотел отправиться в ванну мыться. Рассказывая потом о конфликте, папа недоумевал: «Обычно этот вопрос у нас не вызывал никаких затруднений. Но тут что-то заклинило. Возможно, я приказал слишком резко или сделал это в неподходящий момент. А потом, как я чувствовал, для сына дело пошло “на принцип”: он хотел настоять на своем, показать характер. Я тоже не сдавался. В конце концов, насильно загнал его в ванну и запер на час, пока не вымоется. Он вымылся, конечно, но потом мы несколько дней не разговаривали». **Задание:** Определите вид, сущность конфликта и его структуру. Определите объективные и субъективные причины и мотивы конфликта. Определите сферы проявления конфликтов. Определите поведение сторон в конфликте. Опишите последствия конфликта. Как Вы думаете это конфликт: подлинный конфликт, случайный или условный конфликт, смещенный конфликт, неверно приписанный. Свой ответ обоснуйте.

Задача 4. Покупательница в магазине одежды посмотрела блузку и нерешительно ее отложила. Продавец забрала блузку и подала другой покупательнице, которая, долго не раздумывая, попросила выписать чек. Тут первая покупательница возмутилась и в грубой форме стала требовать у продавца, чтобы блузку отдали ей. — Но вы же отказались! — возразила продавец. — Кто это вам сказал?! — резко ответила покупательница. — Позовите директора! **Задание:** Определите вид, сущность конфликта и его структуру. Определите объективные и субъективные причины и мотивы конфликта. Определите сферы проявления конфликтов. Определите поведение сторон в конфликте. Опишите последствия конфликта. Как Вы думаете это конфликт: подлинный конфликт, случайный или условный конфликт, смещенный конфликт, неверно приписанный. Свой ответ обоснуйте.

Задача 5. 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...

Задание: Как следует поступить в данной ситуации? Аргументируйте свой ответ. Проиграйте возможные варианты.

Задача 6. 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. **Задание:** в чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию. Аргументируйте свой ответ.

Задача 7. Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы Наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа. **Задание:** Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

Задача 8. Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился. **Задание:** Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Задача 9. Директорами салона красоты «Элегия» была закуплена форма для персонала — черная футболка и оранжевые бусы (так как оранжевый — фирменный цвет салона). Форма была согласована с персоналом, воспринята положительно и выдавалась под расписку каждому сотруднику. По условиям администрации сотрудник был обязан находиться на работе в форме, в случае несоблюдения этого пункта предполагался штраф. Вскоре персонал стал жаловаться на качество футболок, сшитых из синтетической ткани (кожа «не дышала», что влекло за собой появление неприятного запаха, кроме того, в некоторых местах они стали «закатываться»). Так как график работы мастеров салона — два дня через два, не было возможности после первого рабочего дня привести футболку в порядок (постирать). На просьбы коллектива приобрести сменные футболки дирекция отреагировала отрицательно, сославшись на отсутствие средств и предложив купить каждому сотруднику вторую футболку за свой счет. Коллектив воспринял это предложение негативно, никто не хотел тратить на это свои деньги. Все сотрудники в один голос говорили, что это прямая обязанность руководителей — обеспечить персонал формой. В результате обиженные сотрудники по очереди стали приходить на работу в собственной одежде, ссылаясь на отсутствие сменной футболки. От бус тоже стали отказываться, так как к оранжевому цвету трудно подобрать цветовую гамму одежды. В связи с ситуацией, сложившейся в салоне, было решено штрафовать персонал после трех предупреждений. После устных предупреждений, которые не подействовали, пришлось оштрафовать несколько человек. На следующий день без формы пришли все. **Задание:** Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

Задача 10. К какому виду внутриличностных конфликтов Вы бы отнесли следующие примеры:

ПРИМЕР 1. Неспособность сотрудника организации надлежащим образом выполнять свой функционал; неспособность новобранца приспособиться к новому режиму в армии; невозможность перенести физическую нагрузку при восхождении на вершину горы и т.п.

ПРИМЕР 2. Женщина может испытывать затруднения в поведении, являясь и мамой своего сына, и его учителем в школе; сотрудник полиции может «разрываться» между выполнением своего долга и дружеским отношением к своему товарищу, если вдруг ему необходимо его задержать и т.п.

ПРИМЕР 3. Мужчина может ощутить внутренний конфликт, являясь мужем, но имея

возможность завязать отношения с женщиной, к которой он испытывает симпатию и влечение; человек может испытать внутренний конфликт, попав в ситуацию, в которой требуется предпринять действия, расходящиеся с его принципами, к примеру, стороннику мира и пацифизма необходимо постоять за себя или защитить близкого человека, применив жёсткие методы.

ПРИМЕР 4. Парень может испытывать затруднения в выборе между встречей со старыми друзьями и прогулкой с любимой девушкой; молодой человек может хотеть заняться боксом, но боится, что ему причинят боль и т.п.

ПРИМЕР 5. Человек может хотеть быть похожим на своего кумира, но в реальности он совершенно другой; человек может хотеть жить богато, но действительное положение дел обстоит иначе и т.п.

ПРИМЕР 6. Заниженная или заниженная самооценка; стремление стать лучше, чтобы добиться большего и стремление оставить всё, как есть, чтобы не покидать «зону комфорта» и т.п.

ПРИМЕР 7. Борьба с вредными привычками; развитие силы воли; работа над собой, вопреки нежеланию и лени; умение поставить на задний план свои собственные желания во имя блага другого человека или даже своего собственного и т.п.

ПРИМЕР 8. Продолжительная неудовлетворённость человека качеством своей жизни; убеждение ребёнка в том, что он неполноценный, не такой как все; требование от человека в одной и той же ситуации вести себя по-разному и т.п.