Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ульяновский государственный педагогический университет
имени И.Н. Ульянова»
(ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И.Н. Ульянова»)

Факультет педагогики и психологии
Кафедра психологии

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебно-методической работе
_____ И.О. Петрищев
«30» августа 2017 г.

УПРАВЛЕНИЕ ПЕДАГОГИЧЕСКИМИ КОНФЛИКТАМИ В ПЕДАГОГИЧЕСКОМ КОЛЛЕКТИВЕ

Программа учебной дисциплины вариативной части

для направления подготовки
44.03.05 Педагогическое образование (с двумя направлениями подготовки)

направленность (профиль) образовательной программы
География. Биология

(очная форма обучения)

Составитель:
Сафукова Н.Н., кандидат психологических наук, доцент

Рассмотрено и утверждено на заседании учёного совета естественно-географического факультета (протокол от «26» июня 2017г. № 10)

Ульяновск, 2017

1. **Наименование дисциплины**

Дисциплина по выбору «Управление педагогическими конфликтами в педагогическом коллективе» включена в вариативную часть Блока 1 Дисциплины (модули) основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки 44.03.05 Педагогическое образование, направленность (профиль) образовательной программы «География. Биология», очной формы обучения.

2. **Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Целью дисциплины является формирование у студентов теоретических представлений и базовых навыков психологического консультирования, психолого-педагогической коррекции в контексте осуществления психологической помощи в управлении конфликтами в педагогическом коллективе.

В результате освоения программы бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине «Управление конфликтами в педагогическом коллективе».

Этап формирования / Компетенции	Теоретический	модельный	практический
	Знает	умеет	владеет
Способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-6)	ОР-1 психологические особенности участников образовательного процесса с учетом социальных, культурных и личностных факторов	ОР-2 анализировать особенности возникновения конфликтов в педагогическом коллективе; проблему управления конфликтами в педагогическом коллективе	ОР-3 соответствующим понятийным аппаратом и навыками его использования для урегулирования конфликтов в педагогическом коллективе; навыками работы в педагогическом коллективе
Способность решать задачи воспитания и духовно-нравственного развития обучающихся в учебной и внеучебной деятельности (ПК-3)	ОР-4 - особенности влияния различных социальных институтов на формирование личности. Особенности формирования детского коллектива	ОР-5 -работать в команде, толерантно воспринимать социальные, культурные и личностные различия	ОР-6 методами научного описания процессов и явлений, навыками выполнения расчетно-графических работ (заполнение таблиц, построение графиков, схем и т. п.), способами презентации научной информации; навыками проведения социально-

			коррекционной работы с различными категориями обучающихся.

3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление педагогическими конфликтами в педагогическом коллективе» является дисциплиной по выбору вариативной части Блока 1 Дисциплины (модули) основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки 44.03.05 Педагогическое образование, направленность (профиль) образовательной программы «География. Биология», очной формы обучения (Б1.В.ДВ.22.2 Управление педагогическими конфликтами в педагогическом коллективе).

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

Номер семестра	Учебные занятия						Контроль, час	Форма итоговой аттестации
	Всего		Лекции, час	Лабораторные занятия, час	Практическ. Занятия, час	Самостоят. Работа,час		
	Трудоемк.							
	Зач. ед.	Часы						
7	2	72	12		20	40		Зачёт

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

5.1. Указание тем (разделов) и отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий, оформленных в виде таблицы:

Наименование разделов и тем	Количество часов по формам организации обучения			
	Лекционные занятия	Лабораторные занятия	Семинарские, практические занятия	Самостоятельная работа
РАЗДЕЛ 1. **ОСОБЕННОСТИ ПРОТЕКАНИЯ КОНФЛИКТОВ В**				

ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ				
Введение в конфликтологию. Общая характеристика конфликтов. Понятие о конфликте. Тема 1. Объект, предмет и методы исследования конфликтологии.	1		 2	 2
Понятие конфликта, его структура и участники	1			
Тема 2. История развития конфликтологической мысли.			2	2
Классификация конфликтов. Преодоление конфликтов. Управление конфликтами. Тема 3. Характеристика и диагностика конфликтов.	2		 2	 2
Раздел 2. ОСОБЕННОСТИ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПЕДАГОГАМИ И УЧАЩИМИСЯ				
Исследование проблемы управления конфликтами в педагогическом коллективе. Тема 4.Практическое занятие. **Виды и особенности конфликтов в педагогическом коллективе**	2 2		 2	 4
Тема 5. Развитие конфликта.			2	2
Особенности конфликтов в педагогическом коллективе.	2			
Тема 6. Виды конфликтов			2	2
Трудности управления конфликтами в педагогическом коллективе. **Раздел 3. ОСОБЕННОСТИ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ УЧАЩИМИСЯ**	1			
Управление педагогическими конфликтными ситуациями	1			

Тема 7. Упражнение «объединяемся».			2	2
Тема 8. Конфликты в социально-педагогическом процессе.			2	6
Раздел 4. ОСОБЕННОСТИ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ В ДИАДЕ «ПЕДАГОГ – ПЕДАГОГ» И «ПЕДАГОГ – РОДИТЕЛЬ» Тема 9.Имитационно-моделирующая игра «Урок». Тема 10. Методические материалы для самостоятельной работы студентов			2 2	8 10
Всего:	12		20	40

5.2.Краткое описание содержания тем (разделов) дисциплины

Раздел 1.ОСОБЕННОСТИ ПРОТЕКАНИЯ КОНФЛИКТОВ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ

Понятие и сущность социально-педагогического процесса. Конфликтогенные факторы в отечественном образовании. Политические, экономические, ценностные, мотивационные, профессиональные, социально-психологические и другие проблемные конфликты в социально-педагогическом процессе. Кризис системы образования и конфликты. Школа и общество.

Генезис, типология и динамика конфликтов в педагогическом процессе. Конфликты в педагогическом коллективе: причины возникновения, структура, классификация.

Основные причины возникновения конфликтов в социально-педагогическом процессе. Конфликты типа: «учитель-учитель», «учитель-ученик», «учитель-родитель», «ученик-ученик» и др. Сложные конфликты.

Способы урегулирования конфликтов, используемые участниками педагогического процесса и их отношение к конфликтам. Состояние и перспективы конфликтологии образования.

Рекомендации по овладению теоретическим материалом

Данная тема предусматривает освоение бакалаврами понятия «педагогический конфликт», структуру данного феномена, функции, динамику; причин и особенностей протекания конфликтов в педагогической деятельности; классификацию педагогических конфликтов; основных функций педагога в разрешении педагогических конфликтов.Этим целям посвященызадания для овладения материалом данной темы, самоконтроль знаний.

Интерактивная форма: групповая дискуссия

Раздел 2. ОСОБЕННОСТИ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПЕДАГОГАМИ И УЧАЩИМИСЯ

Конфликтогенные факторы, анализ педагогических ситуаций, психологические приемы взаимодействия, разрешение педагогических конфликтов, профессиональные деструкции личности педагога.

Рекомендации по овладению теоретическим материалом

Данная тема предусматривает освоение бакалаврами специфики протекания и особенностей урегулирования конфликтов между педагогами и учащимися; освоения алгоритма анализа педагогических ситуаций и способов разрешения педагогических

конфликтов. Этим целям посвященызадания для овладения материалом данной темы, самоконтроль знаний.

Интерактивная форма: эссе

Раздел 3. ОСОБЕННОСТИ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ УЧАЩИМИСЯ

Специфические причины конфликтов между учащимися; характерологические особенности личности участников образовательного процесса; основные функции, осуществляемые педагогом-психологом в урегулировании конфликтов между учащимися.

Рекомендации по овладению теоретическим материалом

Данная тема предусматривает освоение бакалаврами и магистрами особенностей протекания и предупреждения конфликтов в системе «учащийся – учащийся»; ознакомление с характерологическими особенностями личности участников образовательного процесса; выделение основных функций, осуществляемые педагогом-психологом в урегулировании конфликтов между учащимися.

Интерактивная форма:реферат

Раздел 4. ОСОБЕННОСТИ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ В ДИАДЕ «ПЕДАГОГ – ПЕДАГОГ» И «ПЕДАГОГ – РОДИТЕЛЬ»

Деловые конфликты, организационные конфликты, конфликты в диадах «педагог – педагог» и «педагог – родитель».

Рекомендации по овладению теоретическим материалом

Данная тема предусматривает освоение бакалаврами и магистрами основных предпосылок возникновения конфликтов в педагогическом коллективе; типов педагогических конфликтов в диаде «педагог – педагог», «педагог – родитель»; функций педагога-психолога в урегулировании конфликтов в педагогическом коллективе.

Интерактивная форма: кейс-задача, ролевая игра

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Материалы, используемые для текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине

Групповая дискуссия

Перечень дискуссионных тем для групповой дискуссии по разделу 1. «Особенности протекания конфликтов в образовательной среде»

1. Противоречия в системе образования как источник педагогического конфликта
2. Конфликтогенные факторы в отечественном образовании: социально-политические, экономические, ценностные, мотивационные, профессиональные, социально-психологические и другие.
3. Есть ли формула решения педагогических конфликтов?
4. В чем причины конфликтов?
5. Всегда ли конфликт это плохо?
6. Как можно предотвратить конфликт между участниками образовательного процесса?
7. Что чувствуют в ситуации конфликта обиженный и обидчик?
8. Какое поведение помогает с достоинством выйти из конфликта или не допустить его разгорания?
9. Чем отличается педагогический конфликт от другого типа конфликта
10. Каковы основания для классификации педагогических конфликтов
11. Деструктивные и конструктивные функции педагогического конфликта
12. Функции и последствия педагогических конфликтов. Особенности педагогических конфликтов.

13. Специфические причины конфликтов: «учитель-администратор», «учитель-учитель», «ученик-ученик», «учитель-родитель», «организационные» (структурные).

Эссе

по разделу 2. «Особенности педагогических конфликтов между педагогами и учащимися»

1) Идеальный педагог. Какой он?
2) Идеальный учащийся. Какой он?
3) Что мешает педагогам и учащимся понимать друг друга?

Реферат

по разделу 3. «Особенности педагогических конфликтов между учащимися»

1. Конфликты между учащимися в практике педагогической конфликтологии.
2. Критерии разрешенности конфликта.
3. Мотивы и потребности, реализуемые в конфликте.
4. Направленность конфликтов.
5. Объективные и субъективные причины конфликтов.
6. Особенности восприятия конфликтной ситуации и ее искажение.
7. Педагогические цели управления конфликтными ситуациями.
8. Позиции педагога в конфликте и успешность его разрешения.
9. Понятие конфликтогенов и их влияние на развитие конфликтной ситуации.
10. Портрет конфликтной личности.
11. Предмет и объект педагогического конфликта.
12. Предмет, объект и задачи педагогической конфликтологии.
13. Процедура урегулирования конфликтов.
14. Психологическая структура конфликта.
15. Психологический портрет участников конфликта.
16. Развитие конфликтных взаимодействий в практике педагогической конфликтологии.
17. Роль инцидента в развитии конфликтных отношений.
18. Роль медиатора в регулировании конфликтной ситуации.
19. Социальные и внутриличностные конфликты в педагогической практике.
20. Способы управления педагогическими конфликтными ситуациями.
21. Стратегии выхода из конфликта.
22. Субординационные конфликты. Конфликты между членами педагогического коллектива.
23. Сущность и содержание педагогического конфликта.
24. Сущность конструктивного и деструктивного конфликтов в педагогике и их влияние на социальную структуру коллектива.
25. Сущность конфликтной ситуации.
26. Сущность способов разрешения конфликтов.
27. Тактика воздействия на оппонента в конфликте.
28. Технология прогнозирования конфликтов.

Case-study

по разделу 4. «Особенности педагогических конфликтов в диаде «педагог-педагог» и «педагог-родитель»

Описание ситуации:

Десятиклассница Марина стала победительницей в трех школьных олимпиадах –по математике, иностранному языку и культурологии. Учителя-предметники, посовещавшись с классным руководителем, решили включить ее в школьные команды по

математике и иностранному языку для участия в городском туре олимпиад по этим предметам. Но Марина неожиданно отказалась участвовать в городской олимпиаде по математике и попросила включить ее в команду на олимпиаду по культурологии, мотивируя свой отказ тем, что олимпиада по математике потребует большой подготовки, а ей хочется попробовать свои силы в культурологии, поскольку она уже три года занимается народным фольклором в творческом объединении «Соловушка» и собирается поступать на факультет культуры и искусств. Родители поддержали просьбу дочери.

В результате между Мариной и учителем математики возник конфликт: учитель неоднократно занижал ей оценки за ответы на уроках, неизменно комментируя:

«Вы же собираетесь всю жизнь в хоре петь, вам хорошие оценки по математике не нужны».В результате в конце полугодия ***родители***Марины перевели ее в другую школу.

Задания.

1. Составьте план работы с Мариной и её семьей (если вы планируете привлекать семью). Обоснуйте свои действия.
2. С кем еще из участников ситуации Вы планируете работать? Обоснуйте.

Ролевая игра

1.Тема «Имитационно-моделирующая игра «Урок»

***2.*Концепция игры:**

Ведущий должен организовать процессформирование способности анализировать конфликты в типичных педагогических ситуациях, выработка умений и навыков разрешать и предупреждать педагогические конфликты, стимулирование поиска нестандартных способов их разрешения.

Количество участников – 15-30 человек.

Оборудование и *материалы*: учебная аудитория, ролевые инструкции участникам игры.

3.Роли: учителя (5 студентов), ученики (14 студентов), директор (1 студент), родители (2 студента), эксперты (2-5 студентов). Роли директора и учителей распределяются на предыдущем занятии. «Ученики» и «родители» получают роли перед началом игры.

Ход игры. Ученики постоянно находятся в аудитории и исполняют предложенные им роли. Учителя по очереди входят в аудиторию и пытаются реализовать полученное ими задание за 10 минут.

Инструкции.

Учитель 1. Вас попросили заменить заболевшего учителя и провести урок математики в незнакомом Вам 5-м классе. Вы должны представиться ученикам, проверить домашнее задание у учеников 2, 5, 8 и дать самостоятельную работу.

Учитель 2. Вы учитель математики в 5-м классе. Прошло 15 минут от начало урока, Вы уже успели проверить домашнее задание и провести небольшую самостоятельную работу по пройденному материалу. Теперь Вам необходимо объяснить новую тему. Заранее подготовьте материал по выбранной теме и изложите его учащимся. Поинтересуйтесь, есть ли у них вопросы.

Учитель 3. Вы ведете урок математики в 5-м классе. Вам предстоит провести фронтальный опрос по пройденному материалу. Заранее подготовьте вопросы и опросите учащихся, некоторым ученикам выставите оценки (2-3 положительные и 2-3 отрицательные).

Учитель 4. Вы только что закончили объяснение новой темы по математике в 5-м классе. Вас интересует, насколько хорошо ученики усвоили новый материал. Подготовьте ученикам 6, 7 и 8 индивидуальные задания и коллективные задания для всего класса, позволяющие это проверить. Проведите их.

Учитель 5. Урок математики в 5-м классе подходит к концу. Вы сегодня изучили с учащимися тему «Сложение обыкновенных дробей». Подведите итоги урока и дайте домашнее задание.

Общая инструкция учителям. Ваша задача не только дать необходимую информацию, закрепить новый материал и оценить степень его усвоения, но и фиксировать возникающие конфликтогенные ситуации, определенным образом реагируя на них. Прежде всего это слово (устное или письменное), интонация, взгляд, жест, действие. В случае кризисного развития ситуации Вы можете вызвать родителей двух учеников и/или пригласить директора.

Директор. Вы директор школы. Для вхождения в образ определите, какой стиль руководства для Вас предпочтителен, как Вы будете реагировать на возможные просьбы учителей навести в их классе дисциплину. Продумайте свою реакцию и способ действия в случае явного несоответствия поведения учащихся принятым в школе нормам. Ваше рабочее место в отдельном уголке аудитории.

Ученик 1. Вы – «средний» ученик, не лишены определенных способностей, однако особой жажды к учебно-познавательной деятельности не испытываете. При появлении учителя 1 поднимите руку и сообщите, что вчера классный руководитель Вам сказал об отмене урока математики из-за болезни учителя. Когда учитель 3 задаст первый вопрос, поднимите руку. Если Вас спросят – ответьте неправильно. Далее действуйте по ситуации, но специально не перечьте учителю.

Ученик 2. Вы учитесь довольно слабо. Посещение школы не вызывает у Вас энтузиазма. На уроках Вы обычно скучаете и ищете повод поразвлечься. Учитель 1 спросит у Вас домашнее задание. Объясните ему, что Вы много трудились по выполнению задания, но забыли тетрадь дома. При выполнении самостоятельной работы, предложенной учителем 1, поднимите руку и сообщите, что не можете её выполнить.

Ученик 3. Вы весьма способный ученик, материал усваиваете легко, однако особым старанием и усердием не отличаетесь. На уроках часто скучаете от того, что Вам давно уже все ясно, а учитель «долбит и долбит одно и тоже для особо непонятливых». Во время объяснения нового материала учителем 2 Вы должны создать «звуковое сопровождение» (например, постукивать ручкой по парте) так, чтобы это было не заметно для учителя и существенно не выходило за пределы общего шумового фона класса.

Ученик 4. Вы учитесь на 3-4. У Вас нет настроения решать задачи и «шевелить мозгами». Вы хотите затянуть время. При объяснении нового материала учитель 2 должен спросить, есть ли у кого-нибудь вопросы. Поднимите руку и сообщите, что ничего не поняли. При подведении итогов урока учителем 5 включите звонок (будильника, мобильного телефона) и скажите, что это звонок с урока.

Ученик 5. Вы учитесь средне, несколько рассеяны, дисциплину не нарушаете. Учителю 1 скажите, что домашнее задание не сделали, так как не рассчитывали, что будет урок. При опросе учителем 3 поднимайте руку, отвечайте то правильно, то нет, то невпопад.

Ученик 6. Вы достаточно беспокойный, нервный ученик с проблемами. Когда учитель 4 даст Вам индивидуальные задания, обратите на себя его внимание частыми вопросами и восклицаниями: «Как много!», «Я не успею!», «Скоро ли звонок?» и т.п.

Ученик 7. Вы учитесь на «4». Сегодня Вы утомлены и не настроены на активную умственную деятельность. Когда учитель предложит Вам индивидуальное задание, попросите разрешение выйти из класса.

Ученик 8. Когда учитель 1 попросит Вас показать выполнение домашнего задания, Вы скажете, что тетрадь с выполненными заданиями забыли дома. Когда учитель 4 Вам даст индивидуальное задание, Вы его выполните на одну четверть. При записи домашнего задания учителем 5 спросите, почему сегодня такое большое задание и нельзя ли поменьше.

Ученик 9. Вы умный, способный ученик. Без ошибок выполняете все задания. Иногда любите задавать каверзные вопросы. При подведении итогов урока, спросите учителя 5, для чего нужно складывать обыкновенные дроби, которые в обыденной жизни практически не встречаются.

Ученик 10. Вы учитесь на 3-4. У Вас неплохо развито чувство юмора. На открытую конфронтацию с учителем стараетесь не идти. Но любите иногда играть роль «клоуна» в кругу товарищей. При объяснении нового материала учителем 2 попытайтесь его каким-нибудь образом пародировать. Если учитель вдруг заметит, скажите, что Вы здесь не причем.

Ученик 11. Вы – «отличник». Внимательно слушаете все объяснения учителя, отвечаете внимательно на все вопросы. У Вас имидж «знатока». Ученики к Вам могут обратиться за помощью. Примите для себя решение, как Вы будете реагировать на просьбы о подсказке.

Общая инструкция ученикам. При проведении урока, если это заранее не оговорено в индивидуальных инструкциях, Вы должны выполнять все требования учителей. Старайтесь не создавать новых конфликтных ситуаций. Попытайтесь войти в образ ученика 5-го класса. При согласовании требования учителя и данных Вам инструкций, поступайте гибко, по ситуации.

Родитель 1. У Вас двое детей и практически нет времени на воспитание детей. Вы много работаете. Вы полностью доверили эту функцию школе. Если у ребенка проблемы во взаимоотношениях с учителем, Вы занимаете сторону учителя и соответственно ведете себя по отношению к ребенку.

Родитель 2. Вы довольно много внимания и времени уделяете воспитанию и образованию своего ребенка. Однако ребенок достаточно плохо адаптирован к школе. Причину Вы видите в плохой организации учебно-воспитательного процесса в школе. Соответственно в конфликте с учителем занимаете сторону ребенка и пытаетесь его защитить.

4.Ожидаемые результаты: из-за разной ведущей деятельности, индивидуально-психологических особенностей участников игры, у ведущего возникнут затруднения в организации взаимодействия

Примерный перечень тем для самостоятельной работы

1. Источники и предпосылки возникновения конфликтологии как научной теории и учебно-практической дисциплины.
2. Конфликт как социальный феномен общественной жизни: понятие, структура, типологизация.
3. Конфликт как индикатор состояния социальной системы, причина и следствие социальных изменений.
4. Динамика развития социального конфликта.
5. Переговоры как способ урегулирования и разрешения социальных конфликтов.
6. Внутриличностные конфликты: причины возникновения и способы урегулирования.
7. Позитивные и негативные последствия внутриличностных конфликтов.
8. Межличностные конфликты: причины и мотивы возникновения.
9. Семейные «педагогические» конфликты и формы их проявления.
10. Конфликтогенные факторы в отечественном образовании.
11. Разновидности мотивов конфликтного поведения в группе.
12. Конфликты в организации: причины возникновения и формы проявления.
13. Предупреждение и прогнозирование организационных конфликтов. Диагностика уровня социальной напряженности.
14. Управление организационными конфликтами: система социального партнерства: сопричастный менеджмент и др.
15. Конфликты в социально-педагогическом процессе.
16. Влияние семейных конфликтов на формирование личности ребенка.

Перечень учебно-методических изданий кафедры по вопросам организации самостоятельной работы обучающихся

1. Сафукова Н.Н. Управление конфликтами в педагогическом коллективе: учебно-методические рекомендации. Ульяновск: УлГПУ, 2017. 17 с. (Библиотека УлГПУ).
2. Сафукова Н.Н., Долгова О.А, Аверьянов П.Г., Гаврилушкин С.А. Конфликты в образовании: учебное пособие. Ульяновск: УлГПУ, 2018. 100 с. (Библиотека УлГПУ).
3. Поляков С.Д., Тихонова А.А. Психология человека: семинары и практические занятия: учебно-методическое пособие. Ульяновск: УлГПУ, 2017. 34 с. (Библиотека УлГПУ).

7.Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Организация и проведение аттестации бакалавра

Организация и проведение аттестации бакалавра

ФГОС ВО в соответствии с принципами Болонского процесса ориентированы преимущественно не на сообщение бакалавру комплекса теоретических знаний, но на выработку у бакалавров компетенций – динамического набора знаний, умений, навыков и личностных качеств, которые позволят выпускнику стать конкурентоспособным на рынке труда и успешно профессионально реализовываться.

В процессе оценки бакалавров необходимо используются как традиционные, так и инновационные типы, виды и формы контроля. При этом постепенно традиционные средства совершенствуются в русле компетентностного подхода, а инновационные средства адаптированы для повсеместного применения в российской вузовской практике.

Цель проведения аттестации – проверка освоения образовательной программы дисциплины-практикума через сформированность образовательных результатов.

Типы контроля:

Текущая аттестация: представлена следующими работами: анализ источников по теме выступления (в том числе и на иностранном языке), анализ выступления одного из известных деятелей науки, культуры, политики (в том числе и на иностранном языке), минивыступление перед группой.

Промежуточная аттестация осуществляется в конце каждого семестра и завершает изучение дисциплины; помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, формирование определенных профессиональных компетенций.

Темой индивидуального задания является тема для публичного выступления в соответствии с выбранной темой бакалавра.

Контрольная работа – текст публичного выступления.

7.1 Перечень компетенций, с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы:

Компетенции	**Этапы формирования компетенций**	**Показатели формирования компетенции – образовательные результаты (ОР)**		
		Знать	**Уметь**	**Владеть**
ОК-6. Способность к самоорганизации и самообразовани	**Теоретический (знать)** -структуру самосознания, его роль в жизнедеятельности личности.	ОР-1 психологические особенности участников образовательного процесса с учетом		

ю	-виды самооценки, уровни притязаний, их влияния на результат образовательной, профессиональной деятельности. -этапы профессионального становления личности - этапы, механизмы и трудности социальной адаптации.	социальных, культурных и личностных факторов;		
	Модельный (уметь) -самостоятельно оценивать роль новых знаний, навыков и компетенций в образовательной, профессиональной деятельности. -.самостоятельно оценивать необходимость и возможность социальной, профессиональной адаптации, мобильности в современном обществе. -планировать и осуществлять свою деятельность с учетом результатов анализа, оценивать и прогнозировать последствия своей социальной и профессиональной деятельности.		ОР-2 анализировать особенности возникновения конфликтов в педагогическом коллективе; проблему управления конфликтами в педагогическом коллективе;	

	Практический (владеть) -навыками познавательной и учебной деятельности, навыками разрешения проблем. -навыками поиска методов решения практических задач, применению различных методов познания. - формами и методами самообучения и самоконтроля.			ОР-3 соответствующим понятийным аппаратом и навыками его использования для урегулирования конфликтов в педагогическом коллективе; навыками работы в педагогическом коллективе
Способность решать задачи воспитания и духовно-нравственного развития обучающихся в учебной и внеучебной деятельности (ПК-3)	**Теоретический (знать)**	ОР-4 - особенности влияния различных социальных институтов на формирование личности. Особенности формирования детского коллектива.		
	Модельный (уметь)		ОР-5 - работать в команде, толерантно воспринимать социальные, культурные и личностные различия	
	Практический (владеть)			ОР-6 методами научного описания процессов и явлений, навыками выполнения расчетно-

				графических работ (заполнение таблиц, построение графиков, схем и т. п.), способами презентации научной информации; навыками проведения социально-коррекционной работы с различными категориями обучающихся

7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания:

№ п/п	РАЗДЕЛЫ И ТЕМЫ ДИСЦИПЛИНЫ	**СРЕДСТВА ОЦЕНИВАНИЯ,** используемые для текущего оценивания показателя формирования компетенции	Показатели формирования компетенции (ОР)					
			ОК-6			ПК-3		
			ОР-1	ОР-2	ОР-3	ОР-4	ОР-5	ОР-6
1.	**РАЗДЕЛ 1.ОСОБЕННОСТИ ПРОТЕКАНИЯ КОНФЛИКТОВ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ.**Тема 1. Объект, предмет и методы исследования конфликтологии.	**ОС-1 Дискуссия, ответы на вопросы собеседования.**	+	+	+	+	+	+
2.	Тема 2. История развития конфликтологической мысли.	**ОС-1 Дискуссия, ответы на вопросы собеседования.**	+	+	+	+	+	+
3.	Тема 3. Характеристика и диагностика конфликтов.	**ОС-1 Дискуссия, ответы на вопросы собеседования.**	+	+	+	+	+	+
4.	**Раздел 2. ОСОБЕННОСТИ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПЕДАГОГАМИ И УЧАЩИМИСЯ.**Тема 4.Практическое занятие.	**ОС-1 Дискуссия, ответы на вопросы собеседования.**	+	+	+	+	+	+

5.	Тема 5. Развитие конфликта.	**ОС-1 Дискуссия, ответы на вопросы собеседования.**	+	+	+	+	+	+
6.	Тема 6. Виды конфликтов	**ОС-2Эссе**	+	+	+	+	+	+
7.	**Раздел 3. ОСОБЕННОСТИ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ УЧАЩИМИСЯ.** Тема 7. Упражнение «Объединяемся».	**ОС-1 Дискуссия, ответы на вопросы собеседования.**	+	+	+	+	+	+
8.	Тема 8. Конфликты в социально-педагогическом процессе.	**ОС-3Реферат**	+	+	+	+	+	+
9.	**Раздел 4. ОСОБЕННОСТИ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ В ДИАДЕ «ПЕДАГОГ – ПЕДАГОГ» И «ПЕДАГОГ – РОДИТЕЛЬ».** Тема 9.Имитационно-моделирующая игра «Урок».	**ОС-4 Ролевая игра**	+	+	+	+	+	+
10.	Тема 10. Методические материалы для самостоятельной работы студентов. Контрольная работа	**ОС-4 Case-study** **ОС–5 Контрольная работа**	+	+		+	+	+
	Промежуточная аттестация	**ОС-6** зачёт в форме устного собеседования по вопросам билета						

ОС-1 Дискуссия,ответы на вопросы собеседования.

Критерии оценивания

Критерий	Этапы формирования компетенций	Шкала оценивания (максимальное количество баллов)
Содержание высказывания на основе научного мышления, анализа и синтеза	Теоретический (знать)	2
Обоснованность используемой информации		2
Самостоятельная оценка ситуации на основе методологических знаний		2
Соответствие содержания ответа заявленной теме		2
Умение отвечать на вопросы		2
Всего:		12

ОС-2. Эссе

Критерии оценивания

Критерий	Этапы	Максимальное

	формирования компетенций	количество баллов
Соответствие формата изложения и содержания заявленной теме	Модельный (уметь)	2
Знание и понимание теоретического материала по теме	Теоретический (знать)	2
Логичность, аргументированность изложения, наличие обоснованных и логичных выводов	Модельный (уметь)	2
Представлен анализ альтернативных взглядов на проблему, дана личная оценка исследуемой проблемы	Модельный (уметь)	2
Наличие фактического материала из научных источников или полученных самим автором	Теоретический (знать)	2
Грамотность изложения, отсутствие ошибок	Модельный (уметь)	2
Всего:		12

ОС-3. Реферат
Критерии оценивания

Критерий	Этапы формирования компетенций	Максимальное количество баллов
Соответствие формата изложения и содержания заявленной теме	Модельный (уметь)	2
Знание и понимание теоретического материала по теме	Теоретический (знать)	2
Логичность, аргументированность изложения, наличие обоснованных и логичных выводов	Модельный (уметь)	2
Представлен анализ альтернативных взглядов на проблему, дана личная оценка исследуемой проблемы	Модельный (уметь)	2
Наличие фактического материала из научных источников или полученных самим автором	Теоретический (знать)	2
Грамотность изложения, отсутствие ошибок, оформление по ГОСТ и наличие списка использованной литературы	Модельный (уметь)	2
Всего:		12

ОС-4. Case-study

Критерии оценивания

Критерий	Этапы формирования компетенций	Максимальное количество баллов

Теоретический уровень знаний по теме и их связь с практикой	Теоретический (знать)	2
Подкрепление материалов фактическими данными (теоретическими, эмпирическими)	Теоретический (знать)	2
Обоснованность и аргументированность собственной точки зрения	Модельный (уметь)	2
Логичность изложения собственной точки зрения	Модельный (уметь)	2
Поиск компромиссных и альтернативных решений ситуации	Модельный (уметь)	2
Наличие выводов		2
Всего:		12

ОС-5 Контрольная работа

ОС-5 Контрольное мероприятие – выступление с докладом

Доклад является публичным, развернутым, официальным сообщением по определенному вопросу. Он позволяет получить студенту опыт публичного выступления с результатами своего исследования.

Критерии оценивания

Критерий	Этапы формирования компетенций	Максимальное количество баллов
Соответствие содержания доклада заявленной теме	Теоретический (знать)	2
Грамотное и логичное изложение материала	Теоретический (знать)	2
Свободное владение содержанием	Теоретический (знать)	4
Наличие собственной авторской позиции, самостоятельности и аргументированности суждений	Модельный (уметь)	4
Наличие вступительного слова и выводов	Теоретический (знать)	2
Наличие сопроводительной мультимедиа-презентации	Модельный (уметь)	6
Соблюдение регламента выступления	Модельный (уметь)	2
Организация выступления в соответствии с нормами научного дискурса	Модельный (уметь)	4
Правильные, полные, обоснованные ответы на поставленные аудиторией вопросы	Модельный (уметь)	6
Всего:		32

ОС-6Зачет в форме устного собеседования по вопросам

При проведении зачёта учитывается уровень знаний обучающегося при ответах на вопросы (теоретический этап формирования компетенций), умение обучающегося

отвечать на дополнительные вопросы по применению теоретических знаний на практике и по выполнению обучающемся заданий текущего контроля (модельный и практический этап формирования компетенций).

Критерии и шкала оценивания зачёта

Критерий	Этапы формирования компетенций	Количество баллов
Обучающийся демонстрирует полное, системное знание вопросов дисциплины и умение анализировать и объяснять профессиональные вопросы и проблемы, использовать основные положения психологии при решении профессиональных задач	Теоретический (знать) Модельный (уметь)	22 - 32 балла
В знаниях студента выявлены неточности, неумение соотнести отдельные знания друг с другом и затруднения в применении положений психологии в анализе профессиональных задач	Теоретический (знать) Модельный (уметь)	11-21балла
У обучающегося обнаружены значительные пробелы в знаниях, либо полное неумение применять их на практике	Теоретический (знать)	0-10 баллов

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

ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ЗАЧЁТА

1. Предмет и метод педагогической конфликтологии
2. Социально-педагогическое назначение педагогической конфликтологии
3. Научные основы педагогического конфликта, его сущность, типы, виды
4. Особенности конфликтных ситуаций
5. Условия их возникновения в процессе функционирования педагогической системы школы
6. Виды внеучебной и учебной детерминированности конфликтов ребенка
7. Проблемы школьной адаптации
8. Классификация видов школьных конфликтов
9. Приемы прогнозирования видов конфликта
10. Приемы разрешения видов конфликта
11. Управление развитием конфликтов в педагогических системах
12. Предупреждение конфликтов в педагогических системах;
13. Приемы проектирования, конструирования конфликтов в педагогических системах
14. Приемы анализа педагогической деятельности учителем
15. Конфликт – константа человеческой жизни
16. Особенности и виды педагогических конфликтов
17. Ошибки педагога, приводящие к конфликту
18. Конфликтологическая компетентность педагогов общеобразовательной школы
19. Выявление объективной причины конфликта
20. Разрешение конфликтной ситуации в педагогическом коллективе

21. Нравственные отношения и нормы в конфликтных ситуациях
22. Роль конфликта в педагогическом процессе
23. Принципы педагогической деятельности в конфликтологическом формате
24. Философия педагогического конфликта
25. Конфликтологическая культура педагога
26. Педагогика фасилитации
27. Философствующий педагог – норма или нонсенс?
28. Смысл и формы рефлексивности педагогической деятельности
29. Общение как источник конфликтов
30. Управление конфликтами в педагогическом процессе.
31. Конфликт как динамическая система
32. Человеческий фактор в конфликте
33. Возрастные особенности участников конфликтного взаимодействия.
34. Основные тенденции поведения человека в конфликте. Механизмы саморегуляции
35. Общение как источник конфликтов. Основные функции общения. Барьеры общения
36. Механизм искажения информации в процессе общения
37. Обратная связь в процессе общения. Техники активного слушания
38. Стратегия оптимального самоутверждения
39. Алгоритм конструктивного поведения педагога в конфликте
40. Выбор стиля поведения в конфликте.
41. Методы анализа и разработки вариантов решения конфликта.
42. Алгоритм конструктивного завершения конфликта.
43. Принципы управления педагогическими конфликтами.
44. Организация переговорного процесса как метод разрешения конфликтов.

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенции.

Краткая характеристика процедуры реализации текущего и промежуточного контроля для оценки компетенций обучающихся представлена в таблице.

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика процедуры оценивания компетенций	Представление оценочного средства в фонде
1.	Тест	Выполняется в форме письменного тестирования по теоретическим вопросам курса. Регламент – 1-1.5 минуты на один вопрос.	Тестовые задания
2.	Словарная работа	Выполняется в форме письменного опроса по ключевым понятиям дисциплины. Регламент – 1-1.5 минуты на один вопрос.	Список основных понятий
3.	Кейс-задача	Проблемной задание, в котором обучающемуся предлагается рассмотреть и решить реальную профессионально-ориентированную ситуацию с применением теоретических знаний, приобретенных в ходе изучения дисциплины	Кейс-задания
4.	Участие в круглом столе	Участие в круглом столе призвано мобилизовать теоретические знания студентов, посредством полемики в коллективном обсуждении какого-либо	Перечень тем круглого стола

		спорного вопроса, проблемы. При этом студенты выступают со своими идеями, мнениями, обсуждают и защищают собственные взгляды и убеждения, учатся лаконично и ясно излагают свои мысли, аргументировать свою точку зрения	
5.	Устный опрос	Опрос в виде устного сообщения представляет собой публичное выступление по поставленным преподавателем вопросам. Подготовка к опросу по перечню вопросов осуществляется студентом самостоятельно и во внеаудиторное время. Регламент – 2-3 мин. на ответ. Само выступление можно подготовить в виде тезисов, содержащих факты и примеры для обоснования, раскрываемого вопроса.	Перечень вопросов для обсуждения по темам
6.	Защита проекта	Выполняется в форме защиты групповых проектов. Призвано мобилизовать теоретические знания и практические умения студентов, регламент – 15-20 минут на одно выступление.	Список заданий и тем для индивидуальных проектов
7.	Контрольная работа	Выполняется в форме защиты индивидуальных проектов. Призвано мобилизовать теоретические знания и практические умения студентов, Регламент – 7-10 минут на одно выступление.	Список заданий и тем для индивидуальных проектов
8.	Зачет в форме устного собеседования по вопросам	Проводится в заданный срок, согласно графику учебного процесса. При выставлении отметки учитывается уровень приобретенных компетенций студента. Компонент «знать» оценивается теоретическими вопросами по содержанию дисциплины, компоненты «уметь» и «владеть» - практикоориентированными заданиями.	Комплект примерных вопросов к зачету

Критерии оценивания знаний, обучающихся по дисциплине

№ п/п	Вид деятельности	Максимальное количество баллов за занятие	Максимальное количество баллов по дисциплине
1.	Посещение лекций	1	**6**
2.	Посещение лабораторных занятий	1	**10**
3.	Работа на занятии:	12	**120**
4.	Индивидуальное задание - контрольная работа ;		**32**
5.	Зачёт		**32**
ИТОГО:	2 зачетные единицы		**200**

Формирование балльно-рейтинговой оценки работы бакалавра

		Посещение лекций	Посещение лабораторных занятий	Работа на лабораторных занятиях	Контрольная работа	Зачёт
7 семестр	Разбалловка по видам работ	1х6=6балла	10х 1=10 баллов	10 х 12=120 баллов	32 баллов	32 баллов
	Суммарный макс. балл	6 баллаmax	10 баллов max	120 баллов max	32 баллов max	32 баллов max
ИТОГО: 200 баллов						

Критерии оценивания

По итогам 7 семестра, трудоёмкость которых составляет по 2 ЗЕ, студент набирает определённое количество баллов, характеризующей качество освоения студентом знаний, умений и навыков по дисциплине согласно следующей таблице:

Оценка	**Баллы (2 ЗЕ)**
«зачёт»	Более 60
«не зачёт»	60 и менее

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

Основная литература

1. Козырев Г. И. Конфликтология : учебник / Г.И. Козырев. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2017. — 304 с. (Электронный ресурс. – Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=908118)
2. Конфликтология / Балан В.П., Душкин А.В., Новосельцев В.И. - М.:Гор.линия-Телеком, 2015. - 342 с. (Электронный ресурс. – Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=563780)
3. Конфликтология. Социальные конфликты: Учебник для студентов вузов / Кильмашкина Т.Н., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, Закон и право, 2015. - 287 с. (Электронный ресурс. – Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=872787)
4. Управление конфликтами / Балан В.П., Душкин А.В., Новосельцев В.И. - М.:Гор.линия-Телеком, 2015. - 160 с. (Электронный ресурс. – Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=563782)
5. Фесенко О. П. Практикум по конфликтологии или Учимся разрешать конфликты (для студентов всех направлений подготовки) [Электронный ресурс] : практикум / О. П. Фесенко, С. В. Колесникова. — М. : ФЛИНТА, 2014. – 128 с. (Электронный ресурс. – Режим доступа:http://znanium.com/bookread2.php?book=458059)

Дополнительная литература

1. Анатомия трудового конфликта: Практическое пособие / В.А. Москвин. - М.: КУРС: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 150 с. (Электронный ресурс. – Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=469855)
2. Конфликтология: Учеб.пособие / Е.А. Земедлина. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. - 141 с. (Электронный ресурс. – Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=368679)
3. Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; Гос. Универ. Управл. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М,

2014.- 301 с.(Электронный ресурс. – Режим доступа:http://znanium.com/bookread2.php?book=405091)
4. Основы проектирования педагогической технологии. Взаимосвязь теории и практики: Уч.мет.пос. / Пашкевич А.В. - 3 изд., испр. и доп. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 194 с. (Электронный ресурс. – Режим доступа:http://znanium.com/bookread2.php?book=543784)
5. Рыбакова М. М. Конфликт и взаимодействия в педагогическом процессе. М.: Просвещение, 1991. 128 с.
6. Цветков, В. Л. Психология конфликта. От теории к практике [Электронный ресурс] : учеб.пособие / В. Л. Цветков. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 183 с. (Электронный ресурс. – Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=490958)

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. http://www.aconflict.ru - сайт научных статей о конфликтах «Аналитика конфликта»
2. http://www.conflictolog1.narod.ru - Официальный сайт центра конфликтологии при Институте социологии РАН
3. http://www.confstud.ru - Сайт научно-практического журнала международной ассоциации конфликтологов «Конфликтология и жизнь»
4. http://www.organization-conflict.ru «Организационный конфликт» - Интернет ресурс в котором рассматриваются причины возникновения конфликтов в организации и способы их устранения
5. http://www.igidravlika.com «Конфликтология» - сайт по теоретическим аспектам конфликтологического знания и практическим способам их применения.

Электронные библиотечные системы (ЭБС), с которыми сотрудничает «УлГПУ им. И.Н. Ульянова»

№	Название ЭБС	№, дата договора	Срок использования	Количество пользователей
1	«ЭБСZNANIUM.COM»	Договор № 2304 от 19.05.2017	с 31.05.2017 по 31.05.2018	6 000
2	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Договор № 1966 от 13.11.2017	с 22.11.2017 по 21.11.2018	8 000
3	ЭБСelibrary	Договор № 223 от 09.03.2017	С 09.03.2017 до 09.03.2018	100%
4	ЭБС «ЭБСЮРАЙТ»	Договор № 3107 от 13.12.2017	С 13.12.2017 по 13.12.2018	100%

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

По каждой теме дисциплины предполагается проведение аудиторных занятий и самостоятельной работы, т. е. чтение лекций, написание реферата. Предусматриваются также активные и интерактивные формы обучения.

Подготовка и проведение лекций, практических занятий должны предусматривать определенный порядок.

Для подготовки к лабораторному занятию на предыдущей лекции преподаватель должен определить основные вопросы и проблемы, выносимые на обсуждение,

рекомендовать дополнительную учебную и периодическую литературу, рассказать о порядке и методике его проведения.

Методы проведения лабораторных занятий весьма разнообразны и могут применяться в различных сочетаниях. Наиболее распространенными являются: вопросно-ответные, научных сообщений по отдельным вопросам темы, решение практических задач и упражнений, решение тестов и другие.

Важное место занимает подведение итогов лабораторных занятий: преподаватель должен не только раскрыть теоретическое значение обсуждаемых проблем, но и оценить слабые и сильные стороны выступлений.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

1. Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям. Практическое занятие включает в себя два вида работ: подготовку сообщения и участие в обсуждении проблемы, затронутой сообщением. Основной вид работы на занятии – участие в обсуждении проблемы.

Правила поведения на практических занятиях:

1. Необходимо являться с запасом сформулированных идей.

2. Выступления должны быть по возможности компактными и в то же время вразумительными. Старайтесь не перебивать говорящего, это некорректно; замечания, возражения и дополнения следуют обычно по окончании текущего выступления.

На практическом занятии идёт проверка степени проникновения в суть материала, обсуждаемой проблемы. Поэтому беседа будет идти не по содержанию прочитанных работ; преподаватель будет ставить проблемные вопросы.

По окончании практического занятия к нему следует обратиться ещё раз, повторив сделанные выводы, проследив логику их построения, отметив положения, лежащие в их основе – для этого в течение занятия следует делать небольшие пометки. Таким образом, практическое занятие не пройдёт даром, закрепление результатов занятия ведёт к лучшему усвоению материала изученной темы и лучшей ориентации в структуре курса. Вышеприведённая процедура должна практиковаться регулярно – стабильная и прилежная работа в течение семестра будет залогом успеха на сессии.

2. Методические рекомендации по организации и проведению самостоятельной работы.

Самостоятельная работа студентов по курсу призвана закреплять и углублять знания, полученные на аудиторных занятиях, способствовать развитию у студентов творческих навыков.

При выполнении плана самостоятельной работы студенту необходимо прочитать теоретический материал не только в учебниках и учебных пособиях, указанных в библиографических списках, но и познакомится с публикациями в периодических изданиях.

Студенту необходимо творчески проработать изученный самостоятельно материал и представить его для отчета в форме реферата или конспекта. Возможен доклад по реферату или конспекту. Проверка выполнения плана самостоятельной работы проводится на практических занятиях до выполнения работы и на индивидуальных занятиях.

Работа студентов по изучению данной дисциплины находящихся на индивидуальном посещении (реферат)

1. Психоанализ как основание для развитие педагогической конфликтологии
2. Когнитивное направление в педагогической конфликтологии
3. Социально-ролевой подход в педагогической конфликтологии
4. Описание педагогического конфликта как механизм его разрешения
5. Возрастная психология как основание для педагогической конфликтологии
6. Конфликт отцов и детей
7. Развитие конфликтоустойчивости

8. Конфликтологическая компетентность
9. Конфликтогенность детства
10. Конфликтогенность педагогической деятельности
11. Педагогика сотрудничества и педагогический конфликт
12. Фасилитарная педагогика и педагогический конфликт
13. Авторитарная педагогика и педагогический конфликт
14. Толерантность педагога и педагогический конфликт
15. Рефлексивность педагога и педагогический конфликт

Примерный план семинарских занятий
Раздел I. ОСОБЕННОСТИ ПРОТЕКАНИЯ КОНФЛИКТОВ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ.

Практическая работа № 1.Объект, предмет и методы исследования конфликтологии.
Цель работы: провести анализ предмета конфликтологии и методов исследования
Задание 1. Перед вами десять пар утверждений. Прочитайте каждое утверждение и отметьте (крестиком), на сколько баллов у вас проявляется свойство, отмеченное в левой колонке. При опенке пользуйтесь семибалльной шкалой.

1	Рвется в спор	7654321	Уклоняется от спора
2	Свои доводы сопровождает тоном, не терпящим возражения	7654321	Свои доводы сопровождает извиняющимся тоном
3	Считает, что добьется своего, если будет возражать	7654321	Считает, что проиграет, если будет возражать
4	Не обращает внимания на то, что другие не понимают доводов	7654321	Сожалеет, если видит, что другие не понимают доводов
5	Спорные вопросы обсуждают в присутствии или отсутствии оппонента	7654321	Рассуждает о спорных вопросах в отсутствии спорных оппонентов
6	Не смущается, если попадает в напряженную обстановку	7654321	В напряженной обстановке чувствует себя не ловко
7	Считает, что в споре надо проявлять свой характер	7654321	Считает, что в споре не нужно демонстрировать своих эмоций
8	Не уступает в спорах	7654321	Уступает в спорах
9	Считает, что люди легко выходят из конфликта	7654321	Считает, что люди с трудом выходят из конфликта
10	Если взрывается, то считает, что без этого нельзя	7654321	Если взрывается, то вскоре ощущает чувство вины

Оценка данных
1. Соедините оценки по баллам (крестиками) на каждой строке и постройте график. Отклонение влево от середины (цифра 4) указывает на склонность к конфликтности, вправо – на склонность избегать конфликтные ситуации.
2. Подсчитайте общее количество баллов. Сумма в 70 баллов свидетельствует об очень высокой степени конфликтности, 60 баллов – о высокой, 50 баллов – о выраженной конфликтности. Сумма 11–15 баллов говорит о склонности избегать конфликтные ситуации.
3. Сравните собственную оценку (по графику и баллам) и оценку данную вам другими. Сделайте выводы.
Форма представления отчета:
Студент должен представить решение предложенной задачи в письменном и устном виде.

Практическая работа № 2. История развития конфликтологической мысли.
Цель занятия:Контрольный тест

Выберите вариант правильного ответа в каждом из 10 вопросов.
1. Конфликтология как относительно самостоятельная теория возникла:
а) в конце XIX века;
б) в начале XX века;
в) в 30-е годы XX века;
г) в конце 50-х годов XX века;
д) в 70-е годы XX века.
2. Становление конфликтологической практики произошло:
а) в конце XIX века;
б) в 70-е годы XX века;
в) в начале 50-х годов XX века;
г) в 30-е годы XX века;
д) в 80-е годы XX века.
3. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:
а) К. Маркса и Ф. Энгельса, О. Конта;
б) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда;
в) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа;
г) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотт;
д) Р. Фишера, У. Юри, К. Томоса.
4. Методику ПОИР (Постепенных и обоюдных инициатив по разрядке напряженности) разработал:
а) Ч. Освуд;
б) В. Линкольн;
в) Л. Томпсон;
г) Р. Фишер;
д) Ш. и Г. Боуэр.
5. Гарвардский метод «принципиальных переговоров» разработали:
а) Д. Скотт и Ш. и Г. Боуэр;
б) К. Томас и Р. Киллмен;
в) М. Шериф и Д. Рапопорт;
г) В. Линкольн и Л. Томпсон;
д) Р. Фишер и У. Юри.
6. Первые учебные заведения по подготовке специалистов-медиаторов появились:
а) в США(70-80-х годах XX века);
б) в США(60-х годах XX века);
в) в Германии (70-х годах XX века);
г) в Австралии(80-х годах XX века);
д) в России (конец 80-х годов XX века).
7. Первый международный центр разрешения конфликтов был создан:
а) в 1972 г. в США;
б) в 1986 г. в Австралии;
в) в 1989 г. в Германии;
г) в 1985 г. в Швейцарии;
д) в 1992 г. в России.
8. В России центр по разрешению конфликтов был создан:
а) в Москве в 1992 г.;
б) в Санкт-Петербурге в 1993 г.;
в) в Сочи в 1995 г.;
г) во Владивостоке в 1993 г.;
д) в Твери в 1998 г.
9. Предметом конфликтологии являются:

а) конфликты;
б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими;
в) любые столкновения;
г) механизмы поведения личности в конфликте и технологии переговорного процесса по разрешению конфликта;
д) законы противоборства субъектов социального взаимодействия.
10. Какой из приведенных методов относится к группе методов управления конфликтами:
а) социологический метод;
б) метод тестирования;
в) метод картографии;
г) метод наблюдения;
д) метод эксперимента.

Практическая работа № 3. Характеристика и диагностика конфликтов.
Цель работы:Развитие у студентов умения анализировать конфликт на основе усвоения ими основных конфликтологических понятий; формирования навыков применения простейших методов изучения и оценки конфликтных ситуаций.
Рекомендации к самостоятельной работе
1. Проработать материал по теме практической работы из [3].
Содержание работы:

«Деловая игра «Жалоба»

Игровая ситуация. Директор школы получил жалобу от одного из родителей.

Директор назначает рабочую группу для изучения жалобы и выработки предложений для принятия решения. Состав рабочей группы: педагоги и учащиеся активисты.

Порядок проведения игры.

Подготовительный этап. За одну две недели студенты получают установку на проведение деловой игры. Им сообщают тему и цель занятия.а также тему деловой игры, ее цель и игровую ситуацию. Студентам напоминают, что в ходе игры они должны продемонстрировать умение использовать различные методы изучения и анализа конфликта: наблюдение, анализ результатов деятельности, беседа, экспертный опрос и др.

В ходе игры:

1. Учебная группа разбивается на три команды. (5 минут)

Первая команда руководство фирмы: директор, заместитель директора по воспитательной части.

Вторая команда рабочая группа по изучению жалобы.

Третья команда эксперты (3–5 человек)

2. Всем командам выдается жалоба в письменном виде и задание на игру. Первая команда готовится к заслушиванию предложений для принятия решения, выработанных рабочей группой. Вторая команда готовит предложения для принятия решения по жалобе. Третья команда готовится к оценке содержания работы по первой и второй команде. (15 минут).

Заслушивание предложений для выработки решения по жалобе, принятия решения и оценка содержания работы.

Игровой сценарий

«Директор» открывает совещание, объявляя его тему, и предоставляет слово для доклада «старшему рабочей группы» по изучению жалобы и выработке предложений для принятия решения (регламент доклада ограничен 10 минутами). После доклада руководящий состав задает вопросы членам группы (время на вопросы и ответы до 20 минут). После ответов на вопросы выслушиваются мнения «заместителя директора по воспитательной части» (регламент до 5 минут).

Решение на основе обсуждения принимает «директор».

Оценка содержания работы. После принятия решения члены экспертной группы выступают с оценкой работы первой и второй команд, а также исполнителей всех ролей. Возможна дискуссия. (15–20 минут).

3. Подведение преподавателем итогов игры.

Задание 1. Проанализируйте причины конфликта, которые сформулировал известный теоретик конфликта Дж. Тернер. Выразите свое отношение к ним с точек зрения их содержания, полноты и убедительности.

Форма представления отчета:

Студент должен представить решение предложенной задачи в устном виде.

Практическая работа № 4. по разделу 2. ОСОБЕННОСТИ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПЕДАГОГАМИ И УЧАЩИМИСЯ (Темы 4,5,6)

Цель работы:изучение индивидуальных, групповых коммуникационных процессов в ситуации принятия решения при неопределенном исходе и равных альтернативах; выявление стремления к конкуренции или кооперации во взаимоотношениях; формирование умений прогнозировать межличностные отношения.

Ролевая игра «Дилемма узника».

Цель: изучение индивидуальных, групповых коммуникационных процессов в ситуации принятия решения при неопределенном исходе и равных альтернативах; выявление стремления к конкуренции или кооперации во взаимоотношениях; формирование умений прогнозировать межличностные отношения.

Сюжет игры.

1. Двух заключенных подозревают в совместном преступлении. Они помещены в отдельные камеры. У каждого есть возможность сообщить о преступлении другого, надеясь получить меньшее наказание:

- если никто из них не сообщит о совершенном другим преступлении, оба получат незначительное наказание;
- если один скажет, а другой нет, то сообщивший будет отпущен на свободу, а другой получит суровое наказание;
- если они оба сообщат, то оба получат небольшое наказание, но оно будет больше того, что они могли получить, если бы оба промолчали.

Игроки должны сделать выбор между кооперативным (В) и конкурентным (Г) поведением, учитывая при этом мотивы другого. С точки зрения индивидуального результата игрока А ему всегда выгоднее сообщить о другом (Г). Но дело в том, что, если игрок Б будет исходить из той же позиции, они оба получат относительно мало очков. А исходя из максимума обоюдного результата они оба должны выбрать молчание (В), но тогда каждый оставляет для другого возможность злоупотреблять доверием.

Игроки делают выбор одновременно: в одних случаях не вступая в контакт (на листке бумаги должны написать только одно слово «молчать» или «рассказать»), в других случаях разрешается общаться (при этом отслеживается воздействие коммуникации на выбор решения).

Оценить результаты игры можно при помощи таблицы 1. Если первый играющий написал слово «молчать», это означает, что он решил ничего не рассказывать о совершенном преступлении. Если и партнер по игре решит молчать, то оба получают по +3 балла. Но если первый написал слово «молчать», а его партнер решит все рассказать, то первый получает -1, а второй +5 баллов. Если первый написал слово «рассказать», это означает, что он решил рассказать всю правду об этом преступлении. Если также решит действовать его партнер, то они получат по +1 баллу, а если он будет молчать, то первый получит максимально возможный балл +5, а партнер -1.

Игра может проигрываться многократно, и после каждого тура игрокам сообщаются результаты, за которые они получают призы или наказание. В роли игрока может выступить не один человек, а команда. При этом в предмет анализа входит поведение группы в ситуации принятия решения.

Таблица 1. Расчет оценки результатов игры «Дилемма узника».

Выбор участника А		Выбор участника Б	
		В (молчать)	Г (сказать)
	В (молчать)	+3, +3	-1, +5
	Г (сказать)	+5, -1	+1, +1

2. В начале игры участникам сообщается, что один из них будет играть роль узника, а другой – охранника. Далее «узник» условно помещается в камеру, имеющую следующую форму. (Рис. 1)

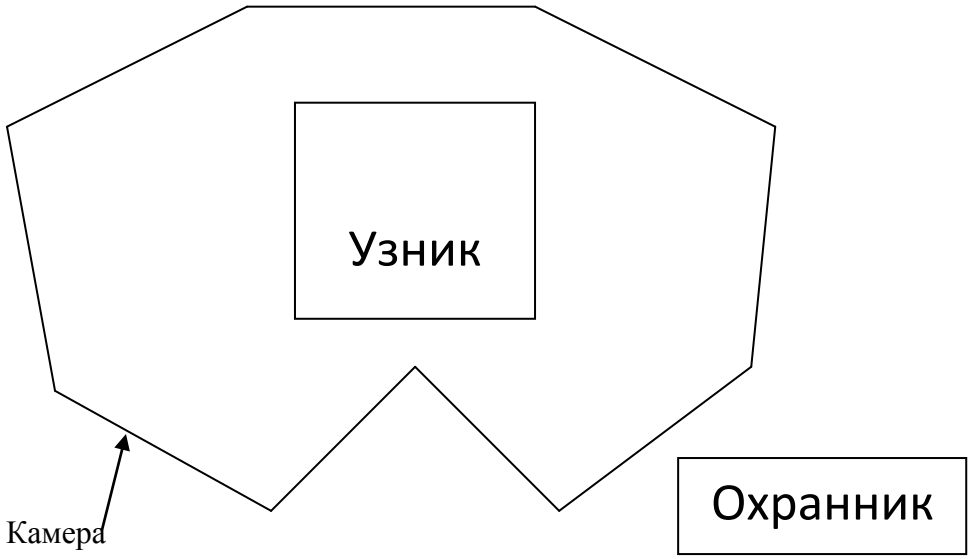

Рисунок 1. Схематическое изображение игровой ситуации.

Все углы камеры, так же, как и стороны, приблизительно одинаковые. Охранник находится снаружи.

Инструкция для «узника». Вам необходимо выбрать один из углов для «побега». «Побег» будет считаться удачным, если «охранник» не догадается, какой угол Вы выбрали. Запишите выбор и его обоснование в протокол.

Инструкция для «охранника». Ваша задача – догадаться, в каком углу готовит «побег» узник и предотвратить побег. Запишите Ваш выбор и обоснуйте его в протоколе.

Затем записи участников сверяются и анализируются основания выбора. Если оказывается, что на первом этапе игры участники исходили из формальных оснований и не учитывали персоны противника, не пытались моделировать его поведение, ведущий отмечает это и переходит ко второму этапу.

На втором этапе игра повторяется. Причем участники могут поменяться ролями. Ведущий должен учитывать, что любое решение участников неудовлетворительно с точки зрения формальной рациональности. Поэтому очень важно точно формулировать вопрос

при построении гипотезы. А именно – перед кем стоит дилемма? Часто путают подлинную дилемму, которая в подобном случае возникает перед игроком – участником, с задачей, возникающей у ведущего игры, который должен рекомендовать оптимальное решение. Следует помнить, что оптимального решения нет, выход же из конфликта для участника заключается в получении достаточных для моделирования поведения противника оснований.

Упражнения наразвитие у студентов умений и навыков произвольного контроля собственных эмоциональных состояний, актуализирующихся в ситуации конфликта.

Упражнение «Контексты».

Совместная деятельность предполагает получение обратной связи, как по динамике процесса, так и по полученным результатам. Сведения о допущенных ошибках и возможных способах их исправления передаются партнерами, как словами, так и в невербальной форме. При этом эмоциональная компонента сообщения на невербальном уровне воспринимается быстрее, чем сами слова. Партнер по общению сразу почувствует отношение своего оппонента: высокомерие, отчуждение, отстраненность, обвинение и т.п. В свою очередь это вынуждает первого занимать оборонительную позицию в общении, что приводит к возникновению конфликта. Для избежания возникновения конфликта необходимо строить свой невербальный «язык» на положительной эмоциональной ноте.
Инструкция. Перед зеркалом проиграйте сценку, в которой Вы хвалите своего партнера. Произнесите несколько фраз, фиксируя выражение своего лица, положение и движения рук, туловища, интонацию голоса. Отметьте их контекстную составляющую: выражают ли они открытость, искренность, доброжелательность. Затем проиграйте сценку, в которой Вы критикуете, порицаете своего партнера. При этом старайтесь, чтобы Ваш невербальный «язык» остался прежним – открытым и доброжелательным. При необходимости повторите упражнение.

Упражнение может выполняться в парах. По завершении необходимо обсудить с участниками те трудности, с которыми они сталкивались в ходе выполнения упражнения.
Продолжительность – 20-30 мин.

Упражнение «Пресс».

Жизнь современного человека «изобилует» напряженными ситуациями, требующих внутреннего самообладания, уверенности в себе. «Трудный» коллега, негативно настроенный клиент, «несговорчивый» подросток и его родители в ответ вызывают у нас отрицательные эмоции гнева, раздражения, повышенной тревожности, агрессии. Такой эмоциональный поток не даст возможности контролировать себя и принять верное решение по разрешению конфликта. В этом случае необходимо научиться нейтрализовать возникающие отрицательные эмоции на начальном этапе развития конфликта, в тот момент, когда чувствуется внутреннее психологическое напряжение.
Инструкция. Упражнение выполняется индивидуально. Представьте внутри себя, на уровне груди мощный пресс, который движется сверху вниз, подавляя возникающие отрицательные эмоции и внутреннее напряжение. При выполнении упражнения важно добиться ощущения физической тяжести внутреннего пресса, выталкивающего вниз и подавляющего отрицательные эмоции.

Упражнение не рекомендуется людям, страдающим сердечно-сосудистыми заболеваниями.
Продолжительность – 15-20 мин.

Упражнение «Настроение».

Конфликт достиг активной стадии своего развития. Обвинения одной из сторон превысили критическую точку самоконтроля другой и установки на спокойное,

конструктивное построение беседы были разрушены. Оппоненты выплеснули отрицательные эмоции друг на друга. Конфликт не был разрешен. После такого разговора неминуемо остается неприятный осадок. Его необходимо снять.

Инструкция. На чистом листе бумаги расслабленно, левой рукой нарисуйте цветными карандашами абстрактный сюжет в соответствии с Вашим настроением. Важно при этом полностью погрузиться в собственные переживания, выбрать цвет и провести линии так, как Вам больше хочется. Представьте, что свое настроение Вы переносите на бумагу, материализуете его. После того, как закончите рисунок, на обратной стороне листка напишите 5-7 слов, отражающих Ваше настроение. Пишите те слова, которые первыми приходят в голову. Затем еще раз посмотрите на свой рисунок, как бы заново переживая свое состояние, перечитайте слова и с удовольствием, эмоционально разорвите листок и выбросьте его в урну. Теперь Ваше эмоционально-неприятное состояние исчезло, оно перешло на рисунок и было уничтожено.

Продолжительность – 10-15 мин.

Тема 5. Развитие конфликта.

Структура конфликтной ситуации. Конфликтное пространство. Модели описания конфликта: структурная и процессуальная. Элементы конфликтной ситуации: непосредственные участники (стороны, оппоненты, субъекты) конфликта и проблема, требующая решения, т.е. предмет конфликта. Динамика конфликта. Схема возникновения, развития и взаимосвязи элементов конфликта как структуры и процесса. Этапы и фазы конфликтной стадии. Предупреждение конфликтов. Методы профилактики конфликтов. Примирительные процедуры при трудовых спорах. Забастовка – крайняя форма социально-трудового конфликта.

Стратегия разрешения конфликтов. Стили конфликтного поведения. Способы разрешения конфликтов. Методика урегулирования конфликтов.

В таблице 2 приведена типология поведения партнеров в переговорном процессе и адекватный стиль общения с ними.

Таблица 2. Типология поведения партнеров при переговорах.

Тип поведения	Характеристика поведения	Адекватный стиль общения
Избегающий	Отказывается приступать к обсуждению конфликтной проблемы. Стремится уйти от обсуждаемой проблемы, изменить предмет обсуждения. (мотивами такого поведения могут быть: чувство вины, отсутствие понимания сути проблемы и др.)	Проявлять настойчивость, добиваться продолжения обсуждения проблемы. Быть активным, овладеть инициативой. Заинтересовать партнера показом вариантов решения проблемы и возможных положительных результатов.
Уступающий	Соглашается на любое предложение, в том числе и невыгодное для себя. (Мотивом такого поведения могут быть: стремление избавиться от дискомфорта, вызванного конфликтной ситуацией, заниженная оценка предмета конфликта).	Важно всесторонне обсудить принимаемое соглашение. Выяснить степень заинтересованности партнера в соглашении и показать его выгоду. Четко оговорить сроки выполнения и формы контроля за реализацией соглашения.
Отрицающий	Утверждает, что проблема неактуальна, конфликтная	Необходимо всячески показывать наличие проблемы, ее

	ситуация разрешится сама собой. Не проявляет усилий для достижения соглашения. (Мотивами такого поведения могут быть отсутствие понимания сути проблемы, уход от дискомфорта, связанного с конфликтами и т.п.)	сложность и опасность. Проявлять инициативу в обсуждении спорной проблемы. Создавать благоприятную атмосферу для обсуждения проблемы. Показывать пути и возможности разрешения проблемы.
Наступающий	Стремится к успеху, принятию решения в свою пользу. Отвергает аргументы и доводы оппонента. Проявляет напор, агрессию. (Мотивами такого поведения могут быть: неосознанное стремление к победе, завышенная оценка предмета конфликта, амбиции).	Необходимо проявлять спокойствие, осмотрительность. Показывать свою позицию достаточно твердой и убедительной. Дать понять, что односторонних уступок не может быть. Предлагать свои варианты компромисса, разрешения проблемы.

В таблицах 3 и 4 представлены типичные манипуляции, которые используются в переговорах, и способы противодействия им.

Таблица 3. Манипуляции, основанные на «правилах приличия» и «справедливости».

Способ поведения	Ожидаемая реакция	Способ противодействия
Патетическая просьба «войти в положение»	Вызвать благосклонность и великодушие	Не брать на себя обязательств
Создание видимости того, что позиция оппонента слишком сложна и непонятна	Принудить партнера раскрыть больше информации, чем ему нужно	Спросить о том, что именно непонятно
Изображение из себя «делового» партнера, представление существующих проблем как несущественных, побочных вопросов	Показать что вы – умудренный опытом человек, которому не пристало осложнять жизнь другим	Твердо указать на то, что есть много препятствий для решения проблемы
Поза «благоразумности» и «серьезности», авторитетные заявления, основанные на «очевидных» и «конструктивных» идеях	Страх показаться глупым, несерьезным и неконструктивным	Заявить, что некоторые очень важные аспекты еще не были приняты во внимание

Таблица 4. Манипуляции, направленные на унижение оппонента.

Способ поведения	Ожидаемая реакция	Способ противодействия
Указание на возможную критику действий оппонента со стороны его клиентов или обще-	Пробуждение чувства опасности и неуверенности	Выразить возмущение тем, что вторая сторона опускается до таких методов

ственности		
Постоянная демонстрация упрямства, самоуверенности	Заставить оппонента быть просителем, показав ему, что его методы не успешны	Относиться ко второй стороне скептически, не терять уверенности в себе
Постоянное подчеркивание того, что аргументы оппоненты не выдерживают никакой критики	Пробудить чувство бессилия, установку, что другие аргументы будут несостоятельны	Вежливо сказать, что вторая сторона не совсем правильно вас поняла
Постоянно задаваемые риторические вопросы относительно поведения или аргументации оппонента	Породить тенденцию оппонента отвечать в ожидаемом ключе, либо вообще не отвечать вследствие чувства бессилия	Не отвечать на вопросы, ненавязчиво заметить, что вторая сторона формулирует проблему не совсем корректно
Проявление себя как «милого и подлого», то есть демонстрация дружественности и вместе с тем постоянное возмущение	Породить неуверенность, дезориентировать и напугать оппонента	С прохладой относиться как к дружелюбию, так и к возмущению со стороны оппонента
Стремление показать, что зависимость оппонента намного больше, чем это есть на самом деле	Завоевать авторитет и заставить оппонента усомниться в себе настолько, чтобы он не был способен сохранить занятую позицию	Продолжать задавать критические вопросы, реагировать демонстративно и хладнокровно

Ролевая игра «Трудовое соглашение».
Цель: формирование умений и навыков ведения переговоров о трудовом соглашении.
Продолжительность игры – 40-50 мин.
Количество участников – 4 и более человек.
Оборудование и *материалы*: учебная аудитория, ролевые инструкции участникам игры.
Ход игры.
1. Описать цель занятия и устроить короткую дискуссию о проблемах, с которыми могут столкнуться участники, когда будут договариваться о гонораре с клиентами или о заработной плате с работодателем.
2. Раздать роли первым двум добровольцам из числа участников и попросить разыграть 10-минутную сценку.
3. Повторить все действия со следующими парами. Затем обсудить то, что произошло во время ролевой игры и почему.
Роли:

Роль А.

Вы повстречались на конференции с директором службы развития человеческих ресурсов, работающим в крупной корпорации. Похоже, что на этого директора произвели впечатление Ваша квалификация, Ваш опыт в проведении тренинга менеджмента в условиях работы с представителями разных культур и национальностей, а также Ваш доклад на конференции, посвященный проблемам работы с такими представителями.

Директор спросил, не хотели бы Вы вести трехдневный семинар по вопросам общения между представителями различных культур. В нем будут участвовать менеджеры среднего и старшего звена, работающие в компании, которая находится в Новой Зеландии и занимается нефтяными разработками во всем тихоокеанском регионе. Менеджерам компании приходится общаться и вести переговоры с людьми из многих азиатских стран на всех уровнях – от высокопоставленных чиновников до местных рабочих, и, естественно, они испытывают при этом большие трудности и нуждаются в тренинге.

На следующей неделе Вы составили письменный план и назначили сумму гонорара, которая будет варьироваться в зависимости от числа участников и Вашего участия в административно-хозяйственных приготовлениях – подготовке места проведения семинара, поставке продуктов и т.д.

На следующей неделе Вы получили по почте контракт. Хотя Вы полагали, что могли бы согласиться на его условия, написанное показалось Вам неприемлемым, так как гонорар предполагается выплачивать «в случае удовлетворительного завершения курса», но ничего не говорится об изменении его суммы в зависимости от ситуации.

Желая обсудить этот вопрос, Вы договорились о встрече и сегодня вновь встречаетесь с директором упомянутой службы. Вы намерены уточнить, что означает «удовлетворительное завершение», и потребовать точной формулировки Ваших обязанностей в рамках контракта.

Роль Б.

Вы являетесь директором службы развития человеческих ресурсов и работаете в крупной корпорации, расположенной в Новой Зеландии и занимающейся нефтяными разработками во всем тихоокеанском регионе.

Менеджерам компании приходится общаться и вести переговоры с людьми из разных азиатских стран на всех уровнях – от высокопоставленных правительственных чиновников до местных рабочих, и иногда это бывает весьма проблематично.

Недавно Вы встретились на конференции с консультантом исключительной квалификации и опыта в проведении тренинга менеджмента при работе с представителями разных культур и национальностей. Этот консультант сделал на конференции великолепный доклад, посвященный этой теме. Вы спросили, не хотел он провести трехдневный семинар для зарубежных менеджеров по вопросам общения между представителями различных культур.

На следующей неделе Вы получили от консультанта письменный план и распорядились направить ему экземпляр простого контракта на проведение тренинга, какими Вы пользовались еще на заре своей деятельности. Он позволяет другой стороне внести столько позиций, сколько потребуется – таких, например, как подготовка места проведения, вспомогательные материалы и т.д.

После этого консультант попросил о встрече, чтобы обсудить контракт, хотя Вы не видите здесь никакого предмета для обсуждения. Тем не менее, сегодня вы встречаетесь в Вашем офисе.

Анализ. Каковы главные факторы, которые следует учитывать при обсуждении трудового соглашения? Можно ли предугадать, в какой момент переговоров возникнут проблемы?

Тема 6. Виды конфликтов.

Семейные, межэтнические, внутригрупповые, детские и др. конфликты.

Социально- трудовой конфликт как форма борьбы между различными социальными группами за экономические ресурсы в сфере труда. Основные линии противоречий в социально- трудовых и социально-экономических конфликтах. Причины возникновения и сущность социально-трудовых конфликтов. Действующие силы

конфликта. Внешние и внутренние факторы стимулирования конфликта и динамика его развития. Особенности социально- трудовых конфликтов в России. Способы прогнозирования социально-трудовых конфликтов. Конфликтологический мониторинг как способ прогнозирования социально-трудовых конфликтов. Формы проявления социально-трудовых конфликтов. Опыт урегулирования социально-трудовых конфликтов в разных странах. Система социального партнерства. Роль социально-трудовых конфликтов в развитии общества.

Практическая работа № 5. по разделу 3. «ОСОБЕННОСТИ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ УЧАЩИМИСЯ» (Темы 7,8)

Тема 7. *Упражнение «Объединяемся».*

Цель. Расширение знаний студентов о групповой динамике. Развитие умений распознавать возникновение внутригруппового конфликта. Формирование коммуникативных способностей, способностей к анализу. Обучение навыкам активного слушания и обратной связи.

Продолжительность игры – 40-50 мин.

Количество участников – 8 и более человек.

Оборудование и *материалы*: учебная аудитория.

Процедура.

Члены группы делятся на пары. Каждая пара должна найти для себя какую-то совместную цель, идею (продажа чего-либо, представление проекта, решение проблемы и т.п.).

Далее каждая из пар должна для себя ответить на вопрос: «Что мы можем придумать, чтобы другая пара захотела вместе с нами развивать нашу деятельность, работать на нашу цель?».

Затем парам предлагается пообщаться друг с другом и выбрать тех, кто готов с ними объединиться. Если какая-то из пар не хочет объединяться, то она должна обосновать свой отказ. Привлекать к себе в объединение можно любое количество пар. Выигрывает то объединение, которое собрало под свою цель самое большое количество участников группы.

Анализ. Как происходило общение внутри каждой группы? Какую цель выбрала для себя каждая пара и почему? Каким образом привлекались (уговаривались) другие пары? Какие доводы приводились во время отказа? Почему большинство приняло именно эту цель?

Упражнение «Несуществующее время».

Цель. Выявление ключевых моментов конфликтного взаимодействия. Демонстрация стратегий лидерства в группе. Обучение анализу конфликтных ситуаций.

Продолжительность игры – 40-50 мин.

Количество участников – 8 и более человек.

Оборудование и *материалы*: учебная аудитория, карточки с указанным временем.

Процедура.

Всем членам группы раздаются карточки с каким-либо временем. Члены группы любым способом должны выбрать одно время, в которое они все должны собраться для какого-либо мероприятия, и сообщить его тренеру. Содержание мероприятия не оговаривается, его выбирает группа. Выигрывает тот член группы, чье время окажется наиболее близким к выбранному группой времени. Чем дальше от выбранного времени время члена группы, тем больше его проигрыш. Игра считается законченной, когда группа объявляет о выбранном времени. Тренер может установить ограничение по времени на выполнение этого задания. Но при этом важно добавить, что, если группе будет недостаточно времени, она может взять дополнительное, сообщив об этом тренеру. В

данной игре важно, чтобы члены группы как можно полнее вовлеклись в процесс обсуждения, а не скорость их работы.
Анализ. Как работала группа? Кто руководил процессом? Какие стратегии руководства применялись во время выбора времени? Чьи идеи принимались в первую очередь и почему? Все ли идеи были услышаны и воплощены? Почему выбрали именно это время?

Упражнение «Герб группы».
Цель. Консолидация группового опыта. Выявление новых норм и правил взаимоотношений в группе. Выявление креативных способностей группы.
Продолжительность игры – 40-50 мин.
Количество участников – 8 и более человек.
Оборудование и *материалы*: учебная аудитория, листы ватмана, фломастеры.
Процедура.
Членам группы дается задание создать герб своей группы. При этом устанавливаются правила создания герба:
- справа должно быть изображение в виде рисунка (или нескольких рисунков), отображающее основные достижения группы;
- в центре должно быть изображение в виде рисунка (или нескольких рисунков), отображающее осознание группой себя – «кто мы сейчас»;
- слева должно быть изображение в виде рисунка (или нескольких рисунков), отображающее цель (или цели) группы;
- внизу должен быть написан девиз.

Анализ. Как работала группа? Кто руководил процессом? Чьи идеи принимались в первую очередь и почему? Все ли идеи были услышаны и воплощены? Какие новые нормы и правила взаимодействия появились в группе? Каким было настроение во время выполнения упражнения и что влияло на его изменение? Насколько устраивает то, что в итоге создали?

Тема 8. Конфликты в социально-педагогическом процессе.

Понятие и сущность социально-педагогического процесса. Конфликтогенные факторы в отечественном образовании. Политические, экономические, ценностные, мотивационные, профессиональные, социально-психологические и другие проблемные конфликты в социально-педагогическом процессе. Кризис системы образования и конфликты. Школа и общество.

Генезис, типология и динамика конфликтов в педагогическом процессе. Конфликты в педагогическом коллективе: причины возникновения, структура, классификация.

Основные причины возникновения конфликтов в социально-педагогическом процессе. Конфликты типа: «учитель-учитель», «учитель-ученик», «учитель-родитель», «ученик-ученик» и др. Сложные конфликты.

Способы урегулирования конфликтов, используемые участниками педагогического процесса и их отношение к конфликтам. Состояние и перспективы конфликтологии образования.

1. Какие межличностные конфликты характерны для средней школы?
2. Какова стратегия предупреждения конфликтного поведения школьников?
3. Какие стратегии разрешения конфликтов в основном используют учителя по отношению к учащимся?
4. Какие методы разрешения конфликтов адекватны в педагогической среде?
5. Что включает в себя практическая подготовка учителя к предупреждению конфликтов в ученическом коллективе?
6. Каковы причины и факторы возникновения супружеских конфликтов?

7. Какие существуют виды конфликтных семей?
8. Охарактеризуйте конфликты между детьми и родителями.
9. Какие существуют методы коррекции семейных отношений?
10. Какие основные направления профилактики детско-родительских конфликтов?

Решение ситуационных задач.
Цель. Развитие у студентов навыков оценки конфликтности между субъектами социального взаимодействия на основе трансактного анализа.
Инструкция. Студентам предлагаются конкретные ситуации, которые необходимо оценить на основе трансактного анализа. Результаты обсудить в группе.
Ситуация 1. Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа.
Ситуация 2. 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».
Ситуация 3. Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».
Ситуация 4. 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.

Практическая работа 6 по разделу 4. ОСОБЕННОСТИ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ В ДИАДЕ «ПЕДАГОГ – ПЕДАГОГ» И «ПЕДАГОГ – РОДИТЕЛЬ» (Темы 9, 10)
Цель работы: сформировать практические навыки решения педагогических конфликтных ситуаций,развитие у студентов навыков оценки конфликтности между субъектами социального взаимодействия на основе трансактного анализа.
Рекомендации к самостоятельной работе
1. Проработать материал по теме практической работы из [9,10].
Содержание работы:
Решение ситуационных задач.
Инструкция. Студентам предлагаются конкретные ситуации, которые необходимо оценить на основе трансактного анализа. Результаты обсудить в группе.
Ситуация 1. Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа.
Ситуация 2. 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».
Ситуация 3. Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».
Ситуация 4. 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.

Имитационно-моделирующая игра «Урок».
Цель: формирование способности анализировать конфликты в типичных педагогических ситуациях, выработка умений и навыков разрешать и предупреждать педагогические конфликты, стимулирование поиска нестандартных способов их разрешения.

Продолжительность игры – 60-80 мин.
Количество участников – 15-30 человек.
Оборудование и *материалы*: учебная аудитория, ролевые инструкции участникам игры.
Роли: учителя (5 студентов), ученики (14 студентов), директор (1 студент), родители (2 студента), эксперты (2-5 студентов). Роли директора и учителей распределяются на предыдущем занятии. «Ученики» и «родители» получают роли перед началом игры.
Ход игры. Ученики постоянно находятся в аудитории и исполняют предложенные им роли. Учителя по очереди входят в аудиторию и пытаются реализовать полученное ими задание за 10 минут.
Инструкции.
Учитель 1. Вас попросили заменить заболевшего учителя и провести урок математики в незнакомом Вам 5-м классе. Вы должны представиться ученикам, проверить домашнее задание у учеников 2, 5, 8 и дать самостоятельную работу.
Учитель 2. Вы учитель математики в 5-м классе. Прошло 15 минут от начало урока, Вы уже успели проверить домашнее задание и провести небольшую самостоятельную работу по пройденному материалу. Теперь Вам необходимо объяснить новую тему. Заранее подготовьте материал по выбранной теме и изложите его учащимся. Поинтересуйтесь, есть ли у них вопросы.
Учитель 3. Вы ведете урок математики в 5-м классе. Вам предстоит провести фронтальный опрос по пройденному материалу. Заранее подготовьте вопросы и опросите учащихся, некоторым ученикам выставите оценки (2-3 положительные и 2-3 отрицательные).
Учитель 4. Вы только что закончили объяснение новой темы по математике в 5-м классе. Вас интересует, насколько хорошо ученики усвоили новый материал. Подготовьте ученикам 6, 7 и 8 индивидуальные задания и коллективные задания для всего класса, позволяющие это проверить. Проведите их.
Учитель 5. Урок математики в 5-м классе подходит к концу. Вы сегодня изучили с учащимися тему «Сложение обыкновенных дробей». Подведите итоги урока и дайте домашнее задание.
Общая инструкция учителям. Ваша задача не только дать необходимую информацию, закрепить новый материал и оценить степень его усвоения, но и фиксировать возникающие конфликтогенные ситуации, определенным образом реагируя на них. Прежде всего это слово (устное или письменное), интонация, взгляд, жест, действие. В случае кризисного развития ситуации Вы можете вызвать родителей двух учеников и/или пригласить директора.
Директор. Вы директор школы. Для вхождения в образ определите, какой стиль руководства для Вас предпочтителен, как Вы будете реагировать на возможные просьбы учителей навести в их классе дисциплину. Продумайте свою реакцию и способ действия в случае явного несоответствия поведения учащихся принятым в школе нормам. Ваше рабочее место в отдельном уголке аудитории.
Ученик 1. Вы – «средний» ученик, не лишены определенных способностей, однако особой жажды к учебно-познавательной деятельности не испытываете. При появлении учителя 1 поднимите руку и сообщите, что вчера классный руководитель Вам сказал об отмене урока математики из-за болезни учителя. Когда учитель 3 задаст первый вопрос, поднимите руку. Если Вас спросят – ответьте неправильно. Далее действуйте по ситуации, но специально не перечьте учителю.
Ученик 2. Вы учитесь довольно слабо. Посещение школы не вызывает у Вас энтузиазма. На уроках Вы обычно скучаете и ищете повод поразвлечься. Учитель 1 спросит у Вас домашнее задание. Объясните ему, что Вы много трудились по выполнению задания, но забыли тетрадь дома. При выполнении самостоятельной работы, предложенной учителем 1, поднимите руку и сообщите, что не можете её выполнить.

Ученик 3. Вы весьма способный ученик, материал усваиваете легко, однако особым старанием и усердием не отличаетесь. На уроках часто скучаете от того, что Вам давно уже все ясно, а учитель «долбит и долбит одно и тоже для особо непонятливых». Во время объяснения нового материала учителем 2 Вы должны создать «звуковое сопровождение» (например, постукивать ручкой по парте) так, чтобы это было не заметно для учителя и существенно не выходило за пределы общего шумового фона класса.

Ученик 4. Вы учитесь на 3-4. У Вас нет настроения решать задачи и «шевелить мозгами». Вы хотите затянуть время. При объяснении нового материала учитель 2 должен спросить, есть ли у кого-нибудь вопросы. Поднимите руку и сообщите, что ничего не поняли. При подведении итогов урока учителем 5 включите звонок (будильника, мобильного телефона) и скажите, что это звонок с урока.

Ученик 5. Вы учитесь средне, несколько рассеяны, дисциплину не нарушаете. Учителю 1 скажите, что домашнее задание не сделали, так как не рассчитывали, что будет урок. При опросе учителем 3 поднимайте руку, отвечайте то правильно, то нет, то невпопад.

Ученик 6. Вы достаточно беспокойный, нервный ученик с проблемами. Когда учитель 4 даст Вам индивидуальные задания, обратите на себя его внимание частыми вопросами и восклицаниями: «Как много!», «Я не успею!», «Скоро ли звонок?» и т.п.

Ученик 7. Вы учитесь на «4». Сегодня Вы утомлены и не настроены на активную умственную деятельность. Когда учитель предложит Вам индивидуальное задание, попросите разрешение выйти из класса.

Ученик 8. Когда учитель 1 попросит Вас показать выполнение домашнего задания, Вы скажете, что тетрадь с выполненными заданиями забыли дома. Когда учитель 4 Вам даст индивидуальное задание, Вы его выполните на одну четверть. При записи домашнего задания учителем 5 спросите, почему сегодня такое большое задание и нельзя ли поменьше.

Ученик 9. Вы умный, способный ученик. Без ошибок выполняете все задания. Иногда любите задавать каверзные вопросы. При подведении итогов урока, спросите учителя 5, для чего нужно складывать обыкновенные дроби, которые в обыденной жизни практически не встречаются.

Ученик 10. Вы учитесь на 3-4. У Вас неплохо развито чувство юмора. На открытую конфронтацию с учителем стараетесь не идти. Но любите иногда играть роль «клоуна» в кругу товарищей. При объяснении нового материала учителем 2 попытайтесь его каким-нибудь образом пародировать. Если учитель вдруг заметит, скажите, что Вы здесь не причем.

Ученик 11. Вы – «отличник». Внимательно слушаете все объяснения учителя, отвечаете внимательно на все вопросы. У Вас имидж «знатока». Ученики к Вам могут обратиться за помощью. Примите для себя решение, как Вы будете реагировать на просьбы о подсказке.

Общая инструкция ученикам. При проведении урока, если это заранее не оговорено в индивидуальных инструкциях, Вы должны выполнять все требования учителей. Старайтесь не создавать новых конфликтных ситуаций. Попытайтесь войти в образ ученика 5-го класса. При согласовании требования учителя и данных Вам инструкций, поступайте гибко, по ситуации.

Родитель 1. У Вас двое детей и практически нет времени на воспитание детей. Вы много работаете. Вы полностью доверили эту функцию школе. Если у ребенка проблемы во взаимоотношениях с учителем, Вы занимаете сторону учителя и соответственно ведете себя по отношению к ребенку.

Родитель 2. Вы довольно много внимания и времени уделяете воспитанию и образованию своего ребенка. Однако ребенок достаточно плохо адаптирован к школе. Причину Вы видите в плохой организации учебно-воспитательного процесса в школе. Соответственно в конфликте с учителем занимаете сторону ребенка и пытаетесь его защитить.

Ролевая игра «Супружеский конфликт».

Цель: ознакомление с различными вариантами супружеских конфликтов, выработка умений и навыков их разрешения.

Продолжительность игры – 30-40 мин.

Количество участников – 15-30 человек.

Оборудование и *материалы*: учебная аудитория, ролевые инструкции участникам игры.

Роли.

Муж – работник бюджетной сферы, вынужденный постоянно искать дополнительный заработок, так как основной зарплаты на содержание семьи не хватает.

Жена – также работник бюджетной сферы, вынужденная постоянно отпрашиваться с работы, так как в основном ей одной приходится вести все домашнее хозяйство: стирать, готовить, ходить за покупками, отводить и приводить двоих детей в детский сад и т.д.

Игровая ситуация. Муж приходит домой позднее обычного. Сегодня он закончил очередную «левую» работу и получил за нее деньги. Он в хорошем настроении и слегка навеселе. Жена устала и обижена на мужа. Возникает конфликт. Жена обвиняет мужа в том, что он совершенно не думает о семье, что у него своя личная жизнь, а она за своими семейными заботами ничего хорошего в этой жизни и не видит. Муж оправдывает свои частые задержки на работе тем, что стремится больше зарабатывать денег именно для семьи. Взаимные обвинения приобретают явно эмоциональную окраску.

Ход игры.

1. Распределить студентов по парам с соответствующими ролями: «муж» - «жена».
2. На первом этапе игры каждый из «супругов» играет соответственно роль мужа и жены, оправдывая свои действия, предшествующие конфликту.
3. На втором этапе каждый из «супругов» письменно излагает свои варианты решения конфликтной ситуации.
4. На заключительном этапе оба «супруга» находят единое взаимоприемлемое решение конфликта и подробно его описывают.
5. Необходимо также определить тип супружеского конфликта, причины его возникновения и другие возможные варианты решения данного конфликта.

Литература:

1. *Гасин Э.А.* Психология «прощения»// Вопросы психологии, 1999.
2. *Журавлев В.И.* Основы педагогической конфликтологии: Учебник. – М.: Рос.пед.агентство, 1995.
3. *Запрудский Ю.Г.* Социальный конфликт. – Ростов-на-Дону, 1999.
4. *Зеркин Д.П.* Основы конфликтологии. – Ростов-на-Дону: Феликс, 2001.
5. *Карабанова О.А.* Психология семейных отношений. – М.-С., 2001.
6. *Ковалев С.В.* Психология современной семьи. – М.: Просвещение, 1988.
7. *Козырев Г.И.* Введение в конфликтологию. – М.: Владос, 1999.
8. *Кривцова С.В.* Тренинг: учитель и проблемы дисциплины/ 3-е изд. – М.: Генезис, 2000.
9. *Маркова А.К.* Психология профессионализма. – М., 1996.
10. *Митина Л.М.* Психология профессионализма развития учителя. – М., 1998.
11. Практическая психология образования/ под ред. *Дубровиной И.В.* – М., 2000.
12. Психология и психотерапия семейных конфликтов. Хрестоматия. – Издательский Дом «Бахрах-М», 2003.
13. *Пезешкиан Н.* Позитивная семейная психотерапия: семья как терапевт. – М., 1993.
14. *Реан А.А., Коломинский Я.Л.* Социально-педагогическая психология. – СПб.: Питер, 1999.

15. *Рыбакова М.М.* Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе. – М.: Просвещение, 1991.
16. *Сатир В.* Как строить себя и свою семью. - М.: Педагогика - пресс, 1992.
17. *Сысенко В.А.* Супружеские конфликты. – М., 1993.
18. *Темина С.Ю.* Конфликты школы или «школа конфликтов»? Введение в конфликтологию образования. – М.–В.: МОДЭК, МПСИ. – 2002.
19. *Чистякова Т.А.* Педагогический конфликт и способы его преодоления. – М., 1987.
20. *Шевандрин Н.И.* Социальная психология в образовании – М., 1995.
21. *Шнейдер Л.Б.* Психология семейных отношений/ Курс лекций. – М.: Эксмо – Пресс, 2000.
22. *Эйдемиллер Э.Г., Юстицкий В.В.* Семейная психотерапия. – Л.: Медицина, 1990.

Дополнительная литература:

1. *Берн Э.* Трансакционный анализ и психотерапия. – СПб.: Братство, 1992.
2. *Василюк Ф.Е.* Психология переживания (анализ преодоления критических ситуаций). – М., 1984.
3. *Вилюнас В.К.* Психология эмоций. – СПб.: Питер, 2006.
4. *Виханский О.С., Наумов А.И.* Менеджмент. – М., 2001.
5. *Гасин Э.А.* Психология «прощения»// Вопросы психологии, 1999.
6. *Джуэлл Л.* Индустриально-организационная психология. – СПб.: Питер, 2001.
7. *Изард К.* Психология эмоций. – СПб.: Питер, 1999.
8. *Китаев-Смык Л.А.* Психология стресса. – М., 1983.
9. *Ковалев С.В.* Психология современной семьи. – М.: Просвещение, 1988.
10. *Красовский Ю.Д.* Организационное поведение. – М., 2003.
11. *Ладанов И.Д.* Практический менеджмент. – М.,1995.
12. *Левин К.* Теории Поля в социальных науках. – СПб.: Речь, 2000.
13. *Марасанов Г.И.* Социально-психологический тренинг. – М., 1998.
14. *Ниренберг Дж.* Маэстро переговоров. – Минск, 1996.
15. *Паркер Г., Кропп Р.* Формирование команды. – СПб.: Питер, 2002.
16. *Пезешкиан Н.* Позитивная семейная психотерапия: семья как терапевт. – М., 1993.
17. *Пономарев И.Б.* Избранные труды. – М., 2002.
18. *Почебут Л.Г., Чикер В.А.* Организационная социальная психология. – СПб., 2000.
19. Практическая психология образования/ под ред. *Дубровиной И.В.* – М., 2000.
20. *Рубинштейн С.Л.* Основы общей психологии. – СПб., 1999.
21. *СамоукинаН.В.*Игры в которые играют…/ Психологический практикум. – Дубна: Феникс, 1997.
22. *Сатир В.* Как строить себя и свою семью. - М.: Педагогика - пресс, 1992.
23. *Свенцицкий А.Л.* Социальная психология управления. – Л., 1986.
24. *Харрис Т.* Я хороший, ты хороший. – М.: Соль, 1993.
25. *Фрейд А.* Теория и практика детского психоанализа. В 2 т. – М.: Эксмо-пресс, 1999.
26. *Шевандрин Н.И.* Социальная психология в образовании – М., 1995.
27. *Шейнов В.П.* Конфликты в нашей жизни и их решение. – Минск: Амалфея, 1997.
28. *Шнейдер Л.Б.* Психология семейных отношений/ Курс лекций. – М.: Эксмо – Пресс, 2000.
29. *Эйдемиллер Э.Г., Юстицкий В.В.* Семейная психотерапия. – Л.: Медицина, 1990.

Ролевая игра «Чиновник».

*Цель:*закрепление знаний студентов по основным проблемам теорий внутриличностных конфликтов; обучение анализу механизмов вовлечения человека во внутриличностный

конфликт; самооценка участниками игры глубины конфликта посредством собственных переживаний.

Количество участников – 8 – 20 человек.

Оборудование и материалы – учебная аудитория, ролевые инструкции.

Продолжительность – 60 мин.

Роли: чиновник, начальник чиновника, представитель общественности, проситель, представитель местной мафии, жена чиновника, совесть чиновника и эксперты.

Игровая ситуация.

1. Муниципальный отдел по аренде и использованию земли возглавляет некий чиновник. Отдел получил распоряжение соответствующих городских властей, запрещающее использование детских, спортивных, игровых и иных площадок для каких-либо других целей (например, застройки, организации стоянок и др.). Однако непосредственный начальник чиновника интерпретирует полученное распоряжение по-своему и требует от чиновника дать соответствующие указания на ликвидацию некой детской площадки. Чиновник начинает выполнять указание начальника.
2. В это время к чиновнику на прием приходят посетители: представитель общественности, который требует соблюдения закона и восстановления детской площадки; проситель, предлагающий взятку за предоставление ему в аренду очищаемой (освобождаемой) территории; представитель местной мафии, угрожающий чиновнику расправой, если искомая территория не будет передана его людям.
3. Окончив рабочий день, чиновник идет домой и с ним происходит следующее: диалог со своей совестью по поводу того, что произошло с ним за день; разговор с женой, которая недовольна его постоянными задержками на работе («дети без отца», «жена без мужа»). В свою очередь, чиновника раздражает то, что его не понимают даже дома, в семье.

Ход игры.

1. Роли распределяются между участниками. Роль чиновника распределяется только по желанию претендента.
2. Игра начинается с разговора с начальником чиновника. Далее по сценарию.
3. В ходе игры участники меняются ролями, привлекаются еще не вовлеченные непосредственно игроки.
4. Завершение игры, высказывания экспертов, подведение итогов игры.

Предостережение для руководителя игры. Игра предполагает высокое эмоциональное напряжение игроков, особенно играющих чиновника. В ходе игры необходимо внимательно следить за состоянием «чиновника», а при необходимости останавливать игру и менять роли. В заключение игры необходимо провести «реабилитацию» всех «чиновников»: сделать всесторонний анализ ситуации и выходов из нее.

Литература:

1. *Анцупов А.Я., Шипилов А И.* Конфликтология: Учебник для вузов – М., 2002.
2. *Гришина Н.В.* Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2000.
3. *Донцов А.И., Полозова Т.А.* Проблема конфликта в западной социальной психологии// Психологический журнал № 6. – 1980.
4. *Емельянов С. М.* Практикум по конфликтологии. – СПб.: Питер, 2005.
5. *Зеркин Д.П.* Основы конфликтологии. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1998.
6. *Козырев Г.И.* Введение в конфликтологию. – М.: Владос, 1999.
7. Краткий психологический словарь/ Под ред. *А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского.* – Ростов-на-Дону, 1998.
8. *Пономарев И.Б.* Избранные труды. – М., 2002.

9. *Шейнов В.П.* Конфликты в нашей жизни и их решение. – Минск: Амалфея, 1997.

Дополнительная литература:

1. *Берн Э.* Трансакционный анализ и психотерапия. – СПб.: Братство, 1992.
2. *Василюк Ф.Е.* Психология переживания (анализ преодоления критических ситуаций). – М., 1984.
3. *Вилюнас В.К.* Психология эмоций. – СПб.: Питер, 2006.
4. *Виханский О.С., Наумов А.И.* Менеджмент. – М., 2001.
5. *Гасин Э.А.* Психология «прощения»// Вопросы психологии, 1999.
6. *Джуэлл Л.* Индустриально-организационная психология. – СПб.: Питер, 2001.
7. *Изард К.* Психология эмоций. – СПб.: Питер, 1999.
8. *Китаев-Смык Л.А.* Психология стресса. – М., 1983.
9. *Ковалев С.В.* Психология современной семьи. – М.: Просвещение, 1988.
10. *Красовский Ю.Д.* Организационное поведение. – М., 2003.
11. *Ладанов И.Д.* Практический менеджмент. – М.,1995.
12. *Левин К.* Теории Поля в социальных науках. – СПб.: Речь, 2000.
13. *Марасанов Г.И.* Социально-психологический тренинг. – М., 1998.
14. *Ниренберг Дж.* Маэстро переговоров. – Минск, 1996.
15. *Паркер Г., Кропп Р.* Формирование команды. – СПб.: Питер, 2002.
16. *Пезешкиан Н.* Позитивная семейная психотерапия: семья как терапевт. – М., 1993.
17. *Пономарев И.Б.* Избранные труды. – М., 2002.
18. *Почебут Л.Г., Чикер В.А.* Организационная социальная психология. – СПб., 2000.
19. Практическая психология образования/ под ред. *Дубровиной И.В.* – М., 2000.
20. *Рубинштейн С.Л.* Основы общей психологии. – СПб., 1999.
21. *СамоукинаН.В.*Игры в которые играют…/ Психологический практикум. – Дубна: Феникс, 1997.
22. *Сатир В.* Как строить себя и свою семью. - М.: Педагогика - пресс, 1992.
23. *Свенцицкий А.Л.* Социальная психология управления. – Л., 1986.
24. *Харрис Т.* Я хороший, ты хороший. – М.: Соль, 1993.
25. *Фрейд А.* Теория и практика детского психоанализа. В 2 т. – М.: Эксмо-пресс, 1999.
26. *Шевандрин Н.И.* Социальная психология в образовании – М., 1995.
27. *Шейнов В.П.* Конфликты в нашей жизни и их решение. – Минск: Амалфея, 1997.
28. *Шнейдер Л.Б.* Психология семейных отношений/ Курс лекций. – М.: Эксмо – Пресс, 2000.
29. *Эйдемиллер Э.Г., Юстицкий В.В.* Семейная психотерапия. – Л.: Медицина, 1990.

Деловая игра «Свободный график».

Цель: формирование умений выявлять внутриорганизационные конфликты, показать значение коллективных усилий при разрешении конфликтов.
Продолжительность игры – 30-40 мин.
Количество участников – 4-30 человек.
Оборудование и *материалы*: учебная аудитория, сценарий игры для каждого участника.

Сценарий.

1. *А*, который работает в отделе под началом*Б*, придерживается свободного графика. *Б* – человек покладистый, и его подчиненных это устраивает.
2. *А* перевели в другой отдел под начало*В*, где свободный график не предусмотрен. *А* требует от*В* разрешить ему работу по свободному графику.

3. *В* отвечает отказом, т.к. все работы, проводимые в его отделе, требуют постоянного внимания, что невозможно обеспечить в условиях свободного графика, так как*А* некем заменить.
4. *А* не принимает отказ*В* и отправляется к своему прежнему начальнику, *Б*, с просьбой поговорить с *В*.
5. *Б* отправляется на встречу с*В*, и они обсуждают преимущества и недостатки свободного графика.

Ход игры. После того, как участники игры ознакомились со сценарием, они разбиваются на несколько групп. Каждая из принимает сторону Б или В и обсуждает аргументы в пользу их позиции. На следующем этапе игры организовывается дискуссия между Б и В. Причем роли Б и В исполняются коллективно. Остальные группы ждут своей очереди и до поры являются зрителями.
Анализ. Как, по-вашему, повели бы себя друг с другом эти начальники в реальной жизни? К чему чаще всего бывают склонны начальники – сотрудничеству или конкуренции? Каковы преимущества и недостатки сотрудничества между ними? Какова необходимость постоянного надзора над подчиненными? Нужно ли при решении конфликтов соблюдать внутриорганизационную субординацию?
Завершение. Каким было общее отношение участников к свободному графику? Какие есть альтернативы? Кто больше выигрывает от свободного графика? Женщины, совместители и пр.

Литература:

1. *Андреева Г.М.* Социальная психология. – М., 2001.
2. *Виханский О.С., Наумов А.И.* Менеджмент. – М., 2001.
3. *Вудкок М., Френсис Д.* Раскрепощенный менеджер. Для руководителя-практика: Пер. с англ. – М.: Дело, 1991.
4. *Забродин Ю.М.* Психология личности и управление человеческими ресурсами. – М.: Финстатинформ, 2002.
5. *Занковский А.Н.* Организационная психология. – СПб., 2000.
6. *Кабаченко Т.С.* Психология управления человеческими ресурсами. – СПб.: Питер, 2003.
7. *Красовский Ю.Д.* Организационное поведение. – М., 2003.
8. *Лютенс Ф.* Организационное поведение. – М., 1999.
9. *Майерс Д.* Социальная психология. – СПб., 1998.
10. *Ньюстром Д.В., Дэвис К.* Организационное поведение. Поведение человека на рабочем месте. – СПб.: Питер, 2000.
11. *Панфилова А.П.* Игротехнический менеджмент. – СПб., 2003.
12. *Почебут Л.Г., Чикер В.А.* Организационная социальная психология. – СПб., 2000.
13. *Свенцицкий А.Л.* Социальная психология управления. – Л., 1986.

Дополнительная литература:

1. *Берн Э.* Трансакционный анализ и психотерапия. – СПб.: Братство, 1992.
2. *Василюк Ф.Е.* Психология переживания (анализ преодоления критических ситуаций). – М., 1984.
3. *Вилюнас В.К.* Психология эмоций. – СПб.: Питер, 2006.
4. *Виханский О.С., Наумов А.И.* Менеджмент. – М., 2001.
5. *Гасин Э.А.* Психология «прощения»// Вопросы психологии, 1999.
6. *Джуэлл Л.* Индустриально-организационная психология. – СПб.: Питер, 2001.
7. *Изард К.* Психология эмоций. – СПб.: Питер, 1999.
8. *Китаев-Смык Л.А.* Психология стресса. – М., 1983.

9. *Ковалев С.В.* Психология современной семьи. – М.: Просвещение, 1988.
10. *Красовский Ю.Д*. Организационное поведение. – М., 2003.
11. *Ладанов И.Д.* Практический менеджмент. – М.,1995.
12. *Левин К.* Теории Поля в социальных науках. – СПб.: Речь, 2000.
13. *Марасанов Г.И.* Социально-психологический тренинг. – М., 1998.
14. *Ниренберг Дж.* Маэстро переговоров. – Минск, 1996.
15. *Паркер Г., Кропп Р.* Формирование команды. – СПб.: Питер, 2002.
16. *Пезешкиан Н.* Позитивная семейная психотерапия: семья как терапевт. – М., 1993.
17. *Пономарев И.Б.* Избранные труды. – М., 2002.
18. *Почебут Л.Г., Чикер В.А.* Организационная социальная психология. – СПб., 2000.
19. Практическая психология образования/ под ред. *Дубровиной И.В.* – М., 2000.
20. *Рубинштейн С.Л.* Основы общей психологии. – СПб., 1999.
21. *СамоукинаН.В.*Игры в которые играют…/ Психологический практикум. – Дубна: Феникс, 1997.
22. *Сатир В.* Как строить себя и свою семью. - М.: Педагогика - пресс, 1992.
23. *Свенцицкий А.Л.* Социальная психология управления. – Л., 1986.
24. *Харрис Т.* Я хороший, ты хороший. – М.: Соль, 1993.
25. *Фрейд А.* Теория и практика детского психоанализа. В 2 т. – М.: Эксмо-пресс, 1999.
26. *Шевандрин Н.И.* Социальная психология в образовании – М., 1995.
27. *Шейнов В.П.* Конфликты в нашей жизни и их решение. – Минск: Амалфея, 1997.
28. *Шнейдер Л.Б.* Психология семейных отношений/ Курс лекций. – М.: Эксмо – Пресс, 2000.
29. *Эйдемиллер Э.Г., Юстицкий В.В.* Семейная психотерапия. – Л.: Медицина, 1990.

Тема 10. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Диагностика стратегии и тактики поведения личности в конфликте.

Тест К. Томаса и Р. Киллмена.

К.Томасом и Р. Киллменом была разработанная двухмерная модель стратегий поведения личности в конфликтном взаимодействии. В основе этой модели лежат ориентации участников конфликта на свои интересы и интересы противоположной стороны.

Авторы выделяют пять основных стратегий конфликтного поведения: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание и приспособление. В любом конфликте каждый участник оценивает и соотносит свои интересы и интересы соперника, задавая себе вопросы: «Что я выиграю…?», «Что я потеряю…?», «Какое значение имеет предмет спора для моего соперника…?» и т.д. На основе такого анализа участник конфликта сознательно выбирает ту или иную стратегию поведения. Часто бывает так, что отражение этих интересов происходит неосознанно, и тогда поведение в конфликтном взаимодействии насыщено мощным эмоциональным напряжением и носит спонтанный характер.

Оценка интересов в конфликте – это качественная характеристика выбираемого поведения. В модели Томаса – Киллмена она соотносится с качественными параметрами: низким, средним или высоким уровнем направленности на интересы.

При анализе конфликтов на основе рассматриваемой модели важно помнить, что уровень направленности на собственные интересы или интересы соперника зависит от трех обстоятельств:

1. Содержания предмета конфликта;
2. Ценности межличностных отношений;
3. Индивидуально-психологических особенностей личности.

Особое место в оценке моделей и стратегий поведения личности в конфликте занимает ценность для нее межличностных отношений с противоборствующей стороной. Если для одного из соперников межличностные отношения с другим (дружба, любовь, товарищество, партнерство и т.д.) не представляют никакой ценности, то и поведение его в конфликте будет отличаться деструктивным содержанием или крайними позициями в стратегии (принуждение, борьба, соперничество). И, наоборот, ценность межличностных отношений для субъекта конфликтного взаимодействия, как правило, является существенной причиной конструктивного поведения в конфликте или направленностью такого поведения на компромисс, сотрудничество, уход или уступку.

Инструкция. Перед вами 30 пар утверждений, каждая из которых имеет две разновидности — «а» и «б». Внимательно прочитайте каждый вариант и выберите один из ответов «а» или «б». Долго над выбором не раздумывайте. Перед началом работы возьмите чистый лист бумаги, проставьте в столбик цифры (от 1 до 30) и против каждой запишите выбранное «а» или выбранное «б».

1. а) Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
   б) Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.
2. а) Я стараюсь найти компромиссное решение.
   б) Я пытаюсь уладить его с учетом всех интересов другого человека и моих собственных.
3. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
   б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
4. а) Я стараюсь найти компромиссное решение.
   б) Я стараюсь не задеть чувств другого человека.
5. а) Улаживая спорную ситуацию, я все время пытаюсь найти поддержку у другого.
   б) Я стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. а) Я пытаюсь избежать неприятностей.
   б) Я стараюсь добиться своего.
7. а) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
   б) Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.
8. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
   б) Я первым делом стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
9. а) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий.
   б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10. а) Я твердо стремлюсь добиться своего.
    б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. а) Первым делом я стремлюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
    б) Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.
12. а) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

б) Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу.

13. а) Я предлагаю среднюю позицию.
    б) Я настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.
14. а) Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю его о взглядах.
    б) Я пытаюсь показать другому логику и преимущество моих взглядов.
15. а) Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.
    б) Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.
16. а) Я стараюсь не задеть чувства другого.
    б) Я обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
    б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. а) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
    б) Я дам другому возможность остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.
19. а) Первым делом я пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
    б) Я стараюсь отложить спорные вопросы с тем, чтобы со временем решить их окончательно.
20. а) Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.
    б) Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21. а) Ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к другому.
    б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22. а) Я пытаюсь найти позицию, которая была бы средней между моей и позицией другого человека.
    б) Я отстаиваю свою позицию.
23. а) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
    б) Иногда предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. а) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу.
    б) Я стараюсь убедить другого пойти на компромисс.
25. а) Я пытаюсь убедить другого в своей правоте.
    б) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к аргументам другого.
26. а) Я обычно предлагаю среднюю позицию.
    б) Я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.
27. а) Зачастую стремлюсь избежать споров.
    б) Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
    б) Улаживая ситуацию, я обычно стремлюсь найти поддержку у другого.
29. а) Я предлагаю среднюю позицию.
    б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.
30. а) Я стараюсь не задеть чувств другого.
    б) Я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

Обработка результатов. Полученные данные соотносятся с ключом и подсчитывается частота проявлений каждого типа поведения.

Ключ опросника.

№№	Соперниче-ство	Сотрудниче-ство	Компромисс	Избегание	Приспособ-ление

1				а	б
2		б	А		
3	а				б
4			А		б
5		а		б	
6	б			а	
7			Б	а	
8	а	б			
9	б			а	
10	а		Б		
11		а			б
12			Б	а	
13	б		А		
14	б	а			
15				б	а
16	б				а
17	а			б	
18			Б		а
19		а		б	
20		а	Б		
21		б			а
22	б		А		
23		а		б	
24			Б		а
25	а				б
26		б	А		
27				а	б
28	а	б			
29			А	б	
30		б			а

Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденций к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

Интерпретация.

Принуждение (борьба, соперничество). Тот, кто выбирает данную стратегию поведения, прежде всего исходит из оценки личных интересов в конфликте как высоких, а интересов своего соперника – как низких. Выбор стратегии принуждения в конечном итоге сводится к выбору: либо интерес борьбы, либо взаимоотношения. Выбор в пользу борьбы отличается стилем поведения, который характерен для деструктивной модели. При такой стратегии активно используются власть, сила закона, авторитет и т.д.

Уход.Стратегия ухода отличается стремлением уйти от конфликта. Она характеризуется низким уровнем направленности на личные интересы и интересы соперника и является взаимной. При анализе данной стратегии важно учитывать два варианта ее проявления:

а) когда предмет конфликта не имеет существенного значения ни для одного из субъектов и адекватно отражен в образах конфликтной ситуации;

б) когда предмет спора имеет существенное значение для одной или обеих сторон, но занижен в образах конфликтной ситуации, то есть субъекты конфликтного взаимодействия воспринимают предмет конфликта как несущественный.

В первом случае стратегией ухода конфликт исчерпывается, а во втором случае он может иметь рецидив. Межличностные отношения при выборе данной стратегии не подвергаются серьезным изменениям.

Уступка. Человек, придерживающийся данной стратегии, так же как и в предыдущем случае, стремится уйти от конфликта. Но причины «ухода» в этом случае иные. Направленность на личные интересы здесь низкая, а оценка интересов соперника высокая. Стратегия уступки имеет некоторое сходство и со стратегией принуждения. Это сходство заключено в выборе между ценностью предмета конфликта и ценностью межличностных отношений. В отличие от стратегии борьбы, в стратегии уступки приоритет отдается межличностным отношениям. При анализе данной стратегии следует учитывать некоторые моменты.

а) Иногда в такой стратегии отражается тактика решительной борьбы за победу. Уступка здесь может оказаться лишь тактическим шагом на пути достижения главной стратегической цели.

б) Уступка может стать причиной неадекватной оценки предмета конфликта (занижение его ценности для себя). В этом случае принятая стратегия является самообманом и не ведет к разрешению конфликта.

в) Данная стратегия может быть доминирующей для человека в силу его индивидуально-психологических особенностей. В частности, это характерно для конформистской личности, конфликтной личности «бесконфликтного» типа. В силу этого стратегия уступки может придать конструктивному конфликту деструктивную направленность.

Эта стратегия оправдана в тех случаях, когда условия для разрешения конфликта не созрели. И в этом случае она ведет к временному «перемирию», является важным этапом на пути конструктивного разрешения конфликтной ситуации.

Компромисс. Компромиссная стратегия поведения характеризуется балансом интересов конфликтующих сторон на среднем уровне. Иначе ее можно назвать стратегией взаимной уступки. Стратегия компромисса не портит межличностные отношения. Более того, она способствует их положительному развитию. Анализируя стратегию компромисса, следует иметь в виду и то, что условия компромисса могут быть мнимыми, когда субъекты конфликтного взаимодействия достигли компромисса на основе неадекватных образов конфликтной ситуации.

Сотрудничество. Стратегия сотрудничества характеризуется высоким уровнем направленности как на собственные интересы, так и на интересы соперника. Данная стратегия строится не только на основе баланса интересов, но и на признании ценности межличностных отношений. Анализируя стратегию сотрудничества в конфликтном взаимодействии, следует учитывать некоторые обстоятельства.

а) Особое место в выборе данной стратегии занимает предмет конфликта. Если предмет конфликта имеет жизненно важное значение для одного или обоих субъектов конфликтного взаимодействия, то о сотрудничестве не может быть и речи. В этом случае возможен лишь выбор борьбы, соперничества. Сотрудничество возможно лишь в том случае, когда сложный предмет конфликта допускает маневр интересов противоборствующих сторон, обеспечивая их сосуществование в рамках возникшей проблемы и развитие событий в благоприятном направлении.

б) Стратегия сотрудничества включает в себя все другие стратегии (уход, уступка, компромисс, противоборство). При этом другие стратегии в сложном процессе сотрудничества играют подчиненную роль, они в большей степени выступают психологическими факторами развития взаимоотношений между субъектами конфликта.

Тест «Тактика поведения в конфликте».

*Инструкция.*Тест содержит две части: «Избегающий конфликта» и «Действующий напролом». Обе части теста содержат по 10 утверждений. Каждое из них требует ответа «Да» или «Нет». Вы должны будете сделать свой выбор. За ответ «Да» начисляете 1 балл, за ответ «Нет» - 0 баллов.

«Избегающий конфликта»

1. Всегда проигрываете в конфликте. Да Нет
2. Считаете, что конфликта надо избегать. Да Нет
3. Выражаете свое мнение извиняющимся тоном. Да Нет
4. Считаете, что проиграете, если выразите несогласие. Да Нет
5. Удивляетесь, почему другие Вас не понимают. Да Нет
6. Говорите о конфликте на стороне оппонента. Да Нет
7. Воспринимаете конфликт весьма эмоционально. Да Нет
8. Считаете, что в конфликте не следует демонстрировать свои эмоции. Да Нет
9. Чувствуете, что надо уступить, если хочешь разрешить конфликт. Да Нет
10. Считаете, что люди всегда с трудом выходят из конфликта. Да Нет

*Обработка результатов.*Сумма баллов, равная 8-10, означает, что в Вашем поведении выражена тенденция к конфликтности; 4-7 — средневыраженная тенденция к конфликтному поведению; 1-3 — тенденция не выражена.

«Действующий напролом»

1. Часто подтасовываете факты. Да Нет
2. Действуете напролом. Да Нет
3. Ищете слабое место в позиции оппонента. Да Нет
4. Считаете, что отступление ведет к «потере лица». Да Нет
5. Используете тактику «затыкания» рта оппоненту. Да Нет
6. Считаете себя знатоком. Да Нет
7. Нападаете на человека, а не на проблему. Да Нет
8. Используете тактику маскировки (голосом, манерами и т.п.). Да Нет
9. Считаете, что выигрыш в аргументах очень важен. Да Нет
10. Отказываетесь от дискуссии, если она идет не в соответствии с Вашим замыслом. Да Нет

*Обработка результатов.*Сумма баллов, равная 8-10, свидетельствует о явной тенденции действовать напролом; 4-7 – показывает, что имеет место средневыраженная тенденция действовать напролом; 1-3 – означает, что тенденция действовать напролом не выражена.

Тест «Оценка стратегий поведения в конфликте». (Дж. Г. Скотт)

Инструкция. Заполните таблицу, основываясь на представлениях о своем обычном поведении в конфликтных ситуациях за последние несколько лет. Проранжируйте стратегии по пяти указанным категориям (Таблица 5). Для этого последовательно поставьте цифры (от 1 до 5) в каждой из четырех колонок таблицы.

Таблица 5. Стратегии поведения в конфликте по Дж. К. Скотту.

Стиль разрешения конфликта	**Использую чаще всего**	**Владею лучше всего**	**Приносит наилучшие результаты**	**При использовании чувствую себя наиболее комфортно**
Настойчивость (Я активно отстаиваю собственную позицию)				
Уход (Я стараюсь уклониться от участия в конфликте)				
Приспособление (Я стараюсь во всем уступать, идти навстречу партнеру)				
Компромисс (Я ищу решение, основанное на взаимных уступках)				
Сотрудничество (Я стараюсь найти решение, максимально удовлетворяющее интересы обеих сторон)				

Цифра 1 означает, что стиль занимает первое место (ранг) по категории, цифра 5 — последнее место (ранг). Например, для категории «Использую чаще всего» система рангов может иметь следующий вид: компромисс — 2; уход — 3; настойчивость — 4: сотрудничество — 1; приспособление — 5.

Заполненная таблица дает наглядное представление о том, какой из стилей Вы используете чаще всего, какой лучше всего, какой чаще всего приносит наилучшие результаты и какой наиболее комфортен для Вас. Это может быть один и тот же стиль (Ваш любимый) или разные стили. Любой результат дает Вам информацию для размышлений. Если Вы хотите сделать свое поведение в конфликтной ситуации более эффективным, то развивайте способности использовать различные стили.

Самооценка конфликтности личности.

Тест «Конфликтная ли Вы личность?».

Инструкция. Выберите в каждом вопросе один из трех вариантов ответа. Если на какой-либо вопрос Вы не сможете найти ответа, то при подсчете набранных баллов присвойте этому вопросу два очка.

1. Представьте, что в общественном транспорте начинается спор. Что Вы предпримете:
   а) избегаю вмешиваться в ссору;
   б) я могу вмешаться, встать на сторону потерпевшего, того, кто прав;
   в) всегда вмешиваюсь и до конца отстаиваю свою точку зрения.
2. На собрании Вы критикуете руководство за допущенные ошибки?
   а) всегда критикую за ошибки;
   б) да, но в зависимости от моего личного отношения к нему;
   в) нет.

3. Ваш непосредственный начальник излагает свой план работы, который Вам кажется нерациональным. Предложите ли Вы свой план, который кажется Вам лучше?

а) если другие меня поддержат, то да;

б) разумеется, я предложу свой план;

в) боюсь, что за это меня могут лишить премиальных.

4. Любите ли Вы спорить со своими коллегами, друзьями?

а) только с теми, кто не обижается и когда споры не портят наши отношения;

б) да, но только по принципиальным, важным вопросам;

в) я спорю со всеми и по любому поводу.

5. Кто-то пытается пролезть вперед вас без очереди. Ваша реакция?

а) думаю, что и я не хуже его, тоже пытаюсь обойти очередь;

б) возмущаюсь, но про себя;

в) открыто высказываю свое негодование.

6. Представьте, что рассматривается проект, в котором есть смелые идеи, но есть и ошибки. Вы знаете, что от Вашего мнения будет зависеть судьба этой работы. Как Вы поступите?

а) выскажусь и о положительных и об отрицательных сторонах этого проекта;

б) выделю положительные стороны проекта и предложу предоставить автору возможность продолжить его разработку;

в) стану критиковать: чтобы быть новатором, нельзя допускать ошибок.

7. Представьте, что теща (свекровь) говорит Вам о необходимости экономии и бережливости, о Вашей расточительности, а сама то и дело покупает дорогие старинные вещи. Она хочет знать Ваше мнение о своей последней покупке. Что Вы ей скажете?

а) что одобряю покупку, если она доставила ей удовольствие;

б) говорю, что у этой вещи нет художественной ценности;

в) постоянно ругаюсь, ссорюсь с ней из-за этого.

8. В парке Вы встретили подростков, которые курят. Как Вы реагируете?

а) делаю им замечание;

б) думаю: зачем мне портить себе настроение из-за чужих, плохо воспитанных юнцов;

в) если бы это было не в общественном месте, то я бы их отчитал.

9. В ресторане Вы замечаете, что официант обсчитал вас:

а) в таком случае я не дам ему чаевых, хотя и собирался это сделать;

б) попрошу, чтобы он еще раз, при мне, составил счет;

в) выскажу ему все, что о нем думаю.

10. Вы в доме отдыха. Администратор занимается посторонними делами, сам развлекается, вместо того чтобы выполнять свои обязанности: следить за уборкой в комнатах, разнообразием меню. Возмущает ли Вас это?

а) найду способ пожаловаться на него, пусть его накажут или даже уволят с работы;

б) да, но если я даже и выскажу ему какие-то претензии, то это вряд ли что-то изменит;

в) придираюсь к обслуживающему персоналу — повару, уборщице или срываю свой гнев на жене.

11. Вы спорите с вашим сыном-подростком и убеждаетесь, что он прав. Признаете ли Вы свою ошибку?

а) нет;

б) разумеется, признаю;

в) постараюсь примирить наши точки зрения.

Обработка результатов. Каждый ответ оценивается от 1 до 4 очков. Оценку ответов вы найдете в предлагаемой таблице 6.

Таблица 6. Оценка ответов к тесту «Конфликтная ли Вы личность?».

Ответ	Вопросы										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
а б в	4 2 0	0 2 4	2 0 4	4 2 0	2 4 2	4 4 0	0 2 0	4 4 2	0 2 0	0 4 2	0 4 2

От 30 до 44очков. Вы тактичны. Не любите конфликтов. Умеете их сгладить, легко избежать критических ситуаций. Когда же Вам приходится вступать в спор, Вы учитываете, как это может отразиться на Вашем служебном положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но когда им требуется помощь, Вы не всегда решаетесь ее оказать. Не думаете ли Вы, что тем самым теряете уважение к себе в глазах других?

От 15 до 29 очков. О Вас говорят, что Вы конфликтная личность. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как это повлияет на Ваши служебные или личностные отношения. И за это Вас уважают.

До 14 очков. Вы мелочны, ищете поводы для споров, большая часть которых излишня. Любите критиковать, но только когда это выгодно Вам. Вы навязываете свое мнение, даже если Вы не правы. Вы не обидитесь, если Вас будут считать любителем поскандалить. Подумайте, не скрывается ли за Вашим поведением комплекс неполноценности?

Тест «Самооценка конфликтности личности».

Вашему вниманию предлагается тест, позволяющий оценить степень Вашей собственной конфликтности. Тест содержит шкалу (Таблица 7), которая будет использована для самооценки по 10 парам биполярных утверждений:

Таблица 7. Шкала самооценки конфликтности личности.

1. Рветесь в спор.	7654321	Уклоняетесь от спора.
2. Свои выводы сопровождаете тоном, не терпящим возражений.	7654321	Свои выводы сопровождаете извиняющимся тоном.
3. Считаете, что добьетесь своего, если будете очень возражать.	7654321	Считаете, что если будете возражать, то не добьетесь своего.
4. Не обращаете внимания на то, что другие не принимают доводом.	7654321	Сожалеете, если видите, что другие не принимают доводов.
5. Спорные вопросы обсуждаете в присутствии оппонента.	7654321	Рассуждаете о спорных проблемах в отсутствие оппонента.
6. Не смущаетесь, если попадаете в напряженную обстановку.	7654321	В напряженной обстановке чувствуете себя неловко.

7. Считаете, что в споре надо проявлять свой характер.	7654321	Считаете, что в споре не нужно демонстрировать свои эмоции.
8. Не уступаете в спорах.	7654321	Уступаете в спорах.
9. Считаете, что люди легко выходят из конфликта.	7654321	Считаете, что люди с трудом выходят из конфликта.
10. Если «взрываетесь», то считаете, что без этого нельзя.	7654321	Если «взрываетесь», то вскоре ощущаете чувство вины.

Инструкция. Оцените каждое утверждение левой и правой колонки: кружочком отмечаете, насколько баллов в Вас проявляется свойство, представленное в левой колонке. Оценка производится по 7-балльной шкале: 7 баллов означает, что оцениваемое свойство проявляется всегда; 1 балл указывает на то, что это свойство не проявляется вовсе.

Обработка результатов. На каждой строке соедините отметки по баллам (отметки кружочками) и постройте свой график. Отклонение от середины (цифра четыре) влево означает склонность к конфликтности, а отклонение вправо будет указывать на склонность к избеганию конфликтов. Подсчитайте общее количество отмеченных Вами баллов:

61-70 баллов – очень высокая степень конфликтности;
51-60баллов – высокая степень конфликтности;
16-50 баллов – выраженная конфликтность;
10-15 баллов –склонность избегать конфликтные ситуации.

1. Наиболее разработана конфликтология в рамках следующих дисциплин:
   а) психология
   б) социология
   в) политология
   г) история
   д) искусствоведение
   е) философия
2. Отметьте социологические течения в конфликтологии:
   а) социал-дарвинизм
   б) теория социально-классового конфликта К.Маркса
   в) теория структурно-функциональной модели общества Т.Парсонса
   г) концепция позитивно-функционального конфликта Л.Козера
   д) интрапсихический подход
   е) ситуативный подход
   ж) когнитивный подход
3. В рамках «Социология конфликта» работали следующие ученые:
   а) Л.Гумплович
   б) Г.Зиммель
   в) Т.Парсонс
   г) Р.Дарендорф
4. «Второе поколение социологов» это следующие ученые:
   а) К.Маркс
   б) Т.Парсонс
   в) Л.Козер
   г) Р.Дарендорф
5. Современное понимание конфликта в социологии:

а) конфликт – это норма
б) конфликт – это патология
в) конфликт рассматривается с положительной стороны
г) конфликт рассматривается с отрицательной стороны
д) конфликтом можно управлять
е) конфликтом нельзя управлять

6. Межличностные конфликты обусловлены внутриличностными проблемами и трудностями, идущими из раннего детства. Это представление о конфликте в рамках _____ теории.

7. Конфликт это реакция на внешнюю ситуацию. Это представление о конфликте в рамках _____ теории.

8. Конфликт – это взаимодействие субъектов в социальных ситуациях с точки зрения их субъективного отражения, восприятии, рефлексии и оценки. Это представление о конфликте в рамках _____ теории.

9. «Преодолевая неполноценность человек развивает в себе чувство общности. Если этого не происходит, у человека формируется комплекс неполноценности, он превращается в невротика и «живет в стране врагов»». Кому принадлежат эти идеи?

10. Какая тенденция по К.Хорни делает человека перманентно конфликтным?

11. «Конфликт, кризис ведет как к дезадаптации, так и является источником силы, залогом развития здоровой личности.» Кому принадлежат эти идеи?

12. Найдите соответствие в двух системах:
1) конфликт как отражение внутриличностных проблем
2) конфликт как реакция на внешнюю ситуацию
А) интрапсихический подход
Б) ситуативный подход

13. Современное понимание конфликта в психологии:
а) больше теории, чем практики
б) больше практики, чем теории
в) конфликт это всегда деструктивно
г) конфликт может быть позитивным
д) конфликт – это источник развития
е) конфликт – это сигнал к изменениям

14. Обозначьте структурные компоненты конфликта:
а) оппоненты
б) объект
в) инцидент
г) конфликтное взаимодействие
д) все ответы верны

15. Ранг оппонента – это
а) властный ресурс, которым располагает оппонент
б) вид объекта, который присутствует в конфликтной ситуации
в) масштаб конфликта

16. Медиатор – это
а) прямой участник конфликта
б) косвенный участник конфликта

17. Объектом конфликта может быть
а) материальная ценность
б) духовная ценность
в) социальная ценность
г) все ответы верны

18. Отметьте основное свойство объекта конфликта.

19. Какие структурные элементы необходимы для возникновения конфликта?

а) оппоненты
б) объект
в) инцидент
г) конфликтное взаимодействие
д) все ответы верны

20. Эскалация – это
а) действия одной из сторон, направленные на овладение объектом
б) резкая интенсификация борьбы оппонентов
в) расширение границ конфликта

21. Найдите соответствие в двух системах:
1) конфликт как реакция на внешнюю ситуацию
2) конфликт как субъективное отражение внешней ситуации
А) когнитивный подход
Б) ситуативный подход

22. Наиболее эффективная стратегия конфликтного взаимодействия:
а) доминирование
б) уход
в) компромисс
г) сотрудничество

23. Заинтересованность третьих лиц способствует
а) смягчению конфликта
б) обострению конфликта

24. По М.Дойчу самая эффективная стратегия, которая стимулирует кооперативное поведение, это –
а) стратегия позитивного противостояния
б) сдерживающая
в) ни одна из них

25. Разрешение конфликта – это
а) любая форма окончания конфликта
б) угасание конфликта
в) подавление конфликта
г) достижение соглашения между оппонентами

26. В конфликтологии приняты следующие способы работы с конфликтами
а) силовые методы
б) переговорные методы

27. Арбитраж предполагает
а) обязательное исполнение рекомендаций арбитра
б) акцент на улаживание отношений
в) рекомендации арбитра могут быть обжалованы

28. Психологическое посредничество ближе к
а) арбитражу
б) медиаторству

29. Кумулятивные конфликты это – конфликты, в которых присутствует
а) один фактор
б) множество факторов
в) эти ответы не верны

30. Найдите соответствие в двух системах:
1) конфликт как субъективное отражение внешней ситуации
2) конфликт как отражение внутриличностных проблем
А) когнитивный подход
Б) интрапсихический подход

31.Укажите правильную последовательность предконфликтной ситуации:

А) осознание ситуации как конфликтной
Б) возникновение конфликтной ситуации,
В) попытка решить конфликт неконфликтным способом,

32. Укажите правильную последовательность стадии открытого конфликта
А) противодействие
Б) эскалация
В) завершение
Г) инцидент

33. Укажите правильную последовательность послеконфликтной стадии
А) полная нормализация отношений
Б) частичная нормализация отношений

34. Укажите правильную последовательность стадий конфликта:
А) Предконфликтная стадия
Б) Послеконфликтная стадия
В) Открытый конфликт

35. Характеристика оппонента, которая позволяет победить в конфликте, называется _____.

Ключ:

За полное совпадение с ключом ставится 5 баллов.
Если указаны не все ответы, но отмеченные – верные, то ставится - 4 балла.
За указанные лишние варианты ответов и верные варианты – 3 балла.
Отсутствие ответа или неверные варианты ответов – 0 баллов.

1. а б е
2. а б в г
3. б
4. б в г
5. а в д
6. интрапсихический
7. ситуативный
8. когнитивный
9. А.Адлер
10. «Против людей»
11. Э.Эриксон
12. 1-а, 2-б
13. б г д е
14. а б в г = д
15. а
16. б
17. а б в = г
18. иллюзия неделимости
19. а б в
20. б
21. 1-б, 2-а
22. г
23. а б
24. а
25. г
26. а б

27. а
28. б
29. в
30. 1-а, 2-б
31. важен порядок - б а в
32. важен порядок - г, б, а, в
33. важен порядок – б, а
34. важен порядок – а, в, б
35. ранг

Критерии оценки:

0-86 баллов - неудовлетворительно
87- 130 баллов - удовлетворительно
131-148 баллов - хорошо
149-175 баллов – отлично

Подготовка к **устному сообщению (докладу).**

Доклады делаются с целью проверки теоретических знаний обучающегося, его способности самостоятельно приобретать новые знания, работать с информационными ресурсами и извлекать нужную информацию.

Доклады заслушиваются в начале практического занятия после изучения соответствующей темы. Продолжительность доклада не должна превышать 5 минут. Тему доклада студент выбирает по желанию из предложенного списка.

При подготовке доклада студент должен изучить теоретический материал, используя основную и дополнительную литературу, обязательно составить план доклада (перечень рассматриваемых им вопросов, отражающих структуру и последовательность материала), подготовить раздаточный материал или презентацию. План доклада необходимо предварительно согласовать с преподавателем.

Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Преподаватель следит, чтобы выступление не сводилось к простому воспроизведению текста, не допускается простое чтение составленного конспекта доклада. Выступающий также должен быть готовым к вопросам аудитории и дискуссии.

Выполнение **индивидуального проекта.**

Для закрепления практических навыков студенты выполняют индивидуальные проекты, которые позволяют оценить уровень сформированности практических умений и навыков. Они выполняются самостоятельно студентом, под руководством и контролем преподавателя.

Текущая проверка индивидуальных проектов осуществляется в ходе их защиты на занятиях. Для оказания помощи в индивидуальном проекте проводятся индивидуальные консультации.

Подготовка к **тесту, кейс-задачам**.

При подготовке к письменным проверочным работам необходимо изучить теоретический материал по дисциплине.. С целью оказания помощи студентам при подготовке к ним преподавателем проводится групповая консультация с целью разъяснения наиболее сложных вопросов теоретического материала.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

* Архиватор 7-Zip,

* Антивирус ESET Endpoint Antivirus for Windows,
* Операционнаясистема Windows Pro 7 RUS Upgrd OLP NL Acdmc,
* Офисныйпакетпрограмм Microsoft Office Professional 2013 OLP NL Academic,
* Программа для просмотра файлов формата DjVuWinDjView,
* Программа для просмотра файлов формата PDF AdobeReader XI,
* Браузер GoogleChrome.

12.Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

№ п\п	Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
		Главный корпус	
1	Читальный зал университета, главный корпус для самостоятельной подготовки	Электронная библиотека Медиацентр: 73 моноблока, соединенных локальной компьютерной сетью; wi-fi доступ; стационарный проектор; экран; 2 ЖК панелей SamsungUE-55D6100SW Монитор Samsungls27F650DS 5 шт; система видео-конференц связи – блок ВКС polycomHDX 69000-720V(7200-29025-1145), микрофоны, Видеокамера SonySCV –D 57V, Аудио система MicrolabSoloC6	* Архиватор 7-Zip, открытое программное обеспечение, бесплатная лицензия, пролонгировано. * Антивирус ESET EndpointAntivirusforWindows, лицензия EAV-0120085134, контракт №1110 от 15.12.2014 г., действующая лицензия. * Операционная система Windows 7 Домашняя расширенная, действующая лицензия, договор №0368100013812000013-169793 от 20.12.2012 г., действующая лицензия. * Офисный пакет программ OfficeProPlus 2013 RUS OLP NL Acdmc, OpenLicense: 61704351, договор №0368100013812000013-169793 от 20.12.2012 г., действующая лицензия. * Программа для просмотра файлов формата DjVuWinDjView, открытое программное обеспечение, бесплатная лицензия, пролонгировано. * Программа для просмотра файлов формата PDF AdobeReader XI, открытое программное обеспечение, бесплатная лицензия,

			пролонгировано. * Браузер GoogleChrome, открытое программное обеспечение, бесплатная лицензия, пролонгировано

ПРОГРАММЫ, РЕАЛИЗУЕМЫЕ В СООТВЕТСТВИИ С ФГОС ВО

Обеспеченность учебно-методической документацией (за полный прошедший учебный год)

№	Наименование дисциплины	Наименование учебников, учебно-методических пособий, разработок и рекомендаций	Количество экземпляров	Обеспеченность студентов учебной литературой (экземпляров на одного студента)
1	Управление педагогическими конфликтами в педагогическом коллективе	**Основная литература** 1. Анцупов А. Я. Конфликтология: учебник для вузов / А. И. Шипилов. - 3-е изд. - Санкт-Петербург : Питер, 2008. - 490 с. 2. Дорохова А. В. Разрешение конфликтов: учебное пособие. - Москва : Академия, 2008. - 187 с. 3. Козырев Г. И. Конфликтология : учебник / Г.И. Козырев. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2017. — 304 с. (Электронный ресурс. – Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=908118) 4. Конфликтология / Балан В.П., Душкин А.В., Новосельцев В.И. - М.:Гор.линия-Телеком, 2015. - 342 с. (Электронный ресурс. – Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=563780) 5. Конфликтология. Социальные конфликты: Учебник для студентов вузов / Кильмашкина Т.Н., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, Закон и право, 2015. - 287 с. (Электронный ресурс. – Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=872787) **Дополнительная литература** 1. Анатомия трудового конфликта: Практическое пособие / В.А. Москвин. - М.: КУРС: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 150 с. (Электронный ресурс. – Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=469855) 2. Конфликтология: Учеб.пособие / Е.А. Земедлина. - 2-е изд. - М.:	5 10	

		ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. - 141 с. (Электронный ресурс. – Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=368679) 3. Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; Гос. Универ. Управл. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2014.- 301 с.(Электронный ресурс. – Режим доступа:http://znanium.com/bookread2.php?book=405091) 4. Основы проектирования педагогической технологии. Взаимосвязь теории и практики: Уч.мет.пос. / Пашкевич А.В. - 3 изд., испр. и доп. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 194 с. (Электронный ресурс. – Режим доступа:http://znanium.com/bookread2.php?book=543784) 6. Цветков, В. Л. Психология конфликта. От теории к практике [Электронный ресурс] : учеб.пособие / В. Л. Цветков. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 183 с. (Электронный ресурс. – Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=490958) Управление конфликтами / Балан В.П., Душкин А.В., Новосельцев В.И. - М.:Гор.линия-Телеком, 2015. - 160 с. (Электронный ресурс. – Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=563782) 5. Фесенко О. П. Практикум по конфликтологии или Учимся разрешать конфликты (для студентов всех направлений подготовки) [Электронный ресурс] : практикум / О. П. Фесенко, С. В. Колесникова. — М. : ФЛИНТА, 2014. – 128 с. (Электронный ресурс. – Режим доступа:http://znanium.com/bookread2.php?book=458059)		

Доцент кафедры_____ Сафукова Н.Н.

Зав. кафедрой _____ Силакова М.М.

Сотрудник библиотеки _____ Марсакова Ю.Б.