

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МАЙКОПСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФИЛИАЛ ФГБОУ ВО «МГТУ» В ПОСЕЛКЕ
ЯБЛОНОВСКОМ**

**Кафедра экономических, гуманитарных
и естественнонаучных дисциплин**

С.Р. ЖАНЕ

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ
ПОСОБИЕ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«КОНФЛИКТОЛОГИЯ»**

поселок Яблоновский, 2015 г.

УДК 316.485(07)
ББК 60.55
Ж 29

Печатается по решению заседания кафедры экономических, гуманитарных и естественнонаучных дисциплин филиала ФГБОУ ВО «МГТУ» в п. Яблоновском, протокол № 1 от 28 августа 2015 г.

В учебно-методическом пособии рассмотрены цели и задачи дисциплины, содержание лекционных и практических занятий, вопросы к зачету для проведения промежуточной аттестации, темы устных докладов по дисциплине, тестовые задания для проведения итогового контроля знаний, словарь основных понятий и терминов, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков обучающихся, методические материалы для очной и заочной форм обучения, методические указания по изучению дисциплины и организации самостоятельной работы обучающихся, по подготовке к практическим занятиям, по подготовке к зачету, методические материалы по оценке доклада, по оцениванию тестирования, учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.

Учебно-методическое пособие по дисциплине «Конфликтология» разработано для обучающихся очной и заочной форм обучения филиала ФГБОУ ВО «МГТУ» в п. Яблоновском.

Пособие рекомендовано для обучающихся следующих направлений подготовки бакалавров: 38.03.04 - Государственное и муниципальное управление; 21.03.02 - Землеустройство и кадастры; 21.03.01 - Нефтегазовое дело; 23.03.01 - Технология транспортных процессов, а также специальностей: 38.05.02 - Таможенное дело; 20.05.01 - Пожарная безопасность.

Жане Саниет Рамазановна, кандидат исторических наук, доцент кафедры экономических, гуманитарных и естественнонаучных дисциплин филиала ФГБОУ ВО «МГТУ» в поселке Яблоновском.

Филиал ФГБОУ ВО «МГТУ», 2015

ВВЕДЕНИЕ

В современном мире, в условиях глобализации и информатизации социально-экономических, культурных и политических процессов, идет реформирование всех сфер жизнедеятельности общества и многих его социальных институтов. Данные тенденции вызывают особый интерес к гуманитарной, социокультурной, информационно-коммуникационной составляющей всей образовательной деятельности.

В этой ситуации повышение качества образования становится одной из актуальных проблем не только для России, но и для всего мирового сообщества. Решение этой проблемы связано с модернизацией содержания образования, оптимизацией способов и технологий организации образовательного процесса и переосмыслением ее целей и результатов.

Новая социально-экономическая реальность вызывает новые требования, предъявляемые к выпускникам вузов, среди которых все больший приоритет получают необходимость формирования интеллектуальных, коммуникативных качеств, позволяющие успешно организовывать любого рода деятельность в широком социальном, экономическом, культурном контекстах, компетентности сотрудников, как соединение знаний, умений и навыков, в котором сочетаются квалификация с социальным поведением, способностью работать в группе, инициативностью, умением принимать решения и отвечать за их последствия.

Очевидно, что в свете современных требований к выпускнику, которые складываются под влиянием ситуации на рынке труда и

таких процессов, как ускорение темпов развития общества и повсеместной информатизации среды, авторитарно -репродуктивная система обучения устарела. Образование, ориентированное только на получение знаний, означает в настоящее время ориентацию на прошлое. В меняющемся мире система образования должна формировать такие новые качества выпускника как инициативность, инновационность, мобильность, гибкость, динамизм и конструктивность.

Будущий профессионал должен обладать стремлением к самообразованию на протяжении всей жизни, владеть новыми технологиями и понимать возможности их использования, уметь принимать самостоятельные решения, адаптироваться в социальной и будущей профессиональной сфере, разрешать проблемы и работать в команде, быть готовым к перегрузкам, стрессовым ситуациям и уметь быстро из них выходить.

Воспитание такой социально и профессионально активной личности требует от современной высшей школы применения новых методов, приемов и форм работы. Чтобы сформировать компетентного выпускника во всех потенциально значимых сферах профессионального образования, необходимо применять активные методы обучения, технологии, развивающие познавательную, коммуникативную и личностную активность обучающихся.

Целью освоения дисциплины является ознакомление обучающихся с общей теорией конфликта, его видами, способами преодоления и предупреждения конфликтов, особенностями поведения в конфликтной ситуации, профессиональными

подходами к урегулированию конфликтов разных видов и типов.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- изучить историю становления конфликтологии, современное ее состояние, методы исследования конфликтов;

- сформировать понятийный аппарат, представления о структуре конфликта, путях его преодоления и предупреждения, особенностях поведения участников конфликта на разных этапах его развития, о влиянии конфликтов на эмоционально - психологическое состояние человека;

- уметь анализировать и давать характеристику конфликтным ситуациям, определять типы конфликтных личностей, разрабатывать стратегию поведения в зависимости от сложившихся конфликтных условий;

- выработать элементарные навыки управления предконфликтной и конфликтной ситуацией, влияния на поведение участников в межличностных, производственных социальных конфликтах, навыки построения конструктивных отношений в личной и профессиональной сфере, общения с конфликтными людьми.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- основные категории и понятия научной конфликтологии;
- систему теоретических знаний по основным разделам конфликтологии;

- причины возникновения и методы управления конфликтами в организации;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- диагностировать проблемы морально - психологического климата в организации и разрабатывать мероприятия по их предупреждению и разрешению, в том числе с использованием современных средств коммуникации;

- принимать участие в разработке программ осуществления организационных изменений в части вопросов управления персоналом и оценивать их эффективность;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен владеть:

- навыками анализа нормативно -правовой документации;
- понятийно -терминологическим аппаратом в области профессиональной деятельности;

- навыками эффективного поиска информации и критики различных источников;

- методологией работы с нормативно -правовой базой по данной дисциплине.

I. СОДЕРЖАНИЕ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ

Раздел 1. СТАНОВЛЕНИЕ И ПРЕДМЕТ КОНФЛИКТОЛОГИИ

Лекция 1. Становление конфликтологии как научной дисциплины.

Понятийный аппарат конфликтологии. Ее предмет и объект. Формирование зарубежных конфликтологических идей. Развитие отечественной конфликтологии. Исследовательские методы в конфликтологии. Конфликтология как наука и практическая дисциплина. Предмет конфликтологии, ее задачи и связь с другими науками (философией, историей, социологией, психологией, педагогикой, правоведением и т.д.). Предпосылки формирования конфликтологических идей. Философские истоки конфликтологии. Конфликтологические представления об общественном развитии Аристотеля и Платона. Идеи Бэкона, Декарта, Локка, Канта, Гоббса и Руссо об институционализации конфликтов и договорных формах их профилактики и преодоления.

Исходные для конфликтологии идеи Г. Спенсера. Конфликт как неизбежное явление общественной жизни, проявление противоречий между частями общественного организма.

Диалектические теории конфликта, их общие черты и основные варианты. Теория революционного и классового конфликта К. Маркса. Объективные и субъективные предпосылки,

причины и первопричина конфликта. Дефицит ресурсов как первопричина конфликта. Революционная ситуация. Конфликт как источник революционного изменения общества. Конфликтологическая значимость учения К. Маркса. Конфликтологическая концепция Р. Дарендорфа. Конфликт как перераспределение власти, авторитета и социальных ролей. Диалектичность конфликта, возможность его насильственно - революционных и мирно -реформистских форм и следствий.

Конфликтный функционализм. Учения о конфликте Э. Дюркгейма и М. Вебера. Суть теории Г. Зиммеля. Конфликт как форма социации. Биологическая и психическая природа социальных конфликтов. Функции конфликта по отношению к социальной системе и к участвующим в нем сторонам. Теории конфликта Т. Парсонса, Н. Смелзера и Л. Коузера. Типология социальных конфликтов, разграничение общих, типологических и специфических характеристик конфликтов.

Конфликтологические идеи дореволюционных российских социологов (П.А. Сорокин, В.М. Бехтерев, А.С. Звоницкая). Причины и следствия уничтожения российской конфликтологии и господства идеологии "бесконфликтности" социалистического общества.

Современные конфликтологические теории и их "среднеуровневый" характер (К. Боулдинг, Д. Бертон, Л. Крисберг, Р. Гарнер, Т.Х. Маршалл, Й. Галтунг, Н. Иельс, У. Мастенбрук). Традиционное и инновационное содержание современной теоретической конфликтологии. Варианты синтезирования

диалектических и функционалистских концепций (Г. Блейлок, А. Гидденс, Р. Коллинз, В. Лефевр, Д. Рекс и др.). Обобщение итогов междисциплинарных исследований конфликтов (Р. Кохен, Р. Даль, М. Крозье, Ф. Перкин, Г. Райффл, Д. Рул, А. Обершелл, Ч. Тилли, Р. Кромпртон, Т. Ньюм, К. Бейли, Т. Шеллинг, А. Рапопорт и др.).

Лекция 2.

Типология, структура и динамика конфликтов.

Основные характеристики структуры конфликта. Причины конфликтов. Основные стадии динамики конфликта. Типология конфликтов. Личностные элементы конфликта. Функции конфликта. Конфликт как вид социального взаимодействия. Функции конфликта. Структура конфликта и ее элементы.

Основные классификации конфликтов. Причины возникновения конфликтов (объективные, организационно - управленческие, социально - психологические и личностные). Структура конфликта: стороны (субъекты) конфликта, предмет и объект конфликта, окружающая среда. Особенности восприятия человеком ситуации.

Динамика протекания конфликта. Конструктивные и деструктивные функции конфликта. Основные конфликтогенные сферы коллективной деятельности: рассогласованность взаимоотношений, отсутствие целевого и ценностного единства.

Диагностика конфликта как исследовательская технология. Обязательный минимум диагностических операций и его пополнение с учетом типа диагностируемого конфликта. Общие правила

диагностики конфликтов.

Выявление полного состава участников конфликта и их ролей в конфликте: конфликтеров, инициаторов, провокаторов и организаторов конфликта, ядра конфликта, партий конфликтеров, "болота", жертв и посредников конфликта. Определение предмета конфликта и позиций конфликтеров; мотивировок конфликтеров и степени их совпадения; коренных интересов конфликтеров и меры их расхождения; целей, преследуемых конфликтерами в данном конфликте; моделей соответствия этих целей интересам участников конфликта.

Анализ динамики конфликта, его движущих сил. Выяснение этапа развитости конфликта, его предыдущих фаз, прогнозирование будущих стадий и возможности вхождения конфликта в порочный круг. Оценка значимости действий конфликтеров на актуальном этапе конфликта для социальной системы, элементами которой они являются. Установление формулы конфликта. Выявление повода или предлога, положившего начало инциденту конфликта. Установление показателей длительности, перманентности и остроты конфликта.

Определение системы причин конфликта: объективных и субъективных, реальных и мнимых, первичных и порожденных предыдущими фазами конфликтных взаимодействий, устранимых и неустранимых. Выяснение факторов, ослабляющих и усиливающих психобон конфликт. Исчисление цены конфликта и затрат на его преодоление. Выбор соответствующей показателям диагностики конфликта модели его решения. Точность диагностики конфликта как условие его оптимального решения. Определение методик реализации выбранной модели. Формулирование рекомендаций.

Специфика диагностики внутриличностных, межличностных, личностно - групповых, семейных, внутри - и межорганизационных, политических, экономических, экологических, межконфессиональных, межнациональных, межгосударственных и глобальных конфликтов. Отличия объемов и качества информации, необходимой для полной диагностики конфликтов разных типов.

РАЗДЕЛ II. КОНФЛИКТЫ НА РАЗЛИЧНЫХ УРОВНЯХ СОЦИАЛЬНОЙ СИСТЕМЫ

Лекция 3. Понятие и виды внутриличностных и межличностных конфликтов

Понятие внутриличностного конфликта. Виды внутриличностных конфликтов. Причины и последствия внутриличностного конфликта. Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов. Особенности межличностного конфликта. Межличностные конфликты в семье. Стрессы. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов. Понятие причины конфликта и его ключевое место в поиске путей его предупреждения и конструктивного разрешения. Объективно - субъективный характер причин конфликтов. Четыре группы факторов и причин конфликтов: объективные, организационно - управленческие, социально - психологические, личностные.

Понятия и виды внутриличностных конфликтов. Способы разрешения внутриличностных конфликтов и их содержание: компромисс, уход, переориентация, сублимация, идеализация,

вытеснение, коррекция.

Анализ классических субъектов конфликта. Социалистическая концепция личности и основные виды внутриличностного конфликта: мотивационный конфликт, нравственный конфликт, конфликт нереализованного желания, ролевой конфликт, адаптационный конфликт, конфликт неадекватной самооценки, невротический конфликт.

Характеристика противоборствующих сторон, как основных участников социального конфликта. Социальные роли второй групп участников конфликта: подстрекателей, пособников, организаторов, посредников и судей. Понятие мотива как основной побудительной силы, управляющей поведением человека. Взаимозависимость интересов и позиций конфликтующих сторон. Типичные межличностные конфликты: конфликты супругов; конфликты во взаимодействии родителей и детей; конфликты в звене «руководитель - подчинений»; инновационные конфликты.

Разнообразные субъекты межгрупповой конфликтности: малые и большие трудовые коллективы, этнические группы, социальные слои и классы, религиозные объединения, партии и массовые движения. Консерватизм основных механизмов возникновения межгрупповых конфликтов: межгрупповая враждебность; объективный конфликт интересов; внутригрупповой фаворитизм.

Лекция 4. Особенности конфликтов в организации

Специфика конфликта в организации. Организационные конфликты. Производственные конфликты. Трудовые конфликты в организации. Инновационные конфликты. Особенности управления конфликтами в организации.

Основные принципы деятельности руководителя в управлении конфликтами: объективность и адекватность оценки конфликта; конкретно -ситуационный подход; гласность; демократичность воздействия, опора на общественное мнение; комплексное использование способов и приемов воздействия.

Конструктивное разрешение конфликтов. Формы, исходы и критерии завершения конфликтов. Логика, стратегия и способы разрешения конфликтов. Правила поведения менеджера в конфликтной ситуации. Разрешение конфликтов с участием третьей стороны. Этапы деятельности менеджера по урегулированию конфликта между подчиненными. Способы урегулирования межгрупповых и групповых конфликтов в организации: ?легитимизация? и ?институциация? конфликта; признание статуса каждой личности в группе с учетом доминирования лидеров; сплочение группы, отстаивающей справедливые интересы; раскол группы, отстаивающей незаконные интересы и др. Методологические принципы изучения конфликтов: принцип развития, принцип всеобщей связи, принцип системного подхода, принцип единства теории и практики, принцип объективности.

Применение методов психологии в конфликтологии. Наблюдение, опросы, эксперимент, тестирование, социометрия, ретроспективный анализ, изучение документов как методы изучения конфликтов. Сущность и особенность модульной методики диагностики межличностных конфликтов. Модульный социотест А.Я. Анцупова.

Понятия организации как основной ячейки в социальной структуре современного общества. Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов в организации. Типы конфликтов в организации: организационные, производственные, трудовые, инновационные.

Лекция 5. Специфика межгрупповых конфликтов

Особенности межгрупповых конфликтов. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов. Основные виды межгрупповых конфликтов. Политические конфликты. Этнические конфликты.

Межгрупповой конфликт как столкновение противоположно направленных групповых целей, интересов, ценностей. Взаимосвязь конфликтов, возникающих в группе: внутриличностного, межличностного, межгруппового и группового конфликтов.

Причины межгрупповых конфликтов в профессиональных коллективах: несовершенство организационной структуры;

стремление к доминированию; распределение ресурсов; структурная перестройка, взаимная зависимость по выполняемым задачам, нарушения правовых норм различия во взглядах на трудовую дисциплину; формы и методы стимулирования; и т.д.

РАЗДЕЛ III. СПОСОБЫ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

Лекция 6. Предупреждение конфликтов

Трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения. Проблема конфликтных личностей. Современный менеджмент о профилактике конфликтов. Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов.

Концепции управляемости конфликтом. Проблема управления конфликтом в исследованиях Р.Дарендорфа, К.Левина, Дж.Морено, М.Дойча. Формы управления конфликтами (переговоры, посредничество, арбитраж, суд).

Конфликты в деятельности менеджера: постановка проблемы. Особенности прогнозирования и профилактика конфликтов. Объективные и организационно -управленческие условия предупреждения конфликтов. Мероприятия менеджмента организации по профилактике конфликтов.

Понятие "модель решения конфликта". Зависимость выбора модели решения конфликта от его диагностики.

"Силовая" модель, условия ее применения, возможности и ограничения. Обязательность легитимности и / или

харизматичности посредника при использовании "силовой" модели. Компромисс как модель решения конфликта. Критика идеи безграничных возможностей компромисса. Интегративная модель, ее универсальность, эффективность и сложность. Конфликтология как наука о "третьем варианте поведения конфликтеров". Причины редкого применения интегративной модели в российской действительности.

Критерии решенности конфликта: консенсус, отсутствие победителей и побежденных, конструктивный социальный эффект. Парадигма разрешимости социальных конфликтов и невозможности окончательных решений. Определение основных понятий – регулирование, разрешение, управление, предотвращение социальных конфликтов. Институализация и легитимизация конфликтов. Условия легитимности вмешательства в конфликт. Структурирование конфликтующих групп. Основные формы регулирования конфликтов. Способы завершения конфликта. Медиация (посредничество), типы медиаторов, их роли в принятии решения. Этапы процесса медиации. Тактики взаимодействия третьей стороны с оппонентами. Деятельность руководителя по урегулированию организационных конфликтов.

Социальный кризис: сущность, формы проявления, актуальность в современной России, типичные причины, методы изучения, профилактики и решения. Принципы и методики регулирования конфликтов. Роль социальных служб в разрешении конфликтов: опыт, проблемы, перспективы.

Сущность конфликтологического посредничества. Необходимость и специфика посреднической деятельности в конфликтах. Типы посредничества: легитимное и противоправное, государственное и общественное, официальное и неофициальное, формальное и реальное, научное и ненаучное. Формы посредничества в конфликте: консультационная, арбитражная, "челночная" и медиаторная. Разновидности этих форм: разовое, абонементное и постоянное конфликтологическое консультирование. Конфликтологический консалтинг, способы его организации. Требования к знаниям, умениям и этике конфликтологов -консультантов. Исследовательский аспект консультативного посредничества. Принципы конфиденциальности, научной объективности и равного отношения конфликтолога к сторонам конфликта, рекомендательный характер консультаций.

Арбитражное посредничество: содержание и формы. Арбитры межличностных, семейных, личносно -групповых, внутриорганизационных, политических, экономических, социально -групповых, этнонациональных, межконфессиональных, правовых и международных конфликтов. Общие требования к арбитрам конфликтов, методам и принципам их работы. Особенности судебного арбитражирования.

Общая характеристика медиаторного посредничества. Специфика конфликтологических переговоров, критерии их эффективности. Медиатор переговоров, его функции и требования к нему. Причины малой применимости переговорно -

медиаторского способа решения конфликтов в современной России. Технология решения конфликта путем переговоров. Подготовка к переговорам. Задачи и методика первой беседы медиатора с первым клиентом. Цели и методика первой беседы с другим конфликтером. Анализ итогов бесед. Определение круга проблем, подлежащих обсуждению на переговорах, их фрагментация и дифференциация по важности и сложности решения. Последовательность обсуждения проблем на переговорах. Пространственно -временные рамки переговоров. Правила и процедуры ведения переговоров. "Стоп -техника", "Да -техника" и другие приемы достижения консенсуса. Обязательность оценки итогов переговоров и желательность их документирования.

Лекция 7.

Разрешение конфликтов

Понятие управления конфликтами. Основное содержание управления конфликтами. Прогнозирование. Предупреждение. Стимулирование. Регулирование. Переговоры как способ разрешения конфликтов.

Социально -политические, социально -экономические, межэтнические, межгосударственные конфликты. Конфликты в организации (конфликты между руководителем и подчиненными, межгрупповые и инновационные конфликты).

Тактика избегания конфликта и метод насилия. Два подхода к разрешению конфликта. Тактика скрытых действий и проблема

"цены конфликта". Основные механизмы тактики взаимного выигрыша. Универсальные средства разрешения конфликтов. Понятие управления конфликтом. Этапы деятельности по управлению конфликтом. Прогнозирование, предупреждение и стимулирование конфликтов как управляющие воздействия на конфликт. Методика прогнозирования конфликтов. Предупреждение и профилактика конфликтов. Мотивация деятельности по стимулированию конфликтов. Содержание стимулирования конфликтов.

Регулирование конфликта. Направления деятельности по регулированию конфликтов. Деэскалация конфликта и рекомендации по ее успешному осуществлению. Основные методы регулирования конфликтов. Разрешение конфликта. Условия успешного разрешения конфликтов в борьбе с негативными проявлениями, особенно явлениями коррупции. Выбор способа разрешения конфликта и планирование действий. Реализация плана разрешения конфликта. Оценка эффективности действий по разрешению конфликта. Стратегии выхода из конфликта как основные линии поведения оппонентов. Стратегия соперничества и условия эффективного ее применения. Стратегия сотрудничества и ее преимущества.

Основные методы разрешения конфликтов. Метод силового подавления одной из сторон конфликта. Метод переговоров. Условия начала переговоров. Подготовка переговоров. Правила ведения переговоров. Содержание переговоров. Роль посредников в переговорах. Характерные ошибки, допускаемые сторонами в ходе

переговоров. Разработка и принятие совместных решений конфликтующими сторонами, реализация решений на практике. Контроль выполнения достигнутых договоренностей по окончании конфликта.

Лекция 8.

Переговоры как способ разрешения конфликтов

Общая характеристика переговоров. Стратегии ведения переговоров. Динамика переговоров. Тактические приемы ведения переговоров. Посредничество в переговорном процессе.

Характеристика предупреждения конфликтов как многоплановой деятельности по ликвидации деструктивного потенциала противоречий между субъектами до начала противостояния. Объективные, организационно - управленческие и социально - психологические условия профилактики конфликтов. Анализ уровней, на которых возможна деятельность по предупреждению конфликтов: макроуровень, микроуровень, уровень межличностных отношений, внутриличностный уровень.

Наиболее эффективные формы предупреждения конфликтов: устранение их причин, создание ситуации поддержания сотрудничества, институционализация отношений, принятие нормативных механизмов, а также использование уместного юмора в предконфликтной ситуации.

Этап процесса прогнозирования конфликтов: выявление симптомов; поиск и анализ информации, моделирование. Основная цель прогнозирования и методы этой деятельности: индуктивный и

дедуктивный. Проблема типологии межгрупповых конфликтов. Понятие глобальных конфликтов, их критерии и причины. Понятие региональных конфликтов, их субъекты, критерии и причины. Внутригосударственные конфликты. Этнические конфликты и их особенности.

Лекция 9. Демократические

технологии государственного управления конфликтами

Демократические технологии как элемент системы государственного управления конфликтами. Демократические технологии управления конфликтами в действии. Политика и конфликты. Характеристика национально -этнических конфликтов на территории СНГ. Модификация политического конфликта в России.

II. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

РАЗДЕЛ I. СТАНОВЛЕНИЕ И ПРЕДМЕТ

КОНФЛИКТОЛОГИИ

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 1

Тема 1. Становление конфликтологии

как научной дисциплины.

1. Понятийный аппарат конфликтологии. Ее предмет и объект.
2. Формирование зарубежных конфликтологических идей.
3. Развитие отечественной конфликтологии.

4. Исследовательские методы в конфликтологии.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 2

Тема 2. Типология, структура и динамика конфликтов.

1. Основные характеристики структуры конфликта.
2. Причины конфликтов.
3. Основные стадии динамики конфликта.
4. Типология конфликтов.
5. Личностные элементы конфликта.
6. Функции конфликта.

РАЗДЕЛ II. КОНФЛИКТЫ НА РАЗЛИЧНЫХ УРОВНЯХ СОЦИАЛЬНОЙ СИСТЕМЫ

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 3

Тема 3. Понятие и виды внутриличностных и межличностных конфликтов

1. Понятие внутриличностного конфликта
2. Виды внутриличностных конфликтов
3. Причины и последствия внутриличностного конфликта
4. Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов
5. Особенности межличностного конфликта
6. Межличностные конфликты в семье
7. Стрессы. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 4

Тема 4. Особенности конфликтов в организации

1. Специфика конфликта в организации
2. Организационные конфликты
3. Производственные конфликты
4. Трудовые конфликты в организации
5. Инновационные конфликты
6. Особенности управления конфликтами в организации.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 5

Тема 5. Специфика межгрупповых конфликтов

1. Особенности межгрупповых конфликтов
2. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов
3. Основные виды межгрупповых конфликтов
4. Политические конфликты
5. Этнические конфликты.

РАЗДЕЛ III. СПОСОБЫ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 6

Тема 6. Предупреждение конфликтов

1. Трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения.
2. Проблема конфликтных личностей.
3. Современный менеджмент о профилактике конфликтов.
4. Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 7

Тема 7. Разрешение 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 тактики взаимного выигрыша.
5. Универсальные средства разрешения конфликтов и его результаты.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 8

Тема 8. 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.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 9

Тема 9. Демократические технологии государственного управления конфликтами

1. Демократические технологии как элемент системы государственного управления конфликтами.
2. Демократические технологии управления конфликтами в действии.
3. Политика и конфликты.
4. Характеристика национально -этнических конфликтов на

территории СНГ.

5. Модификация политического конфликта в России.

III. ТЕМЫ ДОКЛАДОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:

1. Теоретические и социально -исторические предпосылки возникновения конфликтологии.

2. Особенности развития отечественной конфликтологии.

3. Конфликт как сознательный феномен.

4. Функции конфликта.

5. Причины конфликтов.

6. Классификация конфликтов

7. Структура конфликта и ее основные элементы.

8. Динамика конфликта, ее этапы и фазы.

9. Основные теории механизма возникновения конфликтов.

10. Трансактный анализ: основные методологические положения и практика.

11. Социальная напряженность и социальные конфликты.

12. Понятие и цели управления конфликтами.

13. Основное содержание управления конфликтами.

14. Прогнозирование конфликта: понятие и источники.

15. Предупреждение конфликта: понятие и способы.

16. Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов.

17. Регулирование конфликта: понятие, этапы и технологии регулирования конфликтов.

18. Полное и частичное разрешение конфликта.

Предпосылки, формы, способы разрешения конфликта. Устранение последствий конфликта и его значение.

19. Переговоры как способ разрешения конфликтов.

20. Роль руководителя (менеджера) в управлении конфликтом.

IV. ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

1. Конфликтология, ее предмет и задачи.
2. История становления конфликтологии как науки.
3. Формирование отечественной школы конфликтологии.
4. Понятийный аппарат конфликтологии. Ее предмет и объект.
5. Исследовательские методы в конфликтологии.
6. Основные характеристики структуры конфликта.
7. Источники и причины возникновения социального конфликта.
8. Процесс и динамика конфликта.
9. Проблема типологии конфликтов. Основание для классификации конфликтов.
10. Основные стадии динамики конфликта.
11. Типология конфликтов и их характеристика.
12. Функции конфликта.
13. Понятие внутриличностного конфликта
14. Виды внутриличностных конфликтов

15. Причины и последствия внутриличностного конфликта
16. Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов
17. Особенности межличностного конфликта
18. Межличностные конфликты в семье
19. Стрессы. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов.
20. Человеческий фактор в конфликте. Проблема эмоций и психологической несовместимости.
21. Типы конфликтных личностей.
22. Понятие и особенности эскалации конфликта.
23. Специфика конфликта в организации
24. Организационные конфликты
25. Производственные конфликты
26. Трудовые конфликты в организации
27. Инновационные конфликты
28. Особенности управления конфликтами в организации.
29. Организационно -управленческие конфликты, их сущность, причины и виды.
30. Способы разрешения конфликтов организации.
31. Способы разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов.
32. Проблема предупреждения и предотвращения конфликтов.
33. Переговоры как метод разрешения конфликтных взаимодействий.

34. Основные формы регулирования и разрешения конфликтов.

35. Современное информационное пространство как поле конфликтных отношений разного плана.

36. Роль СМИ в предупреждении и разрешении социальных конфликтов.

37. Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях. Коммуникации как источник конфликта.

38. Особенности межгрупповых конфликтов

39. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов

40. Основные виды межгрупповых конфликтов

41. Политические конфликты

42. Этнические конфликты.

43. Трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения.

44. Современный менеджмент о профилактике конфликтов.

45. Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов.

46. Тактика избегания конфликта и метод насилия.

47. Два подхода к разрешению конфликта.

48. Тактика скрытых действий и проблема "цены конфликта".

49. Основные механизмы тактики взаимного выигрыша.

50. Универсальные средства разрешения конфликтов и его результаты.

51. Общая характеристика переговоров.

52. Стратегии ведения переговоров.

53. Динамика переговоров.
54. Тактические приемы ведения переговоров.
55. Посредничество в переговорном процессе.
56. Демократические технологии как элемент системы государственного управления конфликтами.
57. Демократические технологии управления конфликтами в действии.
58. Политика и конфликты.
59. Характеристика национально -этнических конфликтов на территории СНГ.
60. Модификация политического конфликта в России.

V. ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ИТОГОВОГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ.

Тесты - система стандартизированных заданий, позволяющих автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

1. Конфликт – это:

- а) борьба мнений;
- б) спор, дискуссия по острой проблеме;
- в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов и суждений;
- г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
- д) столкновение противоположных позиций.

2. Противоборство – это:

- а) открытое высказывание несогласия по какому -либо вопросу;
- б) столкновение интересов;
- в) нанесение взаимного ущерба;
- г) борьба мнений;
- д) соперничество по поводу какого -либо предмета.

3. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов, или желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
- б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
- в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
- г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
- д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

4. Конфликтная ситуация – это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью

субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;

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

г) причина конфликта;

д) этап развития конфликта.

5. 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.

6. То, из -за чего возникает конфликт – это:

а) мотивы конфликта;

б) позиции конфликтующих сторон;

в) предмет конфликта;

г) стороны конфликта;

д) образ конфликтной ситуации.

7. Образ конфликтной ситуации – это:

- а) то, из -за чего возникает конфликт;
- б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;
- в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;
- г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;
- д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.

8. Инцидент – это:

- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
- б) истинная причина конфликта;
- в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- г) то, из -за чего возникает конфликт;
- д) необходимое условие конфликта.

9. Стороны конфликта – это:

- а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;
- б) только субъекты социального взаимодействия,

находящиеся в состоянии конфликта;

в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;

г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта, и посредник (медиатор);

д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.

10. К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, в основе его лежат объективные противоречия и он способствует развитию соответствующей социальной системы?

а) межличностному бурному и быстротекущему;

б) межличностному, конструктивному;

в) межличностному, экономическому;

г) острому и длительному ;

д) деструктивному.

11. Конфликт – это.....

А) столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений, серьёзное разногласие, острый спор.

Б) это принятие противоположностями друг друга в тех или иных свойствах и взаимодействиях.

В) процесс формализации социальных отношений, переход от неформальных отношений, и неорганизованной деятельности к созданию организационных структур с иерархией власти.

12. По сфере проявления конфликты бывают:

А) конструктивные, деструктивные

Б) социальные, экономические, политические, духовно - идеологические

В) слабые, средние, сильные

13. Под глобальными конфликтами понимают:

А) конфликты между регионами

Б) конфликты, связанные с природными катастрофами

В) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации

14. - возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.

А) групповой конфликт

Б) межличностный конфликт

В) межгрупповой конфликт

15. Внутриличностный конфликт – это

А) это противоборство, в котором хотя бы одна из сторон представлена малой социальной группой.

Б) это состояние, в котором у человека есть противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценности и цели, с которыми он в

данный момент не может справиться, не может выработать приоритеты поведения.

В) возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.

16. Политические конфликты по сфере распространения конфликты бывают:

А) экономические, социальные, культурные

Б) слабые, средние, сильные

В) внутривнутриполитические, внешнеполитические, межгосударственные

17. Состояние внутренней структуры личности, характеризующееся противоборством ее элементов – это.....

А) межличностный конфликт

Б) внутриличностный конфликт

В) межгрупповой конфликт

18. По способам разрешения конфликты бывают:

А) разрушительные, компромиссные, кооперативные

Б) пассивные, активные

В) силовые, мирные

19. Назовите конфликт разногласий между личностью и группой, вызванный различиями интересов.

- А) межличностный конфликт
- Б) внутригрупповой конфликт
- В) внутриличностный конфликт

20. Термин, который характеризует противоборство, в котором участвует часть персонала, рабочих или служащих конкретного крупного предприятия либо конкретного региона.

- А) локальный конфликт
- Б) эмоциональный конфликт
- В) административный конфликт

21. Конфликт, в котором принимают участие много сторон.

- А) расширенный
- Б) масштабный
- В) мультиполярный

22. Термин, характеризующий массовое собрание людей, с целью урегулирования коллективных трудовых споров и социальных конфликтов.

- А) митинг
- Б) совещание
- В) заседание

23. Разновидность конфликтов, которые можно отнести к внешнеполитическим.

- А) классовые
- Б) межгосударственные
- В) межличностные

24. По силе воздействия конфликты бывают:

- А) затяжные, постоянные
- Б) сильные, слабые
- В) деструктивные, конструктивные

25. Две основные функции конфликта:

- А) функция социализации, защитная функция
- Б) конструктивная функция, деструктивная функция
- В) регулятивная функция, интегративная функция

26. Назовите тип конфликта между работниками и работодателями по поводу установления и изменения условий труда.

- А) противоречие
- Б) коллективный трудовой спор
- В) межличностный конфликт

27. Тип модели поведения личности в конфликтной ситуации, в ходе которой проявляется пассивность, склонность к уступкам в оценках и суждениях, непоследовательность.

- А) деструктивная модель поведения
- Б) продуктивная модель поведения

В) конформистская модель поведения

28. Деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и устранение проблемы.

А) принятие соглашения

Б) разрешение конфликта

В) уклонение

29. Процесс противоборства субъектов права с целью изменения своего статуса и юридического состояния.

А) правовой конфликт

Б) классовый конфликт

В) социальный конфликт

30. Слово, действие (или бездействие), которое может привести к конфликту.

А) конфликтоген

Б) конфликтная ситуация

В) спор

VI. СЛОВАРЬ ОСНОВНЫХ ПОНЯТИЙ И ТЕРМИНОВ

Авторитет - принятое широкими слоями населения и узаконенное право руководить поведением и действиями других людей. Авторитет выражает особого рода общественные отношения между людьми и их общностями, которые основаны на доверии к качествам и достоинствам его субъекта(носителя).

Агрессия - индивидуальное или коллективное поведение, направленное на нанесение физического или психологического вреда, ущерба, либо на уничтожение другого человека или группы людей.

Акцентуация локуса контроля - чрезмерная выраженность стремления человека приписывать ответственность за особенности и результаты своей деятельности, в том числе и конфликтной, внешним силам и обстоятельствам (экстернальный тип личности) либо собственным особенностям поведения и усилиям (интернальный тип личности).

Анализ конфликта: прикладной - необходимое условие объективного понимания и разрешения конфликта, предполагающий выяснение следующих факторов: 1) причин конфликта; 2) его объекта; 3) сторон конфликта (его субъектов, конфликтеров); 4) их интересов, в том числе противоположных и совпадающих; 5) целей, преследуемых конфликтующими сторонами; 6) соотношения сил, средств, резервов противоборствующих сторон; 7) поводов и предлогов конфликтного взаимодействия; 8) позиций конфликтующих субъектов; 9) возможных этапов развертывания конфликта и его последствий. Итогом прикладного анализа конфликта выступают: 1) выбор стратегии конфликтного поведения; 2) определение тактики конфликтного взаимодействия; 3) построение оптимальной модели разрешения конфликта; 4) выбор адекватной социальной технологии (приемов, способов и т. д.) реализации данной модели.

Анализ конфликта теоретический - построение системы идей, концепций, принципов, ориентированных на изучение, осмысление и интерпретацию основных тенденций и закономерностей развертывания конфликтных взаимодействий. Различают несколько взаимосвязанных уровней такого анализа.

1. Социально - философский уровень является методологической основой теоретического рассмотрения конфликта на всех последующих уровнях его анализа и представляет собой синтез теоретических представлений о противоречиях как источнике любого развития (в том числе и конфликтного) и детерминизма, рассматривающего все социальные процессы, включая конфликтные как причинно обусловленные.

2. Социологический уровень представляет собой системное исследование причин, социодинамики развертывания конфликтных взаимодействий, их типов, видов и форм проявления, способов разрешения, роли их в развитии общества, социальных групп и общностей.

3. Социально - психологический уровень - совокупность исследовательских процедур и методов изучения особенностей поведения и деятельности индивидов и малых групп (семья, трудовой коллектив и др.), включенных в конфликтные процессы с точки зрения социально - психологических особенностей внутриличностных, межличностных, внутригрупповых и межгрупповых конфликтов.

4. Политологический уровень - системное исследование самых интенсивных и напряженных социальных конфликтов,

протекающих в политической сфере общества и направленных на удержание и укрепление государственной власти или ее ниспровержение, завоевание и т. п., на анализ разнообразия и противоборства политических интересов, целей, установок различных политических общностей (социальных классов, общественно -политических движений, партий, клик и т. п.), способов осуществления политических конфликтов, их разрешения и урегулирования.

5. Юридически -правовой уровень - совокупность методов и процедур исследования конфликтов с точки зрения нормативно - правовой регуляции взаимодействий между индивидами, группами и социальными институтами, такими, в частности, как государство и право, и следовательно, рассмотрения конфликтных ситуаций и процессов в реальной связи их с действующими правовыми структурами и инструментами, с эффективностью деятельности последних.

Активное социально -психологическое обучение - психолого -педагогическая форма совершенствования коммуникативного поведения людей, осуществляемая в условиях групповой учебно -тренировочной деятельности.

Амбивалентность - двойственное отношение человека к какому -либо объекту, обуславливающее противоречивость соответствующих поведенческих проявлений.

Атрибуция - приписывание человеком причин и мотивов поведения, личностных качеств и характеристик другим людям на основе обыденного, житейского анализа их действий и поступков.

Антагонизм - одна из форм противоречий, характеризующаяся острой, непримиримой враждой, борьбой противоположных сил. Разрешима только в логике «или - или».

Альтернативы решений - новые, оригинальные варианты решения проблемы, лежащей в основе конфликта, которые отличаются от подходов, ранее предлагавшихся сторонами в ходе развития конфликта.

Антагонист - непримиримый, враждебный человек, который жестко отстаивает свои интересы в конфликте, не идет ни на какие уступки, придерживается крайних взглядов.

Антипатия - устойчивое отрицательное эмоциональное отношение индивида к другому человеку, группе, проявляющееся в неприязни, неприветливости, недоброжелательности.

Арбитраж - способ урегулирования трудовых, имущественных, политических, международных и других конфликтов, при котором конфликтующие стороны обращаются к арбитрам (третейским судьям), независимым от них, избираемым самими сторонами или назначаемыми по их соглашению из числа авторитетных лиц, организаций либо международных органов.

Аутгруппа - социальная группа, по отношению к которой индивид не ощущает чувства идентичности или принадлежности, испытывая к ней враждебность, представляя членов такой группы как не «наших», «чужих».

Аутоагрессия - агрессивные действия, направленные на самого себя (например, суицидальное поведение).

Бессознательное - совокупность психических процессов, актов и состояний, обусловленных явлениями действительности, во влиянии которых субъект не отдает себе отчета; наряду с сознанием, над -сознанием и подсознанием является частью психики.

Бунт - острая и открытая форма межгруппового конфликта, представляющая собой стихийное, неорганизованное выступление народных масс в защиту своих интересов против несправедливости, чинимой социальной группой или индивидом, владеющими собственностью или властью.

Власть - способность и возможность индивида или группы оказывать решающее воздействие на других людей или социальные группы и слои и, навязывая им свою волю, побуждать их выполнять действия не только при их согласии, но и вопреки их оппозиции по отношению к властным структурам. Сущностью власти являются отношения руководства, господства и подчинения.

Война - самая острая, жестокая и деструктивная форма социального конфликта, сложное общественно -политическое явление, продолжение политики насильственными средствами, затрагивающее все сферы жизнедеятельности общества. Специфическое содержание войны составляет вооруженная борьба. Главными и решающими средствами ее ведения являются вооруженные силы, а также другие военизированные формирования. Наряду с вооруженной борьбой для достижения поставленных конфликтующими сторонами целей в войне применяются также экономические, политические,

дипломатические, идеологические, психологические и другие средства и соответствующие им формы борьбы.

Воздействие управленческое на конфликт - действие управляющей системы на участвующие в конфликте стороны (или на одну из них) с целью изменения содержания и интенсивности конфликтного взаимодействия, его масштабов для эффективного разрешения или урегулирования конфликта.

Воля - способность личности и общности осуществлять регуляцию и саморегуляцию деятельности и поведения, в том числе и в конфликте, выражающуюся в активном преодолении трудностей и противоречий, конфликтных противоборств в процессе целеполагания и достижения сознательно поставленных целей.

Внутригрупповой (ингрупповой) фаворитизм - стремление каким -либо образом благоприятствовать членам собственной группы в противовес членам другой группы.

Генерализация конфликта - переход в конфликте от поверхностных к более глубоким противоречиям, увеличение диапазона различных точек столкновения, которое сопровождается расширением границ конфликта.

Геноцид - преднамеренное подавление и массовое уничтожение представителей определенной этнонациональной общности или расы, приводящее к вспышкам конфликтов на этнонациональной почве.

Группа конфликтная - совокупность людей, объединяемая общими интересами, целями и задачами деятельности, осознающая

противоположность их интересам, целям и задачам соперничающей группы и ведущая с последней активную конфликтную борьбу.

Границы конфликта - внешние структурно -динамические пределы конфликта: *субъектные* (количество основных участников); *пространственные* (территория, на которой происходит конфликт); *временные* (продолжительность конфликта).

Дилемма узника - затруднительная ситуация выбора между двумя неприятными возможностями; используется в качестве модели изучения динамики конфликтных взаимодействий и развития коммуникативных процессов в конфликте на основе применения класса игр с ненулевой суммой.

Дискриминация - несправедливое, принижающее личность или группу, их права, обращение с членами определенной общности (территориальной, политической, этнической, субкультурной, религиозной) со стороны господствующего социального слоя или властных структур, нередко приводящее к возникновению политических, этно -национальных и иных конфликтов.

Жертва конфликта - субъект, который провоцирует возникновение напряженности в отношениях между людьми и обладает таким комплексом психологических и интеллектуальных качеств, которые усиливают по отношению к нему агрессивные формы поведения даже со стороны очень мирных людей.

Забастовка - разновидность социального конфликта, выражающаяся в прекращении или сокращении работы, выпуска

продукции, оказания услуг с выдвижением ряда требований экономического, социального или политического характера.

Ид (оно) - в психоаналитической теории *З. Фрейда* подсознательное психическое формирование, которое является источником психической энергии личности, стимулируемой стремлением к удовольствию. В случае столкновения с другими психическими подсистемами личности - эго и суперэго - приводит к возникновению внутриличностных конфликтов.

Индивидуализация конфликта - в конфликтологической концепции *Р. Дарендорфа* процесс вытеснения в общественной жизни массовых конфликтов, субъектами которых выступают большие социальные группы людей - классы, персонифицированными формами конфликтных взаимодействий, субъектами которых являются отдельные индивиды, враждующие по каким-либо причинам между собой.

Ингруппа - социальная группа, по отношению к которой человек испытывает чувство идентичности и принадлежности, выражаемое в терминах «мы», «наши».

Институционализация конфликта - процесс включения конфликтных взаимодействий в существующую в обществе систему ценностно-нормативных образцов действия, приведение их в соответствие с требованиями и установлениями Конституции и других правовых актов.

Инцидент - действие или совокупность действий участников конфликтной ситуации, провоцирующие резкое обострение противоречия и начало открытой борьбы между ними.

Квазигруппа - возникающая непреднамеренно и спонтанно социальная группа, в которой отсутствуют устойчивые ожидания и осознанное понимание противоположности своих интересов и целей интересам и целям другой группы или групп.

Компромисс - стратегия поведения субъекта в конфликте, ориентированная на определенные уступки взамен на частичные уступки со стороны оппонента.

Конкуренция - это борьба между субъектами или группами, которые не обязательно находятся в коммуникации или контакте, но которые заинтересованы в достижении одной и той же цели.

Консенсус - социальное согласие и определенная степень согласованности в действиях, благодаря чему обеспечивается социальная интеграция и совместные коллективные действия, в том числе и групп, находящихся до этого в конфликтных противостояниях.

Контроль социальный - способ саморегуляции социальной системы (общества, общности, группы), обеспечивающий упорядоченное взаимодействие составляющих ее элементов посредством ценностно -нормативного регулирования правовыми, социокультурными, моральными и иными нормами. Контроль социальный может либо усиливать возникающие в обществе конфликтные взаимодействия, либо подавлять их (в случае

тоталитарной системы политической власти), либо смягчать и институционализировать их (в демократическом обществе).

Конфликт - форма проявления противоречия, не разрешенного в прошлом или разрешаемого в настоящем, которое возникает в ситуации непосредственного взаимодействия субъекта, и обусловленного противоположно выбранными целями, образами конфликтной ситуации, представлениями осознаваемых или неосознаваемых участниками ситуации действий, направленных на разрешение или снятие противоречия.

Конфликтная ситуация - специфическое состояние социальной системы, общности, группы или взаимодействий между ними, в котором проявляются: противоречивость интересов, целей, мотивов поведения, жизненных установок; осознание этого противоречия, которое сопровождается негативными эмоциями, побуждающими потенциальных конфликтеров искать повода для конфликтного действия, вырабатывать стратегию, тактику и технологию предстоящей конфликтной борьбы.

Конфликтогены - слова, жесты, оценки, суждения, действия или бездействия одной или обеих взаимодействующих сторон, способные привести к возникновению конфликтной ситуации и к ее перерастанию в реальный конфликт.

Конфликтология - отрасль научного знания, опирающаяся на междисциплинарный подход, объектом которой является изучение конфликтов и их роли в жизни общества и личности.

Конфликт с нулевой суммой - конфликт, в котором интересы сторон полностью противоположны. В таком конфликте

«выигрыш» одной стороны точно равен «проигрышу» другой, а в итоге сумма выигрышей равна нулю.

Конфликт с отрицательной суммой - конфликт, в котором все его участники оказываются в проигрыше.

Конфликтное поведение - пространственно -временная организация активности субъекта, регуляция которой опосредована образом конфликтной ситуации.

Макроуровень - уровень сосредоточения внимания на крупномасштабных социальных структурах, институтах, фактах, событиях.

Микроуровень - уровень сосредоточения внимания на элементах межличностного взаимодействия и общения.

Насилие - применение человеком или социальной группой различных форм принуждения (физического, психологического, политического, экономического, вооруженного и т. п.) в отношении других людей, социальных групп и слоев с целью завоевания или сохранения и укрепления экономического, политического, идеологического господства, приобретения тех или иных прав или привилегий без учета интересов другой стороны.

Национализм - система взглядов и практических действий, основанная на этноцентризме и этноэгоизме, на дискриминации иных этнических групп, приводящая часто к обострению этнонациональной напряженности, возникновению межнациональных конфликтов.

Объект конфликта - конкретная материальная (ресурс), социальная (власть) или духовная (идея, принцип, норма) ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента.

Образ конфликтной ситуации - организованная репрезентация конфликтной ситуации в системе знаний субъекта, которая представлена в двух аспектах: *структурном* и *динамическом*. Структура образа конфликтной ситуации, определяемая самим субъектом, включает следующие его презентующие составляющие: самого себя, другого человека и концептуальность ситуации. Динамический аспект характеризуется такими феноменами, как целостность - незавершенность, взаимосвязанность - автономность, статичность - динамичность, типичность - индивидуальность.

Переговоры - механизм разрешения (урегулирования) конфликта; совместная деятельность оппонентов по поиску взаимоприемлемого решения проблемы. Переговоры часто проводятся с участием третьей стороны.

Помощник - третья сторона в урегулировании конфликта, функции которой заключаются в совершенствовании процесса обсуждения проблемы и невмешательстве в полемику по поводу содержания проблемы и принятия окончательного решения.

Посредник - третья сторона в конфликте, которая обеспечивает конструктивное обсуждение проблемы, однако окончательное решение принимается участниками самостоятельно.

Предмет конфликта - объективно существующая или мыслимая (воображаемая) проблема, служащая источником

раздора между сторонами; основное противоречие, из -за которого возник конфликт.

Проблема - задача, преграда, трудность, объективно (в психологии - субъективно) возникающая в ходе развития, познания в теоретической или практической деятельности.

Рэкет - острая форма межгруппового конфликта, представляющего собой агрессивные действия конфликтной группы (рэкетиров) по изъятию ценностей у жертвы (человека, предприятия, фирмы и т. п.) путем шантажа и вымогательства с применением угроз и насилия.

Соперничество - стратегия поведения оппонента в конфликте, состоящая в ориентации на свои интересы, навязывании другой стороне предпочтительного для себя решения, открытой борьбе по реализации своих интересов.

Сотрудничество - кооперативная стратегия поведения оппонента в конфликте, заключающаяся в ориентации на совместный поиск решения, удовлетворяющего интересы всех сторон.

Суперэго - согласно психоаналитической теории З. Фрейда, психологическая подсистема личности, руководствующаяся требованиями совести, долга и ответственности и выполняющая функции нравственного контроля и моральной оценки деятельности личности. В случае расхождения ее оценок с требованиями двух других подсистем - *Ид* и *Эго* - возникает внутриличностный конфликт.

Теория игр - раздел математики, в котором изучаются математические модели принятия оптимальных решений, в том числе в условиях конфликта.

Толерантность - отсутствие или ослабление реагирования на какой-либо конфликтогенный фактор.

Третейский судья - третья сторона в конфликте, наиболее авторитарная по своим полномочиям; поочередно выслушав обе стороны, третейский судья принимает решения, обязательные для оппонентов.

Урегулирование конфликта - выбор такой альтернативы в конфликтном процессе, при которой основные усилия конфликтеров сосредоточены на снижении интенсивности противоборства, на последовательном переводе прямой конфронтации в плоскость смягчения противостояния и замене его бесконфликтными отношениями, на взаимоприемлемом для соперников решении самой проблемы, породившей конфликтную ситуацию.

Челночная дипломатия - способ организации деятельности посредника по налаживанию канала коммуникации между оппонентами; состоит в организации посредником встреч последовательно с каждой из сторон.

Эго (я) - согласно психоаналитической теории З. Фрейда, специфическая подсистема личности, выступающая посредником между *Суперэго* и *Ид*, контролирующая поведение человека в соответствии с требованиями рациональности и реальности и тем самым помогающая индивиду правильно

ориентироваться в окружающем мире. В случае расхождения требований *Эго* с устремлениями других психических подсистем личности возникает внутриличностный конфликт.

Этноцентризм - совокупность взглядов, идей, ценностей, действий, которые приводят к абсолютизации ценностно - нормативной системы культуры данного этноса и к недооценке, пренебрежению культурой другой этнической группы, что чаще всего оборачивается возникновением конфликтов в сфере этнонациональных отношений.

VII. РОЛЬ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ В СОВРЕМЕННОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ ПРОЦЕССЕ

Концепция модернизации российского образования определяет основы профессионального образования. Центральной задачей становится подготовка квалифицированного работника, соответствующего уровня и профиля, конкурентоспособного на рынке труда, компетентного, ответственного, свободно владеющего своей профессией и ориентированного в смежных областях деятельности, способного к эффективной работе на уровне мировых стандартов, готового к постоянному профессиональному росту, социальной и профессиональной мобильности.

В системе российского высшего образования традиционно сложилась определённая система учебной работы обучающихся. Это лекции, практические занятия, консультации, зачёты, экзамены, доклады, контрольные работы (тесты) и др. Они тесно

связаны между собой и взаимообусловлены. Последовательность этих форм имеет свою логическую основу. С лекции начинается изучение каждой темы, предусмотренной учебным планом. Следующее звено учебного процесса - самостоятельная работа обучающихся над темой, а затем практическое занятие.

Обучающемуся из пассивного потребителя знаний необходимо превратиться в активного их творца, умеющего сформулировать проблему, проанализировать пути ее решения, найти оптимальный результат и доказать его правильность. Происходящая в настоящее время реформа высшего образования связана по своей сути с переходом от парадигмы обучения к парадигме образования. Это предполагает ориентацию на активные методы овладения знаниями, развитие творческих способностей обучающимся, переход от поточного к индивидуализированному обучению с учетом потребностей и возможностей личности.

Целью СРС является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками по профилю будущей специальности, опытом творческой, исследовательской деятельности, развитие самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровней.

Задачи СРС: систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений; углубление теоретической подготовки; формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу; развитие познавательных способностей и

активности обучающихся: творческой инициативы и организованности; формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации; развитие исследовательских умений; использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий на практических занятиях, для эффективной подготовки к итоговым зачетам и экзаменам.

Функции СРС: развивающая (повышение культуры умственного труда, приобщение к творческим видам деятельности, обогащение интеллектуальных способностей обучающихся); информационно - обучающая (учебная деятельность обучающихся на аудиторных занятиях, неподкрепленная самостоятельной работой, становится мало результативной); ориентирующая и стимулирующая (процессу обучения придается ускорение и мотивация); воспитательная (формируются профессиональные качества специалиста и гражданина); исследовательская (новый уровень профессионально - творческого мышления).

Содержание СРС определяется государственным образовательным стандартом, учебными планами по образовательным программам различных форм обучения, рабочими программами учебных дисциплин, средствами обеспечения СРС: учебниками, учебными пособиями и методическими руководствами, учебно - программными комплексами и т.д.

Планируемые результаты грамотно организованной СРС предполагают: усвоение знаний, формирование профессиональных умений, навыков и компетенций будущего бакалавра или

специалиста; закрепление знания теоретического материала практическим путем; воспитание потребности в самообразовании; максимальное развитие познавательных и творческих способностей личности; побуждение к научно -исследовательской работе; повышение качества и интенсификации образовательного процесса; формирование интереса к избранной профессии и овладению ее особенностями; осуществление дифференцированного подхода в обучении; применение полученных знаний и практических навыков для анализа ситуации и выработки правильного решения, для формирования собственной позиции, теории, модели.

Самостоятельная работа обучающихся в ВУЗе является важным видом учебной деятельности обучающегося. В образовательном процессе высшего образовательного учреждения выделяется два вида самостоятельной работы – аудиторная, под руководством преподавателя, и внеаудиторная. Тесная взаимосвязь этих видов работ предусматривает дифференциацию и эффективность результатов ее выполнения и зависит от организации, содержания, логики учебного процесса (межпредметных связей, перспективных знаний и др.):

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию. Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется обучающимися по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Основными видами самостоятельной работы обучающихся без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);

- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка к тестам и др.

Основными видами самостоятельной работы обучающихся с участием преподавателей являются:

- текущие консультации;
- практические занятия как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин: (в часы консультаций, предусмотренных учебным планом);
- прием и разбор домашних заданий и др.

Методика организации самостоятельной работы обучающихся зависит от структуры, характера и особенностей изучаемой дисциплины, объема часов на ее изучение, вида заданий для самостоятельной работы студентов, индивидуальных качеств обучающихся и условий учебной деятельности.

Организация самостоятельной работы включает этапы:

- подготовительный (определение целей, составление программы, подготовка методического обеспечения);
- основной (реализация программы, использование приемов поиска информации, усвоения, переработки, применения, передачи знаний, фиксирование результатов);
- заключительный (оценка и анализ результатов, их систематизация, оценка эффективности программы и приемов работы).

Таким образом, самостоятельная работа в современном образовательном процессе рассматривается как форма организации обучения, которая способна обеспечивать самостоятельный поиск необходимой информации, творческое восприятие и осмысление учебного материала в ходе аудиторных занятий, разнообразные формы познавательной деятельности студентов на занятиях и во внеаудиторное время, развитие аналитических способностей, навыков контроля и планирования учебного времени, выработку умений и навыков рациональной организации учебного труда.

VIII. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ И НАВЫКОВ.

Методические материалы для обучающихся очной и заочной форм обучения

Учебный план дисциплины предусматривает проведение лекционных, практических занятий, самостоятельной работы. Дисциплина разбита на разделы, каждый из которых включает лекционный материал, практические работы и перечень тем, предназначенных для самостоятельного изучения.

После каждого лекционного занятия обучающийся должен просмотреть законспектированный материал, с помощью учебной литературы, рекомендованных источников сети Интернет разобрать моменты, оставшиеся непонятными. В случае если на какие -то

вопросы найти ответ не удалось, обучающийся может обратиться на следующем занятии за разъяснениями к преподавателю.

Практические занятия предназначены для закрепления теоретического материала, получения практических навыков, формирования отдельных компетенций. Перед занятием обучающийся должен повторить относящийся к указанной преподавателем теме материал. Во время проведения практического занятия он должен выполнить все необходимые задания, ответить на дополнительные вопросы и т.д.

Для полноценного освоения тем, вынесенных на самостоятельное изучение необходимо пользоваться литературой имеющейся в библиотеке и рекомендованной преподавателем, доступными источниками электронной библиотечной системы и сети Интернет. В рабочей программе по дисциплине приводится перечень всех изучаемых тем, практических работ, а также основная, дополнительная литература, ссылки на источники из электронной библиотечной системы и сети Интернет. В случае если какие -то вопросы остаются неясными во время аудиторных занятий или консультаций необходимо обратиться к преподавателю.

Для обучающихся заочной формы обучения аудиторные занятия состоят из лекций и практических работ в период установочной и экзаменационной сессий. В период установочной сессии обучающиеся знакомятся также с перечнем изучаемых тем, выполняемых практических работ, контрольных вопросов, правилами выполнения заданий, расписанием консультаций.

В период между установочной и экзаменационной сессиями обучающийся знакомится с вынесенными на самостоятельное изучение темами. В случае возникновения вопросов он может обратиться к преподавателю лично или по электронной почте. В экзаменационную сессию обучающийся представляет результаты выполнения практических работ, отвечает на вопросы преподавателя по ним.

Промежуточный контроль – экзамен - проводится очно, в устной форме. На подготовку к ответу обучающемуся отводится не менее 20 мин. По ходу ответа обучающегося преподаватель имеет право задавать дополнительные вопросы в устной форме.

Методические указания по подготовке к практическим занятиям

В данном курсе ведущую роль играют лекции. Их основная цель состоит в том, чтобы сконцентрировать внимание обучающихся на изучение основных проблем и закономерностей, дать им направления для самостоятельной работы, оказать помощь в усвоении наиболее важных понятий, категорий, терминов, рекомендовать необходимые источники, литературу и периодическую печать.

На практические занятия выносятся наиболее важные темы курса. Во время занятия подводится итог самостоятельной работы обучающихся, обобщаются, уточняются и углубляются его знания. Обучающийся учится выступать, самостоятельно анализировать материал, критически подходить к самому материалу и

выступлениям своих товарищей. На занятии приобретаются навыки ораторского искусства, ведь в спорах рождается истина.

Цель подготовки к практическому занятию состоит в том, чтобы обучающийся самостоятельно изучил, усвоил и правильно понял учебный материал по каждому вопросу темы. Для этого он вначале должен просмотреть текст лекции по данной теме, учебник и дополнительную литературу. Если в них он не найдёт необходимый материал, то он может обратиться к учебной и научной литературе, находящейся в читальных залах библиотеки. В ходе самостоятельной работы необходимо изучить основные понятия и термины по изученной теме. Конкретную помощь в этом окажет преподаватель, а также всевозможные словари и справочники. Рекомендуется закрепить эту работу краткими записями в специальной тетради для практических занятий.

На следующем этапе работы с литературой, понятиями и персоналиями следует подготовить краткий план -конспект по каждому вопросу темы занятия. Для этого необходимо иметь специальную тетрадь, в которую следует вносить всё, что понадобится для полного и точного ответа по каждому вопросу, выносимому на практические занятия. Объём записей может быть разным. Он зависит от уровня знаний обучающегося и его памяти и может носить характер плана, тезисов или выписок.

Практика показывает, что невозможно хорошо подготовиться к занятию за один день, поэтому к практическому занятию нужно готовиться заранее. С этой целью предусмотрены планы практических занятий. Предшествующий занятию день полезно

использовать для того, чтобы воспроизвести в памяти законспектированный ранее материал, еще раз его продумать.

Итог самостоятельной работы обучающихся - это глубокие знания основных проблем данной дисциплины, которые проявляются, прежде всего, в умении выступать аргументировано с докладом или сообщением на занятиях по данному курсу.

Методические указания по подготовке доклада

Доклад – это устное сообщение, посвященное заданной теме, которое содержит описание состояния дел в какой -либо сфере деятельности или ситуации; взгляд автора на ситуацию или проблему, анализ и возможные пути решения проблемы. Он должен включать публичную презентацию.

Доклад планируется как устное выступление и должен соответствовать следующим критериям:

- устное выступление должно быть интересно поданным для аудитории, т.е. хорошо восприниматься на слух;
- доклад должен быть структурирован, т.е. состоять из трех частей: введения, где указывается тема и цель доклада, даются определения новым терминам, определяется проблема; основное содержание доклада, где последовательно раскрывается основной смысл; заключение, где приводятся основные результаты и собственное мнение автора;
- выступление должно быть построено в соответствии с регламентом: не более семи минут;

– после выступления обязательно предполагается обсуждение доклада.

Чтобы ярко и четко изложить материал доклада желательно составить тезисы – опорные пункты выступления докладчика (обоснование актуальности, описание сути работы, выводы), ключевые слова, которые помогают логически стройному изложению темы, схемы, таблицы и т.п.

Критериями оценки доклада являются: новизна текста, обоснованность выбора источников литературы, степень раскрытия сущности вопроса, соблюдения требований к оформлению.

Оценка **«отлично»** ставится в случае выполнения всех требования к изложению доклада: обозначена проблема и обоснована её актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан регламент (5 -7 минут), представлена презентация.

Оценка **«хорошо»** ставится тогда, когда основные требования к докладу выполнены, но при этом имеются недочёты, например, неточности в изложении материала; отсутствие логической последовательности в суждениях; не выдержан регламент; в презентации не раскрыта сущность.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится, когда имеются существенные отступления от требований к докладу. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании доклада; отсутствуют выводы, нет презентации, не выдержан регламент, доклад читается студентом.

Оценка «неудовлетворительно» ставится в случае не раскрытия темы доклада, существенном непонимании проблемы или когда доклад не представлен.

Методические указания по подготовке к зачету

Наиболее ответственным этапом в обучении обучающихся является экзаменационная сессия. На ней они отчитываются о выполнении учебной программы, об уровне и объеме полученных знаний. На сессии обучающиеся сдают экзамены или зачеты.

Залогом успешной сдачи всех зачетов и экзаменов являются систематические, добросовестные занятия. Однако это не исключает необходимости специальной работы перед сессией и в период ее сдачи. Специфической задачей обучающегося в период экзаменационной сессии являются повторение, обобщение и систематизация всего материала, который изучен в течение года.

Начинать повторение рекомендуется за месяц -полтора до начала сессии. Прежде чем приступить к нему, необходимо установить, какие учебные дисциплины выносятся на сессию и, если возможно, календарные сроки каждого экзамена или зачета.

Повторение – процесс индивидуальный; каждый обучающийся повторяет то, что для него трудно, неясно, забыто. Поэтому, прежде чем приступить к повторению, рекомендуется сначала внимательно посмотреть программу курса, установить наиболее трудные, наименее усвоенные разделы и выписать их на отдельном листе.

В процессе повторения анализируются и систематизируются все знания, накопленные при изучении программного материала:

данные учебника, записи лекций, конспекты прочитанных книг, заметки, сделанные во время консультаций или семинаров и др.

Само повторение рекомендуется вести по темам программы и по главам учебника. Закончив работу над темой (главой), необходимо ответить на вопросы учебника или выполнить задания, а самое лучшее - воспроизвести весь материал.

Консультации, которые проводятся для обучающихся в период экзаменационной сессии, необходимо использовать для углубления знаний, для восполнения пробелов и для разрешения всех возникших трудностей. Без тщательного самостоятельного продумывания материала беседа с консультантом неизбежно будет носить «общий», поверхностный характер и не принесет нужного результата.

Зачет - вид мероприятия промежуточной аттестации, в результате которого обучающийся получает оценку в шкале «зачет» / «незачет». Зачет может приниматься как в устной форме (которая предполагает ответы студентов на теоретические вопросы), так и выставляться по результатам выполнения студентами установленных программой видов работ. Для разных обучающихся учебной группы могут быть определены разные формы сдачи зачета в зависимости от качества их работы в семестре.

Вопросы к зачету, задания, которые должны выполнить студенты в семестре, (и форму его проведения) студенты получают на первом занятии по дисциплине в данном семестре по решению преподавателя.

Результат зачета	Критерии оценивания компетенций
Зачтено	<p>Достаточный объем знаний в рамках изучения дисциплины</p> <p>В ответе используется научная терминология.</p> <p>Стилистическое и логическое изложение ответа на вопрос правильное</p> <p>Умеет делать выводы без существенных ошибок</p> <p>Владеет инструментарием изучаемой дисциплины, умеет его использовать в решении стандартных (типовых) задач.</p> <p>Ориентируется в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине.</p> <p>Активен на практических (лабораторных) занятиях, допустимый уровень культуры исполнения заданий.</p>
Не зачтено	<p>Не достаточно полный объем знаний в рамках изучения дисциплины</p> <p>В ответе не используется научная терминология.</p> <p>Изложение ответа на вопрос с существенными стилистическими и логическими ошибками.</p> <p>Не умеет делать выводы по результатам изучения дисциплины</p> <p>Слабое владение инструментарием изучаемой дисциплины, не компетентность в решении стандартных (типовых) задач.</p> <p>Не умеет ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине.</p> <p>Пассивность на практических (лабораторных) занятиях, низкий уровень культуры исполнения заданий.</p> <p>Не сформированы компетенции, умения и навыки.</p> <p>Отказ от ответа или отсутствие ответа.</p>

Методические материалы по оцениванию тестирования

Тестирование - один из наиболее эффективных методов оценки знаний обучающихся. К достоинствам метода относятся: объективность оценки тестирования; оперативность, быстрота

оценки; простота и доступность; пригодность результатов тестирования для компьютерной обработки и использования статистических методов оценки. Тестирование является дополнением к традиционной системе контроля уровня обучения.

Преподаватель может использовать тесты на бумажном носителе, Интернет -экзамен, Интернет -тренажеры. Время тестирования, обычно не менее 40 минут. Результаты тестирования проверяет преподаватель. Критерии оценивания теста сообщаются обучающемуся на первом занятии по дисциплине.

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, которые позволяют измерить психофизиологические и личностные характеристики, а также знания, умения и навыки испытуемого.

Основные принципы тестирования, следующие:

- связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;

- объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;

- справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;

– систематичность – систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;

- гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого -либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего федерального государственного образовательного стандарта.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

– закрытая форма - является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т.п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах - задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представлены несколько вариантов

результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил.

– открытая форма - вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»).

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Отметка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85% тестовых заданий;

Отметка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий;

Отметка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее 50 %;

Отметка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

IX. УЧЕБНО -МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Основная литература

1. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология[Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский; под общ.ред. Ф. И. Шаркова. - М.: Дашков и К, 2015. - 240 с. - ЭБС «Znanium. com» - Режим доступа:<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=512837>

2. Зеленков М.Ю. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник/ Зеленков М.Ю. - М.: Дашков и К, 2015. - 324 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10934>.

3. Козырев, Г.И. Конфликтология[Электронный ресурс]: учебник / Г.И. Козырев. - М.: ФОРУМ: ИНФРА -М, 2014. - 304 с. - ЭБС «Znanium. com» - Режим доступа:<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=420956>

9.2. Дополнительная литература

1. Конфликтология[Электронный ресурс]: учебник / А.Я. Кибанов и др.; под ред. А.Я. Кибанова. - М.: Инфра -М, 2014. - 301 с. - ЭБС «Znanium. com» - Режим доступа:<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405091>

2. Васягина, Т.Н. Методические указания к лекциям и семинарским занятиям по курсу «Конфликтология» [Электронный ресурс]/ Т.Н.Васягина. - М.: ИНФРА -М, 2015. - 47 с. - ЭБС «Znanium. com» - Режим

доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=517925>

3. Васягина, Т.Н. Методические указания к семинарским занятиям по курсу «Конфликтология» [Электронный ресурс] / Т.Н. Васягина. - М.: ИНФРА -М, 2015. - 62 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим

доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=517926>

4. Васягина, Т.Н. Тесты по курсу «Конфликтология» [Электронный ресурс]/ Т.Н. Васягина - М.: ИНФРА -М, 2015. - 27 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим

доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=517932>

9.3. Информационно –телекоммуникационные ресурсы сети «Интернет»

- Образовательный портал ФГБОУ ВО «МГТУ»[Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://mkgtu.ru/>

- Официальный сайт Правительства Российской Федерации. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.government.ru>

- Информационно -правовой портал «Гарант» [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.garant.ru/>

- Научная электронная библиотека www.eLIBRARY.RU – Режим доступа: <http://elibrary.ru/>

- Электронный каталог библиотеки – Режим доступа: <http://lib.mkgtu.ru:8004/catalog/fol2;>

- Единое окно доступа к образовательным ресурсам: Режим доступа: <http://window.edu.ru/>

- www.koob.ru. На сайте представлена библиотека

электронных книг психолого -педагогической направленности.

- [http://www.gumer.info/bibliotek Buks/Psihol/](http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/) На сайте представлена библиотека электронных книг психологической направленности.

- <http://philosophy.spbu.ru/286/6992>

Составитель

Жане Саниет Рамазановна

кандидат исторических наук, доцент

Учебно-методическое пособие по дисциплине

«КОНФЛИКТОЛОГИЯ»