

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Тобольский педагогический институт им. Д.И.Менделеева (филиал)  
Тюменского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Широв С.П.

« 28 »

2020 г.



**КОНСТРУКТИВНОЕ РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ (ОСНОВЫ МЕДИАЦИИ)**

Рабочая программа  
для обучающихся по направлению подготовки  
44.03.02 Психолого-педагогическое образование  
Профиль: Психология и социальная педагогика  
Форма обучения: заочная

Кожевникова Э.П. Конструктивное разрешения конфликтов (основы медиации). Рабочая программа для обучающихся по направлению подготовки 44.03.02. Психолого-педагогическое образование, профиль Психология и социальная педагогика, форма обучения заочная. Тобольск, 2020 г.

Рабочая программа дисциплины опубликована на сайте ТюмГУ: Конструктивное разрешения конфликтов (основы медиации) [электронный ресурс] / Режим доступа: <https://tobolsk.utmn.ru/sveden/education/#>

© Тобольский педагогический институт им. Д.И.Менделеева (филиал) Тюменского государственного университета, 2020

© Кожевникова Эльвира Петровна, 2020

## 1. Пояснительная записка

Дисциплина «Конструктивное разрешения конфликтов (основы медиации)» предназначена содействовать формированию конфликтологической культуры, установки на эффективное взаимодействие и сотрудничество в профессиональной деятельности; обеспечить общепсихологическую подготовку студентов, необходимую для осуществления тьюторской деятельности. Данный курс имеет практическую значимость и направлен не только на овладение студентами знаниями о способах урегулирования и разрешения конфликтов, но и на приобретение умений работать с конфликтами.

В данной дисциплине представлен прикладной аспект одной из отраслей психологии – конфликтологии, рассматриваются технологии урегулирования и разрешения конфликтов в различных сферах жизни и профессиональной деятельности.

**Цель дисциплины:** приобретение студентами основных знаний о формах конфликтного взаимодействия, причинах, условиях и факторах, порождающих конфликт, о месте и роли конфликтов в функционировании и развитии социальных систем, способах и методах предупреждения и разрешения конфликтов.

**Задачи дисциплины:**

1. Формирование представления о предмете отраслевых конфликтологий.
2. Изучение специфических технологий урегулирования конфликтов в различных сферах жизни общества.
3. Анализ конфликтов, протекающих в различных сферах жизни современного общества, выявление специфических различий в конфликтном взаимодействии,
4. Изучение технологий урегулирования и разрешения конфликтов.

### 1.1. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Конструктивное разрешения конфликтов (основы медиации)» входит в блок Б1.В.ДВ Часть, формируемая участниками образовательных отношений. Дисциплины по выбору.

Дисциплина «Конструктивное разрешения конфликтов (основы медиации)» имеет межпредметные связи с дисциплинами «Философия», «История (история России, всеобщая история)», «Введение в профессию и основы планирования профессиональной карьеры. Педагогическая риторика», «Социальная психология и социальная инноватика», «Дифференциальная психология», «Технологии разрешения конфликтов».

Для освоения дисциплины студенты должны иметь знания о философских законах жизнедеятельности человека, соотношении сознания и бытия человека; историческом процессе; тенденциях межкультурного взаимодействия в современном мире.

Одновременное изучение таких дисциплин как «Социальная психология и социальная инноватика», «Психолого-педагогическое взаимодействие участников образовательного процесса» дает знания о механизмах социального восприятия человека, инновационных процессах в обществе, специфике психолого-педагогического взаимодействия в образовательной среде.

### 1.2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения данной дисциплины (модуля)

Код и наименование компетенции (из ФГОС ВО)	Планируемые результаты обучения: (знаниевые/функциональные)
УК-5 способность воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Знает: - основные психологические теории психологического взаимодействия, межличностного и бесконфликтного общения; - динамику и функции конфликта в коллективе и

	<p>жизнедеятельности отдельного человека;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- факторы возникновения конфликтов;</li> <li>- виды конфликтов и систему по их прогнозированию и урегулированию;</li> <li>- социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия конфликтного поведения человека.</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- компетентно вырабатывать и применять практические стратегии поведения в ходе конфликтного взаимодействия, в зависимости от вида конфликта;</li> <li>- применять различные способы налаживания конструктивного взаимодействия в коллективе,</li> <li>- применять способы толерантного поведения по отношению к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям.</li> </ul>
<p>ПК-1 способность проводить психолого-педагогическую диагностику личности, осуществлять коррекционно-развивающую и консультативную деятельность</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принципы взаимодействия психолога и педагогов по разрешению конфликтных ситуаций в образовательной среде;</li> <li>- методы и технологии разрешения конфликтов в образовательной среде;</li> <li>- возрастные и индивидуальные особенности конфликтного поведения личности.</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- пользоваться психодиагностическим инструментарием;</li> <li>- выбирать и применять технологии разбора и управления конфликтами в профессиональной деятельности;</li> <li>- организовывать бесконфликтное взаимодействие участников образовательного процесса;</li> <li>- выполнять функции медиатора в образовательной среде;</li> <li>- использовать техники оказания психологической помощи клиенту и тактические приемы разрешения конфликтов.</li> </ul>
<p>ПК-2 способность осуществлять деятельность по обеспечению психолого-педагогического и социально-психологического сопровождения личности, в т.ч. лиц с ограниченными возможностями здоровья</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- причины конфликтного взаимодействия в образовательной среде;</li> <li>- общие закономерности возникновения, развития и завершения конфликтов;</li> <li>- способы прогнозирования и урегулирования конфликтного взаимодействия между субъектами образовательного процесса.</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать арсенал диагностических средств исследования конфликтов;</li> <li>- анализировать конфликт, диагностировать его причины, объект, цели, мотивы, интересы и ценности конфликтующих сторон;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать причины педагогических конфликтов;</li> <li>- определять и давать оценку очевидным и скрытым последствиям конфликта, влияниям на конфликтующие стороны различных факторов.</li> </ul>
--	--

## 2. Структура и объем дисциплины

Таблица 1

Вид учебной работы	Всего часов	Часов в семестре
		4 курс, 8 семестр
<b>Общая трудоемкость</b> <b>зач. ед</b> <b>час</b>	<b>4 з.е.</b>	4 з.е.
	<b>144</b>	144
Из них:		
Лекции	<b>8</b>	8
Практические занятия	<b>10</b>	10
Лабораторные/ практические занятия по подгруппам		
<b>Часы внеаудиторной работы, включая самостоятельную работу обучающегося</b>	<b>122+4 контроль</b>	122+4 контроль
Вид промежуточной аттестации		зачет

## 3. Система оценивания

Оценивание осуществляется в рамках балльной системы, разработанной преподавателем и доведенной до сведения обучающихся на первом занятии.

№	Виды оцениваемой работы	Количество баллов	
		Текущий контроль	Промежуточный контроль
1.	Посещение занятия	0-1	0-18
2.	Устный ответ	0-3	0-15
3.	Педагогический ситуационный тест	0-8	0-8
4.	Кейс-задачи	0-8	0-8
5.	Выполнение СР	0-3	0-51

Промежуточная аттестация может быть выставлена с учетом совокупности баллов, полученных обучающимся в рамках текущего контроля.

Перевод баллов в оценки (зачет)

№	Баллы	Оценки
1.	61 балл и более	Зачтено
2.	Менее 61 балла	Не зачтено

## 4. Содержание дисциплины

### 4.1. Тематический план дисциплины

Таблица 2

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.				
		Всего	Виды аудиторной работы (академические часы)			Иные виды контактн ой работы
			Лекции	Практиче ские занятия	Лаборат орные/ практиче ские занятия по подгруп пам	
1	2	3	4	5	6	7
1	Введение в конфликтологию	20	2	-		
2	Теоретические основы конфликтологии	20	2	2		
3	Конфликты в различных сферах межличностного взаимодействия. Педагогические конфликты	24	2	2		
4	Межгрупповые и институциональные конфликты	24	-	2		
5	Методы исследования конфликтов	26	-	2		
6	Предупреждение и разрешение конфликтов	30	2	2		
	Итого (часов)	<b>144</b>	<b>8</b>	<b>10</b>		

## 4.2. Содержание дисциплины по темам

### 4.2.1. Содержание лекций

#### Тема 1. Введение в конфликтологию

Возникновение и развитие конфликтологии. Конфликтология как наука. Объект, предмет, цели и задачи курса. Исторические условия возникновения конфликтологии. Эволюция конфликтологических взглядов в истории философско-социологической мысли. Этапы становления конфликтологии как относительно самостоятельной теории и практики. Концептуальные источники формирования общей теории конфликта. Социально-философские источники формирования теории конфликта (В.В. Денисов, Г.М. Стракс, Л.А. Семенова и др.). Психологические источники формирования теории конфликта (В.В. Бойко, А.Г. Ковалев, Н.В. Гришина, А.Я. Анцупов, Н.Н. Обозов и др.). Теория игр (В.А. Лефевр, Г.Л. Смолян, В.С. Келлер).

Конфликтология в системе наук о конфликте. Связь конфликтологии с другими науками. Методологические принципы конфликтологии. Деятельностный, личностный, организационные подходы к изучению конфликта в отечественной психологии. Методы изучения конфликта. Применение методов психологии в конфликтологии. основных понятий и категорий конфликтологии как науки.

#### Тема 2. Теоретические основы конфликтологии

Общая характеристика конфликта и особенности механизмов его возникновения. Основные черты конфликта. Трудные ситуации в жизнедеятельности человека. Особенности поведения человека в трудных ситуациях. Конфликтоустойчивость личности. Причины возникновения конфликта. Влияние конфликтов на психику, поведение, деятельность человека. Функции конфликта. Проблема классификации в конфликтологии. Характеристика основных видов конфликтов.

Конфликтность как социально-психологическое явление. Конфликтность как черта личности. Типология конфликтных личностей. Особенности осознаваемых и неосознаваемых процессов психики. Личностные проблемы человека и конфликтное поведение. Внутриличностный конфликт как острое негативное переживание. Подходы к пониманию внутриличностного конфликта. Основные виды внутриличностных конфликтов. Генезис внутриличностного конфликта. Особенности переживания внутриличностного конфликта. Последствия внутриличностного конфликта.

Структура межличностного конфликта. Конфликт как многомерное явление. Структура конфликта. Объективные компоненты конфликта. Субъективные компоненты конфликта. Стратегии и тактики конфликтного поведения оппонентов. Особенности восприятия конфликтной ситуации. Образ конфликтной ситуации. Факторы порождающие и усиливающие степень искажения восприятия конфликтной ситуации.

Динамика конфликтов. Временные границы конфликта. Основные периоды и этапы конфликта. Этапы латентного периода. Особенности открытого периода конфликта. Два этапа послеконфликтного периода. Разнообразие длительности этапов конфликта. Дифференциация и интеграция сторон. Эскалация конфликта. Признаки эскалации конфликта. Теория «симметричного схизмогенеза» Г.Бейтсона. Динамика различных видов конфликтов. Особенности динамики конфликтов в экстремальных условиях и в повседневной жизнедеятельности.

### **Тема 3. Конфликты в различных сферах межличностного взаимодействия. Педагогические конфликты**

Семейные конфликты. Конфликты во взаимодействии родителей и детей. Причины конфликтности детско-родительских отношений. Психологические факторы конфликтов во взаимодействии родителей и детей. Основные направления профилактики конфликтов в детско-родительских отношениях. Сущность психологического консультирования конфликтных семей. Основные задачи психологического консультирования. Трудности психологического консультирования семей. Этапы психологического консультирования.

Педагогические конфликты. Особенности педагогической сферы взаимодействия. Субъекты деятельности в педагогическом процессе. Классификация педагогических конфликтов. Конфликты между учениками. Особенности предупреждения конфликтного поведения школьников. Специфика отношений в системе «учитель – родитель»: основные виды противоречий. Конфликты между учителем и учеником. Классификация конфликтов сферы «учитель – ученик». Особенности педагогических конфликтов. Основные рекомендации учителям по управлению конфликтами с детьми. Особенности конфликтов между учителями. Причины возникновения конфликтов в системе отношений «учитель – учитель». Роль стажа работы учителя в школе на специфику конфликтов. Профессиональные и индивидуальные качества учителя как фактор частоты столкновений. Специфика конфликтов в системах «учитель – администрация», «учитель – обслуживающий персонал», «молодые учителя – учителя со стажем». Роль социально-психологического климата в педагогическом коллективе.

### **Тема 4. Межгрупповые и институциональные конфликты**

Особенности межгруппового конфликта. Социальные группы и принципы их возникновения. Особенности межгруппового конфликта. Основные механизмы возникновения межгрупповых конфликтов. Факторы воздействия группы на индивида. Социальная фасилитация. Деиндивидуализация. Групповая поляризация. Особенности группового

восприятия. Групповые потребности и интересы. Объект и стадии межгруппового конфликта. Эволюция межгрупповых конфликтов. Основные виды межгрупповых конфликтов.

Трудовые конфликты. Производственные конфликты. Уровни существования конфликтов. Стиль руководителя и производственный конфликт. Требования к личности руководителя. Особенности конфликтов между работниками. Трудовые конфликты. Сущность трудового конфликта и его виды. Предмет трудового конфликта. Причины возникновения конфликтов. Функции трудовых конфликтов. Индивидуальные и коллективные трудовые конфликты. Формы разрешения трудовых конфликтов. Предупреждение трудовых конфликтов и пути их решения.

Политические конфликты. Определение понятия «политика». Политический конфликт как область политических отношений. Теории политических конфликтов. Функции политического конфликта. Особенности политических конфликтов. Виды политических конфликтов. Стадии развития политических конфликтов и особенности их разрешения.

Этнические конфликты. Понятие этноса и нации. Специфика межэтнических конфликтов. Причины межэтнических конфликтов. Факторы, необходимые для возникновения конфликта. Типология и стадийность развертывания этнических конфликтов. Уровни напряженности межэтнических конфликтов. Проблемы урегулирования этноконфликтов. Пути разрешения межэтнических конфликтов. Подходы к урегулированию конфликтов. Принципы регуляции этнических конфликтов.

### **Тема 5. Методы исследования конфликтов**

Психологические методы в конфликтологии. Оценка внутриличностной конфликтности человека. Индивидуальная беседа как метод диагностики. Методики выявления внутриличностного конфликта по косвенным показателям. Определение межличностной конфликтности человека. Определение понятия «конфликтность личности». Факторы конфликтности человека. Часто применяемые тесты и опросники, ориентированные на выявление тех или иных аспектов конфликтности человека. Особенности изучения отношений в группе. Наблюдение как метод сбора первичной информации о конфликтах. Достоинства и недостатки метода. Социометрия Я.Морено. Модификации социометрии. Координатно-социограммный метод. Модульная методика диагностики межличностных конфликтов. Пространственная социометрия. Цветовой тест отношений. Ретроспективный анализ конфликтов. Метод изучения документов. Метод опроса. Методика «включенного конфликта».

Диагностика межличностных и межгрупповых конфликтов. Модульный социотест. Преимущества методики. Особенности применения. Структура теста. Длительность процедуры опроса. Особенности текста опросного листа. Достоинства и недостатки. Возможности методики. Ситуационный метод изучения конфликтов. Системность единицы анализа конфликтов. Критерии правильности выбора единицы анализа. Достоинства метода. Качественные методы изучения межгрупповых конфликтов. Характеристика математического моделирования конфликтов. Параметры модели. Переменные составляющие. Типичные математические модели.

### **Тема 6. Предупреждение и разрешение конфликтов**

Управление конфликтами: прогнозирование и профилактика. Принципы управления конфликтом. Компоненты управления конфликтом. Управляющие воздействия. Эффективность управления конфликтами. Прогнозирование конфликтов. Описательные и объяснительные модели различных видов конфликтов. Профилактика конфликтов и их цель. Основные направления деятельности по предупреждению конфликтов. Объективно-субъективные условия предупреждения конфликтов. Баланс взаимоотношений и профилактика конфликтов.

Конструктивное разрешение конфликтов. Разрешение конфликта как заключительный этап в динамике конфликта. Отличие разрешения конфликта от урегулирования. Особенности прекращения конфликтных действий. Критерии конструктивного разрешения конфликта. Условия и факторы разрешения конфликта. Факторы успешности завершения конфликта.



Этапы разрешения конфликта. Стратегии выхода из конфликта. Способы решения конфликта (М.Фоллет).

Медиаторство и регулирование конфликтов. Медиаторство как способ разрешения конфликтов. Характеристика и типы медиаторов. Роли третьей стороны. Основные этапы процесса медиаторства. Результативность медиаторской деятельности. Факторы, влияющие на эффективность деятельности третьей стороны. Тактики взаимодействия медиатора с оппонентами. Техники медиаторного процесса. Регулирование конфликтов психологом. Система интегративного принятия решения (ИПР) А.Филли. Этические принципы посреднической деятельности.

Переговоры по разрешению конфликтов. Сущность переговоров. Классификация переговоров. Совместное решение и его типы. Динамика переговорного процесса. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров. Три этапа ведения переговоров. Анализ результатов переговоров. Показатели успешности переговоров. Психологические механизмы переговорного процесса. Технология ведения переговоров. Способы подачи информации. Принципы конструктивного взаимодействия с оппонентом. Тактические приемы на переговорах. Приемы, применяемые на всех этапах. Приемы, имеющие специфику на каждом этапе переговоров. Тактические приемы, применяемые на определенных этапах переговоров. Психологические условия успеха на переговорах. Специфика ведения переговоров с противником.

#### **4.2.2. Планы семинарских занятий**

##### **Тема № 1. Введение в конфликтологию**

###### **План:**

1. Возникновение и развитие конфликтологии.
2. Объект, предмет, цели и задачи курса.
3. Концептуальные источники формирования общей теории конфликта:
  - социально-философские источники формирования теории конфликта (В.В. Денисов, Г.М. Стракс, Л.А. Семенова и др.).
  - психологические источники формирования теории конфликта (В.В. Бойко, А.Г. Ковалев, Н.В. Гришина, А.Я. Анцупов, Н.Н. Обозов и др.).
  - теория игр (В.А. Лефевр, Г.Л. Смолян, В.С. Келлер).
4. Конфликтология в системе наук о конфликте. Связь конфликтологии с другими науками.
5. Методологические принципы конфликтологии.
6. Деятельностный, личностный, организационные подходы к изучению конфликта в отечественной психологии.
7. Методы изучения конфликта. Применение методов психологии в конфликтологии. основных понятий и категорий конфликтологии как науки.

##### **Тема № 2. Теоретические основы конфликтологии**

###### **План:**

1. Общая характеристика конфликта и особенности механизмов его возникновения
2. Трудные ситуации в жизнедеятельности человека. Особенности поведения человека в трудных ситуациях.
3. Причины возникновения конфликта.
4. Функции конфликта. Влияние конфликтов на психику, поведение, деятельность человека.
5. Проблема классификации в конфликтологии.
6. Характеристика основных видов конфликтов.

7. Конфликтность как социально-психологическое явление
8. Структура межличностного конфликта
9. Динамика конфликтов

### **Тема № 3. Конфликты в различных сферах межличностного взаимодействия. Педагогические конфликты**

#### **План:**

1. Семейные конфликты. Конфликты во взаимодействии родителей и детей.
2. Причины конфликтности детско-родительских отношений.
3. Педагогические конфликты. Особенности педагогической сферы взаимодействия.
4. Конфликты между учениками. Особенности предупреждения конфликтного поведения школьников.
5. Специфика отношений в системе «учитель – родитель»: основные виды противоречий.
6. Конфликты между учителем и учеником. Классификация конфликтов сферы «учитель – ученик».
7. Особенности педагогических конфликтов.
8. Основные рекомендации учителям по управлению конфликтами с детьми.
9. Особенности конфликтов между учителями. Причины возникновения конфликтов в системе отношений «учитель – учитель».
10. Профессиональные и индивидуальные качества учителя как фактор частоты столкновений.
11. Специфика конфликтов в системах «учитель – администрация», «учитель – обслуживающий персонал», «молодые учителя – учителя со стажем».
12. Роль социально-психологического климата в педагогическом коллективе.

### **Тема 4. Межгрупповые и институциональные конфликты**

#### **План:**

1. Особенности межгруппового конфликта. Основные механизмы возникновения межгрупповых конфликтов. Основные виды межгрупповых конфликтов.
2. Трудовые конфликты. Производственные конфликты. Стиль руководителя и производственный конфликт. Требования к личности руководителя. Особенности конфликтов между работниками.
3. Политические конфликты. Особенности политических конфликтов. Виды политических конфликтов.
4. Этнические конфликты. Специфика межэтнических конфликтов. Причины межэтнических конфликтов.

### **Тема 5. Методы исследования конфликтов**

#### **План:**

1. Психологические методы в конфликтологии.

2. Оценка внутриличностной конфликтности человека.
3. Индивидуальная беседа как метод диагностики.
4. Определение межличностной конфликтности человека.
5. Особенности изучения отношений в группе.
6. Наблюдение как метод сбора первичной информации о конфликтах. Достоинства и недостатки метода.
7. Социометрия Я.Морено. Модификации социометрии.
8. Ретроспективный анализ конфликтов. Метод изучения документов.
9. Метод опроса.
10. Методика «включенного конфликта».

## **Тема 6. Предупреждение и разрешение конфликтов**

### **План:**

1. Управление конфликтами: прогнозирование и профилактика.
2. Профилактика конфликтов и их цель. Основные направления деятельности по предупреждению конфликтов.
3. Конструктивное разрешение конфликтов. Критерии конструктивного разрешения конфликта.
4. Условия и факторы разрешения конфликта. Факторы успешности завершения конфликта. Этапы разрешения конфликта.
5. Медиаторство и регулирование конфликтов. Характеристика и типы медиаторов. 6. Этические принципы посреднической деятельности.
6. Переговоры по разрешению конфликтов

### **4.2.3. Образцы средств для проведения текущего контроля**

#### **Кейс-задачи**

##### **Ситуационные задачи по теме: «Конфликтные ситуации»**

**Цель:** Закрепление знаний студентов о сущности конфликта, развитие у них навыков анализа конфликтных ситуаций различных типов и формирование умения принимать управленческие решения в сложных ситуациях социального взаимодействия.

##### **Задача 1**

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой. Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

##### **Задача 2**

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

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

##### **Задача 3**

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

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

#### **Задача 4**

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

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

#### **Задача 5**

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

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

### **Ситуационные задачи по теме «Механизмы возникновения конфликтов»**

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

Варианты решения задач обсуждаются в учебной группе на семинарском занятии.

#### **Задача 1**

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

#### **Задача 2**

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

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

#### **Задача 3**

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

Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности.

Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

#### **Задача 4**

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

#### **Задача 5**

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

#### **Задача 6**

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

#### **Задача 7**

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полушутливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».

### **Ситуационные задачи по теме «Анализ межличностных конфликтов»**

#### **Задача 1**

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

#### **Задача 2**

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель спрашивает у своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?». Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу».

#### **Задача 3**

Проведите транзактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».

#### **Задача 4**

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

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.

### **Ситуационные задачи по теме «Транзактный анализ конфликтов»**

**Цель:** развитие у студентов навыков оценки конфликтности между субъектами социального взаимодействия на основе транзактного анализа, а также поиска вариантов разрешения таких конфликтов.

Ситуации, описанные в задачах нужно оценить на основе транзактного анализа. Решение задач обсуждается в учебной группе.

#### **Задача 1**

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

#### **Задача 2**

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель спрашивает у своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?». Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу».

#### **Задача 3**

Проведите транзактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».

#### **Задача 4**

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Начальник отдела в конце рабочего дня обращается в сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

### **Ситуационные задачи по теме «Педагогические конфликты»**

#### **Ситуация:**

Ученик (6-7 класс) грубо нарушает дисциплину. При беседах с ним классного руководителя, администрации школы плачет, клянется, что впредь ничего подобного не будет, но выходит за дверь класса и снова допускает серьезные нарушения. Такое поведение продолжается в течение довольно продолжительного времени... Решение ситуации проведем поэтапно.

#### ***Этап 1. Определение «узлов» конфликта***

Опираясь на «Профиль личности», можно гипотетически предположить, что одной из основных причин конфликта в данном случае является недостаточное развитие волевого самоконтроля школьника.

#### ***Этап 2. Условная психодиагностика личностных особенностей как причин конфликта***

Из «Процедурной части программы...» возьмем опросник для изучения волевого самоконтроля (ВСК).

После ознакомления с самой методикой, инструкцией и способами обработки данных, — проводим изучение состояния волевого самоконтроля на условном объекте (самом себе, товарище и т.д.).

#### ***Этап 3. Интерпретация эмпирических данных***

Накладывая полученные сырые баллы на стандартизированные шкалы опросника ВСК и точкой в соответствующей графе отмечаем на бланке «Профиля личности...» состояние волевого самоконтроля и соответственно делаем вывод об уровне его развития (высокий, средний, недостаточный).

#### ***Этап 4. Коррекция личностных характеристик***

В случае недостаточного развития волевого самоконтроля школьника необходимо применить комплекс приемов воспитания и самовоспитания воли, но с соблюдением определенных условий.

**Опираясь на вышеописанный способ, решите несколько ситуаций.**

#### **Ситуация 1.**

В прошлом году окончил школу Виктор В. В аттестате средний балл 4,5. По гуманитарным предметам у него «5». Все годы Виктор усиленно работал над собой, был исполнительным. Из всех выпускников он самый эрудированный. До 8 класса был предметом насмешек, издевательств. Ребята (значительно слабее его по учебе) диктовали ему свою волю, в случае неподчинения избивали. Виктор стойко переносил оскорбления, никогда не жаловался. Почему ребята не приняли его?

В семье Виктор — поздний ребенок. Родители с высшим образованием. Уже в первом классе он резко отличался от ребят взрослостью суждений. Его глубокие мысли, анализ не всегда были ясны ребятам. Он поднимал проблемы, которые решали взрослые.

Неприятная внешность: неуклюжий, сложен непропорционально, полноват. Страдал хроническим насморком, поэтому нос всегда был красным. Ребята не хотели сидеть с ним за одной партой.

Учителя все знали, пытались беседовать с учащимися, но результатов не достигали...

### **Ситуация 2.**

Участники: 1) ученица 7 класса Люда, очень развитая, хорошая общественница, 2) ученик 7 класса Сережа, способный, но уроки не учит, неорганизованный, но хороший товарищ.

Как-то на перемене Люда очень метко подметила, что Сережа очень похож лицом на древнего человека, изображенного в учебнике 7 класса по истории. Это подхватил класс. У Люды и Сережи начались ссоры.

На уроке немецкого языка, отвечая, Люда допустила оплошность. Класс засмеялся. Сережа захохотал громче всех. Люда взяла учебник истории, быстро открыла страницу с древним человеком, показала Сереже. Тот побагровел и в адрес Люды сказал: «Тварь». Люда подошла к нему и ударила по щеке...

### **Ситуация 3.**

Урок физкультуры в 8-м классе. Учитель впервые на уроке. Все выполняют упражнения, один сидит. Преподаватель вызывает его, он не встает, не реагирует. Учитель спрашивает его, почему он сидит. Ученик ответил: «Нипочему». Учитель не отстает. Ученик посылает его...

### **Ситуация 4.**

Ученик 10 класса занимался с большим нежеланием на уроках истории и обществоведения. Учительница не смогла найти контакта с учеником, часто грубо делала ему замечания по поводу его отношения к занятиям. Ученик в ответ на это намеренно нарушал дисциплину. Однажды он так вел себя на уроке, что учительница попросила его выйти из класса. Ученик отказался выполнить просьбу учительницы. Тогда она подошла к его столу, взяла портфель и выбросила в коридор. Ученик подошел к столу учительницы, взял ее сумку и бросил вдоль класса...

### **Ситуация 5.**

8-й класс, урок химии; молодая учительница; трудный ученик С. демонстративно не слушает объяснение, мешает ей. Учительница делает одно замечание, другое — ученик не реагирует. Наконец, последнее, резкое по форме. Ученик поднимается и выходит из класса. Учительница берет его портфель и приносит в учительскую, дабы ученик пришел за ним сам. Проходит день, второй, третий. Ученик на уроках, но без портфеля, к урокам не готов. «Сходи, возьми!» — «А я его туда не носил». Учительница тоже не берет портфель, не отдает его ученику, ждет, когда он сам придет, возьмет его и извинится перед ней. Ученик считает себя оскорбленным резким замечанием учителя. Выход...

### **Ситуация 6.**

Урок математики в 8-м классе. Олег Б., относящийся к категории «трудных» подростков, пытается всеми средствами сорвать урок. Учительница не в состоянии сама выйти из положения и решает призвать на помощь директора школы. На требование. Директора Олег нагло за являет, что не желает покинуть класс. Не теряя самообладания, директор приказал учительнице перевести учащихся в свободный кабинет и продолжить урок. Олег остался в классе один...

### **Ситуация 7.**

Учительница вызывает к доске ученика – отличника для того, чтобы он записал решение домашней задачи. Решение было написано, но допущены ошибки или неточности в решении. После разбора задачи учительница ставит этому ученику оценку «3». Выставила оценку в журнал и в дневник. Через несколько секунд ученик в возбужденном состоянии бросает дневник на стол учительнице. При этом кричит: «Сотрите, зачем поставили, за что?» Учительнице пришлось успокаивать ученика. Об этом случае узнали учителя и учащиеся других классов. Учительница рассказала мне как директору об этом случае... Состоялась беседа...

## Ситуационные задачи по теме «Трудовые конфликты»

### Ситуация 1.

Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно.

В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как себя вести?

### Ситуация 2.

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме.

В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

### Ситуация 3.

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что же можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

### Ситуация 4.

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний — она расплакалась. Как довести до нее свои соображения?

### Ситуация 5.

У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

### Ситуация 6.

Вы приняли на работу молодого способного юриста (только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права), который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

### Ситуация 7.

Во время деловой встречи с вами ваш сотрудник из отдела рекламы «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь он подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

### Ситуация 8.

Ваш заместитель очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявления об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной



беседе с ним обсудить это, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

### **Ситуационные задачи по теме «Конфликты в организации»**

**Цель задания.** Развитие у студентов навыков анализа конфликтов в организации и формирование умений принимать управленческие решения в нестандартных ситуациях.

#### **Ситуация 1.**

Вы начальник отдела. Получили задание и едете в командировку. В аэропорту случайно встречаете свою подчиненную — молодую сотрудницу, которая уже две недели не работает. Вам сказали, что она болеет. А вы видите ее не только в полном здравии, но отдохнувшей и даже, как вам показалось, похорошевшей. Она кого-то с большим нетерпением встречает в аэропорту. Во вверенном вам отделе полный завал, не хватает сотрудников, срываются сроки выполнения работ. Что вы скажете своей сотруднице? С чего начнете разговор? Чем должен завершиться этот инцидент?

#### **Ситуация 2.**

Вы опытный, давно работающий, авторитетный начальник отдела. В канун праздника вы от своего отдела представили фамилии нескольких лучших сотрудников для поощрения. Среди тех, кому должны быть вручены грамота и денежная премия, Сидоров, которого вы лично предупредили о необходимости явиться на торжественное собрание, где ему будут вручены грамота и премия. Сидоров вместе со своей семьей явился на торжественное собрание, но грамоту и премию, по неизвестным для вас причинам, ему не вручили. На следующий день, не успев разобраться в причине недоразумения, вы случайно сталкиваетесь с Сидоровым в коридоре.

Каковы возможные варианты развития возникшей ситуации? Как бы вы повели себя в каждом из них?

**Примечание.** Каждая из предлагаемых ситуаций может иметь несколько вариантов развития. Например, в ситуации 1 — сотрудница, которая встретила вас, могла находиться на больничном по уходу за ребенком, а в аэропорту встречала человека, который должен был привезти ей дефицитное лекарство. В ситуации 2 — недоразумение могло возникнуть из-за ошибки машинистки, которая печатала приказ о поощрении.

#### **Ситуация 3.**

Рабочие одного из цехов предприятия неоднократно заявляли о неудовлетворительных условиях труда, высказывали опасения за свое здоровье (в цеху не уделялось должного внимания обеспечению безопасности труда). Им уже более трех месяцев не выплачивали заработную плату. Два дня назад с одним из рабочих на производстве произошел несчастный случай. Это переполнило чашу терпения рабочих. Они отказались от работы и пригласили на собрание руководство предприятия...

Как бы вы повели себя в этой ситуации в качестве руководителя предприятия?

### **Педагогический ситуационный тест на определение стратегии разрешения конфликтных ситуаций учителем**

В указанных ниже ситуациях назовите: а) наиболее приемлемое для Вас решение; б) самое эффективное, на Ваш взгляд, решение. Для каждой ситуации приводится список вариантов решений, из которых выбирается решение, удовлетворяющее пунктам а) и б). Запишите номер ситуации и номера двух выбранных Вами решений (первое, отвечающее пункту а), второе — пункту б)). Например, если в ситуации 1 наиболее приемлемым для Вас является решение 4, а наиболее эффективным — 3, то следует записать таким образом: 1. а) 4; б) 3.

**Ситуация 1.** Прозвенел звонок. Учитель входит в класс. Царит шум и всеобщее оживление. На педагога внимания не обращают. Как начать урок?

Варианты решений:

1. Повысив голос, поприветствовать класс, призвать к тишине и порядку.
2. Молча стоять перед классом, дожидаясь тишины.
3. Чем-либо удивить класс и тем самым привлечь к себе внимание (начать петь, декламировать стихи, пожать руку ученикам класса и т.д.).
4. Постучать журналом (ручкой, указкой, книгой и т.п.) по столу, призывая к порядку.
5. Не входить в класс, открыть дверь и дожидаться тишины.
6. Начать урок с рассказа увлекательной истории.
7. Начать урок с письменного опроса.
8. Попросить всех встать и сказать, что класс будет стоять до тех пор, пока не установится тишина и порядок.
9. Молча начать записывать на доске либо название и какие-то данные по новой теме, либо непривычное по форме задание для учащихся.

**Ситуация 2.** Известный учителю ученик начинает скрипеть партой (стулом), стучать, издавать какие-либо звуки и т.п. Учитель делает ему устное замечание. Ученик возмущается, что он тут не при чем и через некоторое время продолжает в том же духе. Как поступить учителю?

Варианты решений:

1. Выгнать из класса.
2. Написать замечание в дневник или документ, его заменяющий.
3. Вызвать к доске.
4. Взять дневник, но замечание не записывать, предупредив ученика.
5. Дать ученику индивидуальное задание на карточке.
6. Посмеяться над данным учеником, что он не нашел иного способа привлечь к себе внимание.
7. Не обращать внимания на издаваемые звуки.
8. Попросить данного ученика выполнить какое-либо поручение (принести мел, намочить тряпку, стереть с доски и т.п.).

**Ситуация 3** аналогична ситуации 2, но неизвестно, кто является источником шума, возможно, и несколько учеников.

Варианты решений:

1. Прекратить урок и дожидаться тишины.
2. Попыаться выяснить, кто мешает вести урок.
3. Выйти из класса.
4. Взять дневники у всего класса и записать замечания.
5. Предложить классу выполнить какое-либо трудное или интересное для них задание.
6. Дать классу самостоятельную контрольную работу.
7. Не обращать внимания на издаваемые звуки и продолжать работу.
8. Попросить прекратить аккомпанировать звуками рассказ учителя, т.к. невозможно объяснять сложный учебный материал.

**Ситуация 4.** Учитель получает от ученика записку с признанием в любви. Реакция учителя?

Варианты решений:

1. Разорвать ее и больше к этому не возвращаться.
2. Оставить ученика после урока и ему еще рано думать о любви, тем более к старшему по возрасту и положению учителю.
3. Встретиться вне школы и объяснить невозможность подобных отношений.
4. Вызвать родителей ученика и поговорить с ними.
5. Посоветовать ученику перейти в другую школу.
6. Проигнорировать записку.

7. В личной беседе сказать ученику о самом хорошем отношении к нему, предложить интересное совместное дело, относящееся к предмету или внеклассному мероприятию.

8. Отделаться шуткой.

9. В личной беседе заявить честно об уважении и благодарности к нему и об отсутствии подобных чувств к ученику.

**Ситуация 5.** Ученик успешно ответил у доски, получил высшую оценку, но затем учитель заметил у него шпаргалку. Как поступить учителю?

Варианты решений:

1. Забрать шпаргалку и исправить оценку.

2. Сделать вид, что не заметил шпаргалки.

3. Пристыдить, но оценку не менять.

4. Похвалить за хорошо подготовленную (изданную) шпаргалку.

5. Сказать, что эта оценка не будет учитываться при подведении итогов четверти (полугодия, года), что ее нужно подтвердить.

6. Выразить сожаление, что не заметил шпаргалки, но оценки не менять.

7. Выразить сожаление по поводу того, что ученик не мог самостоятельно, без помощи шпаргалки так же хорошо ответить.

**Ситуация 6.** Учитель недавно в этом классе. Но уже несколько уроков подряд ему досаждают Смирнов Олег. Учитель после объяснения нового материала выясняет, у кого есть вопросы. Смирнов тут же поднимает руку и задает какой-нибудь вопрос. Учитель ему отвечает, но Смирнову объяснения учителя непонятно. Учитель снова объясняет, и снова Смирнов его не понимает. После нескольких объяснений учитель предлагает Смирнову прийти после уроков, но тот не приходит. На следующий день все повторится снова. Как поступить учителю?

Варианты решений:

1. Вызвать родителей и обсудить с ними проблему усвоения учебного материала их сыном.

2. После очередной неявки Смирнова на дополнительные занятия опросить его на уроке и выяснить действительные знания ученика, оценить их.

3. Пошутить, что Смирнову, видимо, очень приятны голос и речь учителя, поэтому он просит учителя несколько раз повторять одно и то же.

4. Игнорировать вопросы ученика.

5. Выразить удивление по поводу непонятливости Смирнова.

6. Поинтересоваться, есть ли у других учеников вопросы. Если большинству учащихся материал понятен, то оставшуюся часть пригласить на дополнительные занятия и продолжить урок. В противном случае Выяснить причины непонимания материала и попытаться их ликвидировать.

7. Предварить вопрос Смирнова следующим замечанием: «Есть ли у кого вопросы, кроме Смирнова? Если что-то непонятно, то я жду в такое-то время и в таком-то кабинете».

**Ситуация 7.** Петров замучил учителя вопросами. Он задает каверзные вопросы, пытаясь поймать учителя на неумении ответить на них, на недостатке знаний, эрудиции. На очередной вопрос учитель не может сразу ответить. Как поступить учителю?

Варианты решений:

1. Не отвечать на вопросы Петрова.

2. Предложить ответить на вопрос на следующем занятии.

3. Признаться в отсутствии мгновенного ответа на вопрос, обещать подумать над ним.

4. Предложить всему классу ответить на вопрос и пообещать спросить о решении следующий раз.

5. Отчитать Петрова за вопрос не по теме, не по существу и не отвечать на него.

6. Шуткой уйти от ответа, по возможности в следующий раз к нему вернуться.

7. Похвалить Петрова за хороший вопрос и пообещать обсудить его при наличии времени.

**Ситуация 8.** Прошло некоторое время от начала урока. Учитель начинает записывать новую тему на доске. В это время раздаётся мяуканье, и внимание класса привлекает неизвестно откуда взявшийся котенок на столе учителя. Продолжение объяснения становится невозможным. Реакция учителя?

Варианты решений:

1. Удивиться, выразить возмущение по этому поводу и попросить срочно забрать котенка.
2. Попытаться выяснить, чей котенок.
3. Прекратить проведение урока до тех пор, пока котенка не уберут из класса.
4. Взять котенка и вынести его за дверь.
5. Выразить недоумение по поводу появления котенка на столе в такой неподходящей для него обстановке и предположить кому-либо из учеников отнести его домой.
6. Восхититься совершенствами котенка, выразить сожаление по поводу невозможности из-за сложности учебного материала уделить ему достаточно внимания и попросить ученика, желающего иметь животное у себя дома, забрать котенка.
7. На котенка внимания не обратить, а классу предложить выполнить самостоятельную работу на время и оценку.

**Ситуация 9.** Учитель отметил в журнале отсутствующих учеников, встал со стула и направился к доске для записи темы урока. При этом в классе раздался сдержанный смех учеников. Выяснилось, что на костюме учителя остался отпечаток от нарисованной мелом на спинке стула рожицы. Реакция учителя?

Варианты решений:

1. Возмутиться, обидеться и выйти из класса.
2. Посмеяться вместе со всеми над своей неловкостью и невнимательностью.
3. Игнорировать смех и спокойно продолжить урок до звонка.
4. Сообщить ученикам, что Вы такого не ожидали от них.
5. Попросить кого-либо из учеников помочь почистить костюм и продолжить урок.
6. Отчитать учеников за хулиганский проступок, обидеться, но урок завершить.

**Ситуация 10.** Учитель объявляет тему урока в 10-м классе и собирается зафиксировать ее на доске, но, оказывается, что мел не пишет. При более внимательном рассмотрении оказалось, что вместо мела у него в руках покрашенный деревянный брусок. Что предпринять учителю?

Варианты решений:

1. Возмутиться и отказаться записывать на доске тему урока, необходимые пояснения и диктовать все устно.
2. Начать выяснять, кто это сделал, чтобы наказать виновного.
3. Посмеяться остроумной шутке и предложить кому-нибудь принести нормальный мел.
4. Изменить предусмотренную первоначально форму проведения урока, исключив объяснение на доске и предложив через некоторое время кому-либо из учеников ответить письменно на доске.
5. Заменить объяснение нового материала письменным опросом по предыдущему материалу.
6. Не акцентировать внимания на ситуации и предложить принести другой кусок мела.

**Ситуация 11.** Учитель объясняет способ решения сложной задачи, но стоит ему отвернуться, как один из учеников начинает жестами передразнивать его. В классе – смех, оживление, учащиеся не следят за ходом урока. Что предпринять учителю?

Варианты решений:

1. Выгнать данного ученика из класса.
2. Сделать ему замечание.
3. Посоветовать поступить на работу в цирк.
4. Вызвать ученика к доске или дать ему индивидуальное задание на оценку.
5. Отвлечь внимание класса от данного ученика занимательным заданием, интересной

информацией.

6. Посмеяться вместе со всеми, отметив неординарные театральные способности ученика, дать возможность всем немного расслабиться затем перейти к работе.

**Ситуация 12.** Учитель входит в класс. Ученики приветствуют его, стоя на партах в положении «смирно». Реакция учителя?

Варианты решений:

1. Возмутиться.
2. Удивиться.
3. Приказать всем спуститься и занять нормальное положение.
4. Игнорировать положение учащихся и вести урок как ни в чем не бывало.
5. Встать на учительский стол и вести урок в таком положении до того момента, пока ученикам не потребуется сделать записи. Преложить им сесть, если они испытывают некоторые неудобства.

6. Войти в класс и громко по-военному скомандовать: «Вольно», затем предложить желающим сесть и начать урок.

**Ситуация 13.** Два ученика на соседних местах начинают довольно бурно выяснять отношения на уроке и в пылу не замечают, что привлекают внимание уже половины класса. Что предпринять учителю?

Варианты решений:

1. Написать обоим замечание.
2. Вызвать к доске одного из них.
3. Выгнать учеников из класса.
4. Устно предупредить.
5. Попытаться разобраться, в чем дело, найти виновного.
6. Пересадить одного из них на другое место.
7. Дать каждому из них индивидуальное задание.
8. Отвлечь от них внимание класса рассказом, занимательной историей, выполнением задания.
9. Вызвать обоих к доске и предложить соревноваться в знаниях при выполнении задания.

**Ситуация 14.** Учитель заходит в кабинет и замечает, что один из слабо успевающих, но психически нормальных учеников стоит на подоконнике у открытого настежь окна, всем своим видом показывая, что намерен в любую минуту прыгнуть вниз с высокого этажа. Как поступить учителю?

Варианты решений:

1. Закричать, чтобы немедленно спустился.
2. Спокойно предложить всем занять свои места.
3. Побежать к ученику, чтобы спустить его на пол.
4. Выйти из класса и позвать представителя администрации.
5. Крикнуть: «Иванов. К доске, быстро! На оценку!»
6. Спокойно заметить: «Не рано ли прощаться с жизнью из-за такого пустяка, как ... (название предмета)?!»
7. Закричать: «Иванов! Ради бога, не прыгай! Я поставлю тебе «5»!».

**Анализ результатов**

Ответьте на вопрос: «К какой группе действий (репрессивные, неконструктивные действия по изменению хода развития ситуации) относятся выбранные Вами варианты решения проблемы в каждой из 14 ситуаций?»

Оцените, какой группе действий Вы отдаете предпочтение, и сделайте вывод о свойственной Вам стратегии разрешения конфликтогенных ситуаций.

## 5. Учебно-методическое обеспечение и планирование самостоятельной работы обучающихся

Таблица 3

№	Темы	Формы СРС, включая требования к подготовке к занятиям
1	Введение в конфликтологию	Составить таблицу: «Этапы исторического развития конфликтологии». Материал в таблице должен быть структурирован, представлен кратко. Укажите в таблице хронологию каждого этапа в становлении конфликтологии как науки и его содержание, направления исследований. Оформите выполненные задания письменно в тетради или в электронном виде.
2	Теоретические основы конфликтологии	Решить ситуационные задачи по темам: «Анализ межличностных конфликтов», «Трансактный анализ конфликтов» (см. п.4.2.3. программы Кейс-задачи). При решении задач прочитайте содержание задачи и ответьте на поставленные в ней вопросы, обосновав свой ответ. Составить глоссарий по изучаемой теме. Дайте определение понятий: «конфликт», «конфликтная ситуация», «инцидент», «объект», «субъект», «конфликтоген». Оформите выполненные задания письменно в тетради или в электронном виде.
3	Конфликты в различных сферах межличностного взаимодействия. Педагогические конфликты	Провести само тестирование при помощи педагогического теста на определение стратегии разрешения конфликтных ситуаций учителем (см. п.4.2.3. программы Педагогический тест). Ознакомьтесь с ситуациями теста и выберете правильный ответ из предложенных вариантов, обоснуйте свой выбор. Решить ситуационные задачи по теме «Педагогические конфликты» (см. п.4.2.3. программы Кейс-задачи). При решении задач прочитайте содержание задачи и ответьте на поставленные в ней вопросы, обосновав свой ответ. Оформите выполненные задания письменно в тетради или в электронном виде.
4	Межгрупповые и институциональные конфликты	Решить ситуационные задачи по темам: «Трудовые конфликты», «Конфликты в организации» (см. п.4.2.3. программы Кейс-задачи). При решении задач прочитайте содержание задачи и ответьте на поставленные в ней вопросы, обосновав свой ответ. Вопросы для самостоятельного изучения: Межэтнические конфликты. Опишите данный феномен и приведите примеры проявления данных конфликтов (2-3 примера). Оформите выполненные задания письменно в тетради или в электронном виде.
5	Методы исследования конфликтов	Подобрать пакет психодиагностических методик: 1. Личностный опросник для исследования конфликтоустойчивости. 2. Социометрическая методика для исследования межличностных отношений в группе. Проведите психодиагностику по данным методикам. По результатам исследования оформите характеристику личности и группы и разработайте практические

		<p>рекомендации. Оформите выполненные задания письменно в тетради или в электронном виде.</p>
6	Предупреждение и разрешение конфликтов	<p>Решить ситуационные задачи по темам: «Конфликтные ситуации»; «Механизмы возникновения конфликтов» (см.п.4.2.3. программы Кейс-задачи). При решении задач прочитайте содержание задачи и ответьте на поставленные в ней вопросы, обосновав свой ответ. Выполнить практическое задание по характеристике индивидуального стиля общения. Изучить стили профессионального общения. Проанализировать когнитивный, эмоциональный и поведенческий компоненты общения, проявляющиеся в разных стилях общения. Привести примеры возникновения различных конфликтных ситуаций и пути их разрешения (3 примера). Оформите выполненные задания письменно в тетради или в электронном виде.</p>

## 6. Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю)

### 6.1. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

#### Вопросы к зачету

1. Предмет и задачи конфликтологии.
2. Психология конфликта: сущность, его основные характеристики.
3. Классификация конфликтов.
4. Основные типы конфликтных ситуаций.
5. Причины и стимулы конфликта. Объективные и субъективные факторы возникновения конфликта.
6. Анатомия конфликта, его структурные элементы.
7. Стратегии поведения личности в конфликтной ситуации.
8. Диагностика конфликта.
9. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов.
10. Объективные и социально-психологические условия профилактики конфликтов.
11. Постфрейдистские концепции и конфликт.
12. Конфликт и манипуляция.
13. Специфика инновационных межличностных конфликтов.
14. Трудовые конфликты и пути их решения.
15. Технология предупреждения конфликтов.
16. Методы психокоррекции конфликтного поведения.
17. Предупреждение конфликтов и стресс.
18. Семейные конфликты: причины, условия, способы предупреждения.
19. Вертикальные конфликты: причины, предупреждение, способы разрешения.
20. Педагогический конфликт в школе.
21. Внутриличностные конфликты: виды, генезис, последствия.
22. Понятие групповых конфликтов. Конфликты «личность – группа».
23. Суицидальное поведение, его психокоррекция.
24. Межличностные конфликты. Общая характеристика.
25. Условия, факторы и конструктивное разрешение конфликтов.
26. Стратегии и способы разрешения конфликтов.

27. Искусство ведения переговоров. Требования к участникам переговоров.
28. Участие третьей стороны в урегулировании педагогических конфликтов.
29. Профилактика конфликтов в организациях.
30. Характерологические различия и конфликт.
31. Политические конфликты.
32. Особенности межличностных конфликтов. Взаимосвязь межличностных, внутриличностных и межгрупповых конфликтов.
33. Этика деятельности психолога по урегулированию конфликтов.
34. Переговоры как способ разрешения конфликтов.
35. Этапы и фазы динамики конфликтов.
36. Эскалация конфликтов.
37. Функции медиатора по разрешению конфликтов.
38. Управление конфликтами.
39. Стратегии обострения конфликта.
40. Анализ конфликтной ситуации.
41. Конфликтные личности.
42. Основные типы конфликтов в организациях.
43. Межнациональные конфликты.
44. Особенности восприятия конфликтной ситуации. Потери и искажения информации при общении оппонентов.
45. Управление внутриличностными конфликтами.
46. Особенности межгосударственных конфликтов.
47. Категориальный аппарат конфликтологии.
48. Роль педагога-психолога в решении педагогических конфликтов.

Промежуточная аттестация проверяет сформированность заявленных компетенций. Процедура оценивания производится в форме устного ответа на вопросы по дисциплине и по результатам выполнения заданий текущего контроля.

Формой промежуточного контроля являются: зачет на 4 курсе, в 8 семестре.

## 6.2. Критерии оценивания компетенций:

Таблица 4

### Карта критериев оценивания компетенций

№ п/п	Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения: (знаниевые/функциональные)	Оценочные материалы	Критерии оценивания
1	УК-5 способность воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Знает: - основные психологические теории психологического взаимодействия, межличностного и бесконфликтного общения; - динамику и функции конфликта в коллективе и жизнедеятельности отдельного человека; - факторы возникновения конфликтов; - виды конфликтов и систему	Устные ответы на семинарах Выполнение заданий для СР Кейс-задачи Вопросы к зачету	Полнота, точность, логическая последовательность устного ответа. Активное участие в учебной дискуссии. Умение приводить примеры, демонстрирующие связь теоретических положений темы с жизнью и



		<p>по их прогнозированию и урегулированию;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия конфликтного поведения человека.</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- компетентно вырабатывать и применять практические стратегии поведения в ходе конфликтного взаимодействия, в зависимости от вида конфликта;</li> <li>- применять различные способы налаживания конструктивного взаимодействия в коллективе,</li> <li>- применять способы толерантного поведения по отношению к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям.</li> </ul>		<p>деятельностью, практикой</p> <p>Умение избирательно отбирать, структурировать, схематизировать учебный материал при выполнении СР.</p> <p>Перенос теоретических знаний на практику, умение применить их для выполнения практических заданий.</p>
2	ПК-1 способность проводить психолого-педагогическую диагностику личности, осуществлять коррекционно-развивающую и консультативную деятельность	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принципы взаимодействия психолога и педагогов по разрешению конфликтных ситуаций в образовательной среде;</li> <li>- методы и технологии разрешения конфликтов в образовательной среде;</li> <li>- возрастные и индивидуальные особенности конфликтного поведения личности.</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- пользоваться психодиагностическим инструментарием;</li> <li>- выбирать и применять технологии разбора и управления конфликтами в профессиональной деятельности;</li> <li>- организовывать бесконфликтное взаимодействие участников образовательного процесса;</li> <li>- выполнять функции медиатора в образовательной среде;</li> <li>- использовать техники оказания психологической</li> </ul>	<p>Устные ответы на семинарах</p> <p>Выполнение заданий для СР</p> <p>Кейс-задачи</p> <p>Вопросы к зачету</p>	<p>Полнота, точность, логическая последовательность устного ответа.</p> <p>Активное участие в учебной дискуссии.</p> <p>Умение приводить примеры, демонстрирующие связь теоретических положений темы с жизнью и деятельностью, практикой</p> <p>Умение избирательно отбирать, структурировать, схематизировать учебный материал при выполнении СР.</p> <p>Перенос теоретических знаний на практику, умение применить их для выполнения практических</p>

		помощи клиенту и тактические приемы разрешения конфликтов.		заданий.
3	ПК-2 способность осуществлять деятельность по обеспечению психолого-педагогического и социально-психологического сопровождения личности, в т.ч. лиц с ограниченными возможностями здоровья	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- причины конфликтного взаимодействия в образовательной среде;</li> <li>- общие закономерности возникновения, развития и завершения конфликтов;</li> <li>- способы прогнозирования и урегулирования конфликтного взаимодействия между субъектами образовательного процесса.</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать арсенал диагностических средств исследования конфликтов;</li> <li>- анализировать конфликт, диагностировать его причины, объект, цели, мотивы, интересы и ценности конфликтующих сторон;</li> <li>- анализировать причины педагогических конфликтов;</li> <li>- определять и давать оценку очевидным и скрытым последствиям конфликта, влияниям на конфликтующие стороны различных факторов.</li> </ul>	Устные ответы на семинарах Выполнение заданий для СР Кейс-задачи Вопросы к зачету	Полнота, точность, логическая последовательность устного ответа. Активное участие в учебной дискуссии. Умение приводить примеры, демонстрирующие связь теоретических положений темы с жизнью и деятельностью, практикой Умение избирательно отбирать, структурировать, схематизировать учебный материал при выполнении СР. Перенос теоретических знаний на практику, умение применить их для выполнения практических заданий.

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 7.1 Основная литература:

1. Козырев, Г. И. Конфликтология: учебник / Г. И. Козырев. - 3-е изд., испр. и доп. - Москва: ФОРУМ : ИНФРА-М, 2020. - 289 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1112984>

### 7.2 Дополнительная литература:

1. Замедлина, Е. А. Конфликтология: учебное пособие / Е.А. Замедлина. - 2-е изд. - Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2020. - 141 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1062378>

2. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / Под ред. В.Н. Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 415 с.- (Серия «Золотой фонд российских учебников»). - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028559>

### **7.3. Интернет-ресурсы:**

- <http://www.voppsy.ru> (официальный сайт журнала «Вопросы психологии». Теоретические, экспериментальные, научно-практические материалы по психологии.)
- <http://www.ipras.ru> (официальный сайт Института психологии РАН. Фундаментальные и прикладные исследования по основным направлениям психологии. Психологический журнал. Электронные журналы Института психологии РАН).

### **7.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:**

Знаниум - <https://new.znanium.com/>

Лань - <https://e.lanbook.com/>

IPR Books - <http://www.iprbookshop.ru/>

Elibrary - <https://www.elibrary.ru/>

Национальная электронная библиотека (НЭБ) - <https://rusneb.ru/>

Межвузовская электронная библиотека (МЭБ) - <https://icdlib.nspu.ru/>

"ИВИС" (БД периодических изданий) - <https://dlib.eastview.com/browse>

Электронная библиотека Тюмгу - <https://library.utmn.ru/>

### **8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю):**

лицензионное ПО:

- платформа для электронного обучения Microsoft Teams;
- Microsoft Office 2003, Microsoft Office 2007, Microsoft Office 2010;
- 7-Zip, AdobeAcrobatReader, AdvancedGrapher, FreePascal, GIMP, Lazarus, ModelVisionStudium, GoogleChrome, MozillaFirefox, OpenOffice.org, UVScreenCamera, UVSoundRecorder, SMathStudioDesktop, Scilab, Inkscape, MyTestX, WinVDIG, OracleVirtualBox, AdobeMediaPlayer, Kompozer.

### **9. Технические средства и материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля):**

Лекционные занятия проводятся в лекционных аудиториях, оснащенных мультимедийным оборудованием.

Практические занятия проводятся в аудиториях, включающих компьютер, оснащенный лицензионным программным обеспечением, с выходом в сеть Интернет.

Для использования электронных изданий обучающиеся обеспечены рабочим местом в компьютерном классе с выходом в Интернет в соответствии с объемом изучаемых дисциплин. Доступ к сети Интернет имеют 100 % компьютерных рабочих мест.