

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Романчук Иван Сергеевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 08.11.2022 10:10:43  
Уникальный программный ключ:  
e68634da050325a9234284dd96b4f0f8b288e139

ФГАОУ ВО «Тюменский государственный университет»

УТВЕРЖДЕНО  
Заместителем директора филиала  
Шитиковым П.М.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**  
**КОНСТРУКТИВНОЕ РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ (ОСНОВЫ МЕДИАЦИИ)**  
для обучающихся по направлению подготовки (специальности)  
44.03.02 Психолого-педагогическое образование  
профиль подготовки (специализация)  
Психология и социальная педагогика  
формы обучения (очная, заочная)

## 1. Паспорт оценочных материалов по дисциплине «Конструктивное разрешение конфликтов (Основы медиации)»

№ п/п	Темы дисциплины	Код и содержание компетенции (или ее части)	Оценочные материалы (виды и количество)
1	Введение в конфликтологию	ОПК-1 Способен осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с нормативными правовыми актами в сфере образования и нормами профессиональной этики	Устные ответы на семинарах Выполнение заданий для СР: - таблица (1), - глоссарий
2	Теоретические основы конфликтологии	ОПК-7 Способен взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ	Устные ответы на семинарах Выполнение заданий для СР: - кейс-задачи (8)
3	Конфликты в различных сферах межличностного взаимодействия. Педагогические конфликты	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Устные ответы на семинарах Выполнение заданий для СР: - педагогический ситуационный тест (14 ситуаций), - кейс-задачи (7)
4	Межгрупповые и институциональные конфликты	УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению ОПК-4 Способен осуществлять духовно-нравственное воспитание обучающихся на основе базовых национальных ценностей	Устные ответы на семинарах Выполнение заданий для СР: - кейс-задачи (11), - ответ на вопрос (1)
5	Методы исследования конфликтов	ОПК-1 Способен осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с	Устные ответы на семинарах Выполнение заданий для СР: - практическое

		нормативными правовыми актами в сфере образования и нормами профессиональной этики	задание (1)
6	Предупреждение и разрешение конфликтов	ОПК-4 Способен осуществлять духовно-нравственное воспитание обучающихся на основе базовых национальных ценностей	Устные ответы на семинарах Выполнение заданий для СР: - кейс-задачи (12), практическое задание (1)
7	<b>Педагогический ситуационный тест</b>	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Письменные ответы на задания теста (14 ситуаций)
8	<b>Кейс-задачи</b>	ОПК-4 Способен осуществлять духовно-нравственное воспитание обучающихся на основе базовых национальных ценностей	Решение задач: письменные устные ответы (ситуаций)
9	<b>Экзамен</b>	ОПК-1 Способен осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с нормативными правовыми актами в сфере образования и нормами профессиональной этики	Устный ответ на вопросы к зачету (48 вопросов). Собеседование по вопросам из общего списка.

## 2. Виды и характеристика оценочных средств

### 1. Посещение занятий

Посещение учебных занятий является обязательным. Лекция направляет и ориентирует студента в изучаемом материале. На лекции студенты должны конспектировать основное содержание лекции. Семинары направлены на обсуждение вопросов по темам. Планы семинаров выдаются студентам заранее и требуют подготовки на основе чтения рекомендуемой литературы и конспектов лекций. На семинарских занятиях студент должен включаться в совместную деятельность с преподавателем и другими студентами, участвовать в групповых видах работы, в учебной дискуссии.

### 2. Работа на семинаре (устный ответ)

Критериями оценивания устного ответа на семинаре выступают:

- качество устного ответа студента: полнота и избирательность ответа при раскрытии сути вопроса, самостоятельность мышления, обоснованность приводимых фактов, объяснение отдельных положений, размышления при ответе, ясность и четкость изложения материала;

- активность участия в учебной дискуссии на семинаре: групповое обсуждение, внесение дополнений к ответам других студентов, постановка вопросов при ответах других студентов и обсуждении;

- наличие опорного письменного конспекта.

### **3. Педагогический ситуационный тест**

В содержание тестовых заданий включены задания в виде ситуаций, отражающие ключевые понятия и закономерности изучаемой области знаний. Тестовые задания содержат краткие, ограниченные во времени испытания, предназначенные для установления количественных и качественных индивидуальных различий, позволяет установить уровень и структуру подготовленности студента. Предлагаются тестовые задания закрытого типа (каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов). Студенты выполняют тестовые задания в письменном виде путем выбора правильного ответа. Все студенты отвечают на одни и те же задания, в одинаковое время, в одинаковых условиях и с одинаковыми правилами оценивания ответов. Прохождение теста предполагается всеми студентами.

Шкала оценивания результатов тестирования: 85 % правильных ответов - 8 баллов; 50 % - 4 балла; менее 50 % - 2 балла.

### **4. Кейс-задачи**

Кейс-задачи содержат описание конкретных реальных ситуаций (или случаев), проблему (или противоречие). Решение кейса требует от студентов проанализировать предложенную ситуацию и найти оптимальное решение. Кейсы имеют практическую направленность и позволяют оценить умения применить теоретические знания к решению практических задач. Решение кейсов предполагает совместный разбор жизненных ситуаций и обеспечивает более эффективное усвоение материала за счет высокой эмоциональной вовлеченности и активного участия обучаемых. Кейс-метод позволяет совершенствовать «мягкие навыки» (soft skills).

Решение кейс-задач включает следующие этапы:

- исследования предложенной ситуации (кейса);
- сбор и анализ недостающей информации;
- обсуждение возможных вариантов решения проблемы;
- выработки наилучшего решения.

### **5. Выполнение заданий для самостоятельной работы**

Задания для самостоятельной работы включают выполнение практических заданий по отдельным аспектам, вынесенных для обсуждения на семинарах. Практические задания требуют от студентов овладение различными приемами: приведение примеров; классификация и выделение типологий; подготовка ответов на проблемные вопросы; анализ и оценка изучаемых феноменов и ситуаций; моделирование ситуаций.

Критериями оценивания выполнения задания для СР являются:

- умение отбирать материал, выделять главное;
- умение структурировать материал;
- умение кратко, лаконично излагать суть вопроса;
- соответствие ответа поставленному вопросу или заданию;

- умение переносить теоретический материал на практику.

Все выполненные задания оформляются студентами в письменном в тетради или в электронном виде. При оформлении материала в электронном виде необходимо редактировать текст в соответствии с требованиями: шрифт 14; межстрочный интервал 1,5; отступ 1,25; выравнивание текста по ширине.

### 3. Оценочные средства

№ темы	Темы	Виды СРС
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 самотестирование при помощи педагогического теста на определение стратегии разрешения конфликтных ситуаций учителем (см. п.4.2.3. программы Педагогический тест). Ознакомьтесь с ситуациями теста и выберите 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	<p>Подобрать пакет психодиагностических методик:</p> <p>1. Личностный опросник для исследования конфликтоустойчивости.</p> <p>2. Социометрическая методика для исследования межличностных отношений в группе.</p> <p>Проведите психодиагностику по данным методикам. По результатам исследования оформите характеристику личности и группы и разработайте практические рекомендации.</p> <p>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.</p> <p>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).</p> <p>Оформите выполненные задания письменно в тетради или в электронном виде.</p>

### 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 полусмешливой 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 трансактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрёка: «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 «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**

Накладываем 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 отстаёт. 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 заявляет, 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 настроенным. 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 недовольных 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. 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 конфликтогенных ситуаций.

**Вопросы к экзамену**

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 с оценкой в 5 и 6 семестре (очное и заочное отделение).