

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

« 28 »  Шилов С.П.

2020 г.



ТЕХНОЛОГИИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

Рабочая программа
для обучающихся по направлению подготовки
44.03.02 Психолого-педагогическое образование
Профиль: Тьюторство
Форма обучения: очная

Кожевникова Э.П. Технологии разрешения конфликтов. Рабочая программа для обучающихся по направлению подготовки 44.03.02. Психолого-педагогическое образование, профиль Тьюторство, форма обучения очная. Тобольск, 2020.

Рабочая программа дисциплины опубликована на сайте ТюмГУ: Технологии разрешения конфликтов [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 «Технологии разрешения конфликтов» 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 «Технологии разрешения конфликтов» входит в блок Б1.О Дисциплины (модули). Обязательная часть.

Дисциплина «Технологии разрешения конфликтов» имеет межпредметные связи с дисциплинами «Философия», «История», «Культура и межкультурные взаимодействия в современном мире. Поликультурное образование».

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-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	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 по их прогнозированию

	<p>и урегулированию;</p> <ul style="list-style-type: none"> - социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия конфликтного поведения человека. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - компетентно выработать и применять практические стратегии поведения в ходе конфликтного взаимодействия, в зависимости от вида конфликта; - применять различные способы налаживания конструктивного взаимодействия в коллективе, - применять способы толерантного поведения по отношению к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям.
<p>ОПК-7 Способен взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - причины конфликтного взаимодействия в образовательной среде; - общие закономерности возникновения, развития и завершения конфликтов; - методы и технологии разрешения конфликтов в образовательной среде; - способы прогнозирования и урегулирования конфликтного взаимодействия между субъектами образовательного процесса. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать бесконфликтное взаимодействие участников образовательного процесса; - выполнять функции медиатора в образовательной среде; - использовать арсенал диагностических средств исследования конфликтов; - анализировать конфликт, диагностировать его причины, объект, цели, мотивы, интересы и ценности конфликтующих сторон; - анализировать причины педагогических конфликтов; - определять и давать оценку очевидным и скрытым последствиям конфликта, влияниям на конфликтующие стороны различных факторов.

2. Структура и объем дисциплины

Таблица 1

Вид учебной работы	Всего часов	Часов в семестре
		7
Общая трудоемкость зач. ед час	4 з.е.	4 з.е.
	144	144
Из них:		
Лекции	-	-
Практические занятия	60	60
Лабораторные/ практические		

занятия по подгруппам		
Часы внеаудиторной работы, включая самостоятельную работу обучающегося	84	84
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	0-24
3.	Тест	0-8	0-8
4.	Устный ответ	0-3	0-48
5.	Выполнение СР	0-3	0-20

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

Перевод баллов в оценки (зачет)

№	Баллы	Оценки
1.	0- 60 баллов	не зачтено
2.	61-100 баллов	зачет

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 контактной работы
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные/практические занятия по подгруппам	
1	2	3	4	5	6	7
	Раздел 1. Феноменология конфликта					
1	Конфликт и конфликтологическая компетентность специалиста	10		4		
2	Анализ конфликта	10		6		
3	Поведение личности в конфликте	14		6		

	Раздел 2. Виды конфликтов			4		
4	Организационный конфликт	10		4		
5	Семейный и супружеский конфликт	10		4		
6	Педагогический конфликт	15		6		
	Раздел 3. Технологии прогнозирования и предупреждения конфликтов			4		
7	Прогнозирование конфликта	10		4		
8	Предупреждение конфликта	10		4		
9	Раздел 4. Технологии разрешения конфликтов			4		
10	Директивные технологии разрешения конфликт	10		4		
11	Не директивные технологии разрешения конфликтов	10		4		
12	Переговоры	10		4		
13	Разрешение конфликта в образовательной среде	15		6		
	Итого (часов)	144		60		

4.2. Содержание дисциплины по темам

4.2.1. Содержание лекций:

Лекции не предусмотрены

4.2.2. Планы практических занятий

Тема 1. Конфликт и конфликтологическая компетентность специалиста

План:

1. Понятия конфликтоустойчивости и конфликтной компетентности.
2. Социальный конфликт как объект научного исследования.
3. Методы изучения социальных конфликтов.
4. Общая характеристика методов изучения социальных конфликтов.
5. Закономерности генезиса и развития конфликта.
6. Состояние социальной системы, способствующее возникновению конфликта.
7. Диагностика конфликтоустойчивости личности

Тема 2. Анализ конфликта

План:

1. Структурный анализ конфликта. Основные структурные компоненты конфликта.
2. Среда как объективные условия конфликта.
3. Основные психологические доминанты поведения участников конфликта: ценности, потребности, притязания.
4. Динамический анализ конфликта.
5. Механизмы возникновения конфликтов: информационные факторы, поведенческие факторы, факторы отношений, ценностные факторы, структурные факторы.
6. Конструктивные и деструктивные функции конфликта.
7. Алгоритм анализа и оценки ситуации в конфликте.
8. Выявление тактики поведения субъектов конфликта.

Тема 3. Поведение личности в конфликте

План:

1. Конфликт как форма поведения. Общая характеристика конфликтного поведения.
2. Показатели и формы конфликтного поведения.
3. «Скрытые параметры» конфликтного поведения.
4. Стратегии поведения в конфликте.
5. Стратегия как понятие теории игр.
6. Изучение стратегии в конфликте как изучение рационального поведения участников конфликта.
7. Стратегия поведения и коммуникативный стиль.
8. Описание основных стратегий поведения в конфликте и условия их использования, преимущества, недостатки.
9. Тактики поведения в конфликте.

Тема 4. Организационный конфликт

План:

1. Виды и причины конфликтов в организации.
2. Внутригрупповые и межгрупповые конфликты. «Вертикальные» и «горизонтальные» конфликты.
3. Рольевые и позиционные конфликты.
4. Организационно-технологические конфликты.
5. Конфликты в организации, связанные с функционированием социально-психологической системы отношений.
6. Параметры социально-психологического анализа группы. Характеристики, определяющие положение человека в группе: статус (позиция), роли, групповые ожидания в отношении поведения члена группы).
7. Групповая динамика конфликта.
8. Особенности группового поведения в конфликте.
9. Технологии разрешения организационных конфликтов.

Тема 6. Семейный и супружеский конфликт

План:

1. Психологический климат в семье.
2. Семейные конфликты: причины возникновения, динамика развития, классификация, функции и последствия.
3. Формы проявления супружеских конфликтов.
4. Возможные пути предотвращения и разрешения супружеских конфликтов.
5. Кризис современной семьи и пути его преодоления.

6. Проблемы взаимоотношений между родителями и детьми: конфликт поколений или сложности взаимного восприятия.
7. Трансакционный анализ во взаимоотношениях «родители-дети».
8. Отношения «родитель-ребенок» в неблагополучных и неполных семьях.
9. Технологии разрешения семейных конфликтов.

Тема 7. Педагогический конфликт

План:

1. Генезис, природа, типология и динамика конфликтов в педагогическом процессе.
2. Конфликты в педагогическом коллективе: причины возникновения, структура и классификация.
3. Функции и последствия педагогических конфликтов.
4. Основные факторы возникновения конфликтов в социально-педагогическом процессе.
5. Проблемы взаимного восприятия в диаде «учитель-ученик».
6. Обучающие, воспитывающие и информационные функции образования, их взаимосвязь и противоречия в педагогическом процессе.
7. Девиантное поведение и насилие в образовательных учреждениях.
8. Проблемы взаимоотношения в диаде «учитель-родитель».
9. Технологии разрешения педагогических конфликтов.

Тема 8. Прогнозирование конфликта

План:

1. Прогнозирование конфликта и его профилактика.
2. Особенности прогнозирования социального конфликта.
3. Этапы прогнозирования. Традиционные методы прогнозирования.
4. Методы прогнозирования конфликта: экстраполяция данной ситуации на будущее состояние системы; моделирование возможной конфликтной ситуации; статический метод; опрос экспертов.
5. Первичная, вторичная, третичная профилактика конфликтов.
6. Психологически безопасная педагогическая среда.
7. Угрозы психологической безопасности в школе.
8. Насилие в образовательной среде, виды насилия.

Тема 9. Предупреждение конфликта

План:

1. Предотвращение конфликтов: этапы, условия, процедуры.
2. Метод экстраполяции.
3. Метод моделирования.
4. Эвристические методы прогнозирования.
5. Нетрадиционные методы прогнозирования.
6. Стратегия частичного и полного предотвращения.
7. Стратегия раннего предупреждения конфликтов.
8. Коммуникативный способ предотвращения конфликтов.
9. Непосредственное общение как условие профилактики социальных конфликтов.
10. Социально-психологический способ предотвращения конфликтов.

Тема 10. Директивные технологии разрешения конфликта

План:

1. Инициация, рутинизация и вытеснение конфликта.
2. Институционализация, легитимизация, структурирование конфликтующих групп, редукция конфликта (А.Н.Чумиков).
3. Этапы конфликтологической экспертизы проекта.
4. Манипуляция общественным мнением как метод управления социальным конфликтом.
5. Формы завершения конфликта: разрешение, урегулирование, затухание, устранение. Вероятные исходы конфликта.
6. Уничтожение конфликта путем взаимного примирения сторон.
7. Уничтожение конфликта путем его асимметричного решения (обе стороны выигрывают или проигрывают).
8. Ослабление конфликта, его перерастание в видоизмененный или принципиально новый конфликт.
9. Постепенное спонтанное затухание конфликта. Механическое уничтожение конфликта.

Тема 11. Не директивные технологии разрешения конфликтов

План:

1. Процедуры не директивного разрешения (альтернативного разрешения) конфликтов.
2. Переговоры, примирение, посредничество как основные методы разрешения конфликтов.
3. Аналитические методы разрешения конфликтов.
4. Элементы процесса разрешения конфликта.
5. Способы и приемы разрешения конфликтов.
6. Стратегия и модели разрешения конфликта.
7. Правила разрешения социальных конфликтов.
8. Посредничество третьей (нейтральной) стороны.
9. Методы социально-психологической дифференциации и изоляции.

Тема 12. Переговоры

План:

1. Технология решения конфликта путем переговоров.
2. Тематический и процессуальный аспект переговоров.
3. Роли участников переговоров.
4. Виды и функции переговоров.
5. Переговорные стили.
6. Тактики и приемы на переговорах.
7. Общение на переговорах. Виды слушания. Техники слушания.
8. Методы аргументации.
9. Манипуляции в ходе переговоров.
10. Тактические приемы и уловки на переговорах.

Тема 13. Разрешение конфликта в образовательной среде

План:

1. Понятие медиации. Медиация в образовательной среде.
2. Функции и задачи медиатора.
3. Принципы школьной медиации.
4. Этапы разрешения конфликта в образовательной среде.

5. Правила педагогического общения.
6. Виды конфликтов в образовательной среде. Специфика взаимоотношений в системе «ученик-ученик», «учитель-ученик», «родитель-учитель», «администрация-учитель» и др.
7. Учет возрастных и индивидуальных особенностей обучающихся в выборе способов разрешения конфликтов в образовательной среде.
8. Роль педагога-психолога, тьютора в разрешении конфликтов в образовательной среде. Технологии разрешения конфликтов в образовательной среде.
9. Основные направления психолого-педагогической деятельности по предупреждению конфликтов в образовательной среде.

4.2.3. Образцы средств для проведения текущего контроля

Педагогический 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. Попытаться 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 повторяется 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 конфликтных ситуаций.

Примерные темы для написания рефератов

1. Развитие конфликтологических идей в философской мысли Древнего Востока.
2. Эволюция конфликтологических идей в античной философии.
3. Проблема конфликта в средневековой философии и в философии эпохи Возрождения.
4. Проблема конфликта в философии Нового времени.
5. Проблема конфликта в классической немецкой философии.
6. Особенности развития теории конфликта в марксистской философии.
7. Современные проблемы развития конфликтологии.
8. Педагогический конфликт: структура, причины возникновения, способы профилактики и урегулирования.
9. Способы и условия предупреждения внутриличностных конфликтов.
10. Система повышения конфликтологической компетентности сотрудников.
11. Эмоциональное выгорание учителя как фактор возникновения конфликтов.
12. Конфликты в коллективе и средства их преодоления.
13. Модернизация и глубинный конфликт ценностей в современном обществе.
14. Конфликты и взаимодействие в педагогическом процессе.
15. Профилактика и коррекция супружеских конфликтов.
16. Личность руководителя образовательного учреждения: конфликтологический аспект.
17. Преодоление конфликтов между учителем и учащимися при организации образовательного процесса в условиях инновационного поля.
18. Профилактика конфликтов в работе с педагогически запущенными школьниками.
19. Социально-психологический климат и нововведения в коллективе.
20. Конфликты в коллективе старшеклассников и пути их преодоления.
21. Конфликты в школе: социально-психологический анализ.
22. Конфликты в сфере управления школой.
23. Психологический конфликт и особенности развития ребёнка.
24. Способы разрешения межличностных конфликтов в экстремальных условиях жизнедеятельности.
25. Динамика конфликтного взаимодействия в решении противоречий учебного процесса.
26. Стратегии конфликтного поведения подростков с акцентуациями характера.

27. Формирование способностей конструктивного взаимодействия у детей младшего школьного возраста.
28. Специфика конфликтного поведения детей с ЗПР.
29. Формы конфликтного поведения супругов.
30. Формы проявления конфликтогенов между родителями и детьми.
31. Способы предупреждения и профилактики производственных конфликтов.
32. Способы разрешения педагогических конфликтов.
33. Методы коррекции семейных конфликтов.
34. Механизмы возникновения и развития межличностных конфликтов.
35. Разрешение межличностных конфликтов средствами социально-психологического тренинга

5. Учебно-методическое обеспечение и планирование самостоятельной работы обучающихся

Таблица 3

№	Темы	Формы СРС, включая требования к подготовке к занятиям
1	Раздел 1. Введение в конфликтологию Тема «Конфликтология в системе наук о конфликте»	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Составить таблицу «Этапы исторического развития конфликтологии»; ✓ Завести тетрадь под глоссарий. Записать основные термины к разделу 1. <p><i>Конспектирование:</i> Степаненкова В.М. Понятие социального конфликта в теории Р. Дарендорфа // Социологические исследования, 1994, № 5. – с. 141-142.</p> <p><i>Вопросы для самостоятельного изучения:</i> Конфликт и культура. Различия в представлениях и ценностях</p>
2	Раздел 2. Теоретические основы конфликтологии Тема «Общая характеристика конфликта и особенности механизмов его возникновения»	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Решить ситуационные задачи по темам: «Конфликтные ситуации», «Механизмы возникновения конфликтов» (см.: Приложение УМК). ✓ Составить глоссарий по изучаемой теме. <p><i>Вопросы для самостоятельного изучения:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Неудовлетворительные коммуникации. 2. Конфликт и стресс. 3. Психологические факторы нормализации стресса. 4. Границы мировосприятия и профилактика стресса.
3	Тема «Конфликтность как социально-психологическое явление»	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Провести самотестирование по выявлению особенностей личности: <ol style="list-style-type: none"> а) тест «Самооценка характера» по модифицированной методике Р. Кэттела; б) тест «Самооценка личности»; в) тест «Самооценка комплекса неполноценности» (см. Приложение УМК). <p><i>Конспектирование:</i> Адлер А. Индивидуальная психология // История зарубежной психологии. Тексты. – М., 1996. – с. 35 – 46.</p> <p><i>Вопросы для самостоятельного изучения:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Внутриличностные конфликты и суицидальное поведение. 2. Возрастные различия и конфликт. Кризис возраста.

		3. Гендерные различия как фактор возникновения конфликтов.
4	Тема «Структура Межличностного конфликта. Динамика конфликта»	<p>✓ Провести самотестирование по методикам: а) «Самооценка агрессивности»; б) тест «Родитель – Взрослый – Ребенок» (см. Приложение УМК); в) «Оценка темперамента» А.Белова; г) «Оценка межличностных отношений» Т.Лири (см.: Истратова О.Н. Психодиагностика: коллекция лучших тестов/О.Н.Истратова, Т.В.Эксакусто. – Ростовн/Д: ФЕНИКС, 2005. – 375с.; Шапарь В.Б. Рабочая книга практического психолога / В.Б.Шапарь, А.Тимченко, В.Швыдченко. – М.: АСТ; Харьков:Торсинг, 2005. – 672с.).</p> <p>✓ Составить глоссарий к разделу 2. ✓ Решить ситуационные задачи по темам: «Анализ межличностных конфликтов», «Трансактный анализ конфликтов» (см.: Приложение УМК).</p> <p><i>Вопросы для самостоятельного изучения:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ конфликта. 2. Оценка конфликтности субъектов взаимодействия на основе трансактного анализа.
5	Раздел 3. Конфликты в различных сферах межличностного взаимодействия Тема «Семейные конфликты»	<p>✓ Провести на какой-либо супружеской паре тестирование по методикам: «Оценка совместимости характеров»; «Самооценка конструктивного взаимодействия в супружеских отношениях»; «Самооценка конструктивного поведения во взаимоотношениях с детьми» (см.: Приложение УМК).</p> <p>✓ Написать конфликтологическую характеристику семьи.</p> <p><i>Конспектирование:</i> Розин М.В. Представления о семейных конфликтах в подростковой субкультуре // Вопросы психологии, 1990, № 4. – с. 12 – 19. Смехов В.Н. Опыт психологической диагностики и коррекции конфликтного общения в семье // Вопросы психологии, 1985, № 4. – с. 45 – 61. Гурко Т.А. Трансформация института современной семьи. // Социологические исследования, 1995, № 10. – с. 16 - 23</p> <p><i>Вопросы для самостоятельного изучения:</i> - Межпоколенные конфликты.</p>
6	Тема «Педагогические конфликты»	<p>✓ Провести самотестирование при помощи педагогического теста на определение стратегии разрешения конфликтных ситуаций учителем, представленным в приложении УМК.</p> <p>✓ Решить ситуационные задачи по теме «Педагогические конфликты» (см.: Приложение УМК).</p> <p>✓ Составить глоссарий к разделу 3.</p> <p><i>Конспектирование:</i> Воронин Г.Л. Конфликты в школе.//Социологические исследования, 1994. – №3. – с. 15 – 19.</p> <p><i>Вопросы для самостоятельного изучения:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Специфика инновационных межличностных конфликтов. 2. Вертикальные конфликты: причины, предупреждение, способы разрешения.
7	Раздел 4. Межгрупповые и	<p>✓ Составить глоссарий к разделу 4. ✓ Решение ситуационных задач по темам: «Трудовые конфликты»,</p>

	институциональ ные конфликты Тема «Особенности межгруппового конфликта»	«Конфликты в организации» (см.: Приложение УМК). <i>Конспектирование:</i> Липман П. Обучение с целью уменьшения насилия и развития миролюбия // Вопросы философии, 1995, № 2. – с. 21 – 28. <i>Вопросы для самостоятельного изучения:</i> 1. Экономические конфликты. 2. Понятие глобальных конфликтов. 3. Особенности межгосударственных конфликтов. 4. Предотвращение межгосударственных конфликтов. 3. Конфликты российского федерализма.
8	Раздел 5. Методы исследования конфликтов. Тема «Психологические методы в конфликтологии»	✓ Подобрать пакет психодиагностических методик; ✓ Создать методическую копилку; ✓ Провести исследование конфликтологических особенностей личности (группы); ✓ По результатам исследования оформить характеристику и разработать практические рекомендации. ✓ Составить глоссарий по изучаемой теме.
9	Раздел 6. Предупреждение и разрешение конфликтов Тема «Управление конфликтом: прогнозирование и профилактика. Разрешение и регулирование конфликтов»	✓ Составить глоссарий по рассматриваемой теме. ✓ Повести самотестирование по методикам: «Оценка акцентуации характера» Шмишека (см.: Шапарь В.Б. Рабочая книга практического психолога/ В.Б.Шапарь, А.Тимченко, В.Швыдченко. – М.: АСТ; Харьков:Торсинг, 2005. – 672с.); «Тактика поведения в конflikте», «Оценка стратегий поведения в конфликте» по методике Дж. Г. Скотт (см.: приложение УМК). ✓ Разработать практические рекомендации для одноклассника по результатам его диагностики. <i>Конспектирование:</i> Чумиков А.Н. Управление конфликтом и конфликтология управления как основа парадигмы мышления и действия.// Социологические исследования, 1995, №3. – с. 23 – 41. <i>Вопросы для самостоятельного изучения:</i> 1. Психологические причины конфликтологических решений. 2. Модели поведения в конфликтной ситуации. 3. Рационально-интуитивная модель овладения конфликтной ситуацией. 4. Торговый стиль управления конфликтом. 5. Конфликтные паттерны в трансактной психологии. 6. Цена конфликта. Выигрыш и проигрыш.
10	Тема «Переговоры по разрешению конфликтов»	✓ Составить глоссарий по теме. ✓ Провести самотестирование по методикам: «Умеете ли вы вести деловые переговоры?», «Как вести деловые переговоры», «Моя тактика ведения переговоров» (см.: Приложение УМК). <i>Вопросы для самостоятельного изучения:</i> 1. Пять способов оценки результатов деятельности. 2. Стратегия «Работа с лидерами конфликтов».
11	Раздел 5. Методы исследования	✓ Подобрать пакет психодиагностических методик; ✓ Создать методическую копилку;

	конфликтов. Тема «Психологические методы в конфликтологии»	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Провести исследование конфликтологических особенностей личности (группы); ✓ По результатам исследования оформить характеристику и разработать практические рекомендации. ✓ Составить глоссарий по изучаемой теме.
12	Раздел 6. Предупреждение и разрешение конфликтов Тема «Управление конфликтом: прогнозирование и профилактика. Разрешение и регулирование конфликтов»	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Составить глоссарий по рассматриваемой теме. ✓ Повести самотестирование по методикам: «Оценка акцентуации характера» Шмишека (см.: Шапарь В.Б. Рабочая книга практического психолога/ В.Б.Шапарь, А.Тимченко, В.Швыдченко. – М.: АСТ; Харьков:Торсинг, 2005. – 672с.); «Тактика поведения в конфликте», «Оценка стратегий поведения в конфликте» по методике Дж. Г. Скотт (см.: приложение УМК). ✓ Разработать практические рекомендации для одноклассника по результатам его диагностики. <p><i>Конспектирование:</i> Чумиков А.Н. Управление конфликтом и конфликтология управления как основа парадигмы мышления и действия.// Социологические исследования, 1995, №3. – с. 23 – 41.</p> <p><i>Вопросы для самостоятельного изучения:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Психологические причины конфликтологических решений. 8. Модели поведения в конфликтной ситуации. 9. Рационально-интуитивная модель овладения конфликтной ситуацией. 10. Торговый стиль управления конфликтом. 11. Конфликтные паттерны в транзактной психологии. 12. Цена конфликта. Выигрыш и проигрыш.
13	Тема «Переговоры по разрешению конфликтов»	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Составить глоссарий по теме. ✓ Провести самотестирование по методикам: «Умеете ли вы вести деловые переговоры?», «Как вести деловые переговоры», «Моя тактика ведения переговоров» (см.: Приложение УМК). <p><i>Вопросы для самостоятельного изучения:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Пять способов оценки результатов деятельности. 4. Стратегия «Работа с лидерами конфликтов».

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 во 7 семестре.

6.2. Критерии оценивания компетенций:

Таблица 4

Карта критериев оценивания компетенций

№ п/п	Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций, соотношенные с планируемыми результатами обучения	Оценочные материалы	Критерии оценивания
1.	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 по их прогнозированию и урегулированию; - социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия конфликтного поведения человека. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - компетентно вырабатывать и применять практические стратегии поведения в ходе конфликтного взаимодействия, в зависимости от вида конфликта; - применять различные способы налаживания конструктивного взаимодействия в коллективе, - применять способы толерантного поведения по отношению к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям. 	<p>Устные ответы на семинарах</p> <p>Выполнение заданий для СР</p> <p>Тест</p> <p>Решение ситуационных задач</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 для решения практических задач</p>
3	ОПК-7 Способен взаимодействовать с участниками образовательных отношений в	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - причины конфликтного взаимодействия в образовательной среде; - общие закономерности 	<p>Устные ответы на семинарах</p> <p>Выполнение заданий для</p>	<p>Полнота, точность, логическая последовательность устного ответа.</p> <p>Активное участие в</p>

	<p>рамках реализации образовательных программ</p>	<p>возникновения, развития и завершения конфликтов;</p> <ul style="list-style-type: none"> - методы и технологии разрешения конфликтов в образовательной среде; - способы прогнозирования и урегулирования конфликтного взаимодействия между субъектами образовательного процесса. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать бесконфликтное взаимодействие участников образовательного процесса; - выполнять функции медиатора в образовательной среде; - использовать арсенал диагностических средств исследования конфликтов; - анализировать конфликт, диагностировать его причины, объект, цели, мотивы, интересы и ценности конфликтующих сторон; - анализировать причины педагогических конфликтов; - определять и давать оценку очевидным и скрытым последствиям конфликта, влияниям на конфликтующие стороны различных факторов. 	<p>СР Тест Решение ситуационных задач</p>	<p>учебной дискуссии. 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 для решения практических задач</p>
--	---------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1 Основная литература:

1. Конфликтология: учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова ; под ред. А.Я. Кибанова. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2020. - 301 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1052434>

7.2 Дополнительная литература:

1. Дмитриев, А. В. Конфликтология : учебник / А.В. Дмитриев. - 4е изд., перераб. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2019. - 336 с. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1030865>

2. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник / О. З. Муштук, А. Ю. Деев, О. С. Которова и др.; под общ. ред. О. З. Муштука. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : МФПА, 2011. - 320 с. - (Университетская серия). - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/451223>

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

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

Лекционные занятия проводятся в лекционных аудиториях.

Практические занятия проводятся в специализированных помещениях и лабораториях, включающих компьютеры, оснащенные 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.