**Пономарева Виктория Алексеевна**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Автономная некоммерческая организация**  **профессионального образования**  **«КАЛИНИНГРАДСКИЙ БИЗНЕС-КОЛЛЕДЖ»** |

**Комплект оценочных средств**

**по учебной дисциплине**

**Конфликтология\_\_\_\_\_\_\_**

основной профессиональной программы (ОПОП) по специальности СПО **\_\_\_\_\_40.02.01 Право и организация социального обеспечения\_\_\_**

*(код и наименование специальности)*

Калининград

2021

Комплект оценочных средств по учебной дисциплине разработан на основе ФГОС СПО по специальности 40.02.01 Право и организация социального обеспечения и программы учебной дисциплины «Конфликтология».

Организация-разработчик: Автономная некоммерческая организация «Калининградский бизнес-колледж»

Разработчик: Разработчик: Пономарева В.А, преподаватель первой категории Автономной некоммерческой организации профессионального образования «Калининградский бизнес-колледж».

**Лист регистрации изменений**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Учебный год** | **Изменение** | **Дата внесения изменения** | **Подпись лица, внесшего изменение** |
| 2020-2021 | Внесены корректировки  в содержание программы  учебной  дисциплины | Август  Сентябрь | Пономарева В.А. |
| 2020-2021 | Внесены корректировки  в перечне заданий для  подготовки к экзамену | Сентябрь  Октябрь | Пономарева В.А. |
| 2020-2021 | Внесены корректировки  в вопросах к зачету | Октябрь | Пономарева В.А. |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**1. Общие положения**

Комплект оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений студентов, освоивших программу учебной дисциплины «Конфликтология».

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен ***уметь***:

1.применять методы и способы предупреждения конфликта;

2. следовать правилам и принципам безконфликтного общения;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен ***знать***:

1. основные понятия конфликта, сущность и особенности протекания конфликтных ситуаций;

2. способы и методы предупреждения конфликта;

3. основные правила профессиональной этики и приемы безконфликтного общения в коллективе и с клиентами.

КОС включает контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме защиты самостоятельных и практических работ, тестирования и итоговой аттестации в форме зачета.

КОС разработан в соответствии с:

* основной профессиональной образовательной программой по специальности СПО 40.02.01 «Право и организация социального обеспечения»;
* программой учебной дисциплины «Конфликтология».

**2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке**

2.1. В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих и профессиональных компетенций:

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

ОК 11. Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения.

ОК 12. Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению.

ПК 1.2. Осуществлять прием граждан по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты.

ПК 2.3. Организовывать и координировать социальную работу с отдельными лицами, категориями граждан и семьями, нуждающимися в социальной поддержке и защите.

ПК 3.1. Анализировать практические ситуации, устанавливать признаки правонарушений и правильно их квалифицировать, давать им юридическую оценку, используя периодические и специальные издания, справочную литературу, информационные справочно-правовые системы.

ПК 4.2. Оказывать правовую, социальную помощь и предоставлять услуги отдельным лицам, категориям граждан и семьям, нуждающимся в социальной защите.

ПК 4.3. Проводить мониторинг и анализ социальных процессов (условия, причины, мотивы проявления) в муниципальном образовании.

Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам (разделам), видам контроля представлены в таблице 1.

Таблица 1.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Элемент учебной дисциплины** | **Формы и методы контроля** | | | | | |
| **Текущий контроль** | | **Рубежный контроль**  **(Не предусмотрен)** | | **Промежуточная аттестация** | |
| **Форма контроля** | **Проверяемые ОК, ПК (или ее части), У, З** | **Форма контроля** | **Проверяемые ОК, ПК (или ее части), У, З** | **Форма контроля** | **Проверяемые ОК, ПК (или ее части), У, З** |
| **Раздел 1 Конфликтология как наука** |  |  | - | *-* | Зачет |  |
| Тема 1.1 Конфликтология: предмет, задачи, история возникновения | Устный опрос  Практическая работа №1 Самостоятельная работа | ОК2, ОК3, ОК11, ПК2.3,  У2, З1 | *-* | - |  | ОК2, ОК3, ОК6, ОК7, ОК11, ОК 12  ПК1.2, ПК2.3, ПК3.1,ПК3.2,  ПК4.2, ПК4.3  У1,У2, З1,№2,З3 |
| Тема 1.2 Социальные конфликты: сущность, виды и причины возникновения | Устный опрос  Практическая работа №2  Самостоятельная работа | ОК3, ОК11,  ПК 2.3, ПК 3.2, ПК4.3,  У1, У2, З1, З2 | - | - |  |  |
| Тема 1.3 Конфликты в организации | Устный опрос  Практическая работа №3  Самостоятельная работа | ОК6, ОК7,  ОК12, ПК1.2,  ПК3.1,ПК4.2, ПК4.3, У1, У2, З1, З2 | - | - |  |  |
| Тема 1.4.  Особенности разрешения конфликтов | Устный опрос  Практическая работа №4  Самостоятельная работа | ОК3, ОК12,  ПК3.1, ПК4.2, ПК4.3,  У1, У2, З3 | - | - |  |  |
| **Раздел 2. Поведение личности в конфликтах** |  |  | - | - | Зачет | ОК3, ОК11,ОК 12  ПК1.2, ПК3.1,  ПК4.2, ПК4.3  У1,У2, З2,З3 |
| Тема 2.1 Поведение личности в межличностных, межгрупповых и внутригрупповых конфликтах | Устный опрос  Практическая работа №5  Самостоятельная работа | ОК3, ОК11,  ОК12, ПК1.2,  ПК3.1, ПК4.2, ПК4.3  У1, У2, З3 | - | - |  |  |
| Тема 2.2 Переговоры, как способ урегулирования конфликта | Устный опрос  Практическая работа №6  Самостоятельная работа | ОК11, ОК12,  ПК3.1,ПК4.2, ПК4.3, У1,У2, З2, З3 | - | - |  |  |

**3. Оценка освоения учебной дисциплины**

**3.1. Формы и методы оценивания**

Предметом оценки служат знания и умения, предусмотренные ФГОС СПО, направленные на формирование общих и/или профессиональных компетенций.

Текущий контроль освоения студентами программного материала учебной дисциплины имеет – текущий и итоговый контроль.

**Текущий контроль** проводится с целью объективной оценки качества освоения программы учебной дисциплины, а также стимулирования учебной работы студентов, мониторинга результатов образовательной деятельности, подготовки к промежуточной аттестации и обеспечения максимальной эффективности учебно-воспитательного процесса.

Текущий контроль проводится преподавателем на любом из видов учебных занятий. Формы оперативного контроля (контрольная работа, тестирование, опрос, выполнение и защита практических, выполнение рефератов (докладов), подготовка презентаций, наблюдение за деятельностью обучающихся и т.д.) выбираются преподавателем, исходя из методической целесообразности.

**Итоговый контроль**. По завершении всего курса обучения обучающиеся сдают Зачет.

В системе оценки знаний и умений используются следующие критерии:

**«Отлично»** – за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором студент легко ориентируется, владение понятийным аппаратом за умение связывать теорию с практикой, решать практические задачи, высказывать и обосновывать свои суждения. Отличная отметка предполагает грамотное, логичное изложение ответа (как в устной, так и в письменной форме), качественное внешнее оформление;

**«Хорошо»** – если студент полно освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет знания для решения практических задач, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют некоторые неточности;

**«Удовлетворительно»** – если студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определение понятий, в применении знаний для решения практических задач, не умеет доказательно обосновать свои суждения;

**«Неудовлетворительно»** – если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определение понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал, не может применять знания для решения практических задач; за полное незнание и непонимание учебного материала или отказ отвечать.

Таблица 2.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Тип (вид) задания** | **Проверяемые знания и умения** | **Критерии оценки** |
| **1** | **Устные ответы**  Тема 1.1 Конфликтология: предмет, задачи, история возникновения  Тема 1.2 Социальные конфликты: сущность, виды и причины возникновения  Тема 1.3 Конфликты в организации  Тема 1.4  Особенности разрешения конфликтов  Тема 2.1 Поведение личности в межличностных, межгрупповых и внутригрупповых конфликтах  Тема 2.2 Переговоры, как способ урегулирования конфликта | Знание основ конфликтологии, истории его возникновения, предмета и задач  Знание социальных конфликтов, его сущности, видов и причин возникновения  Знание сущности, содержания и особенностей и особенностей протекания конфликтов в организации. Умения разрешения конфликтов в организации.  Знание способов и методов разрешения конфликтов. Умение применять способы и методы для разрешения конкретных конфликтных ситуаций.  Знание особенностей поведения личности в межличностных, межгрупповых и внутригрупповых конфликтах.  Знание основ введения переговоров для урегулирования конфликта. Умение введение переговоров для урегулирования конфликтов. | **«Отлично» -** студент глубоко и полно владеет содержанием учебного материала, в котором легко ориентируется, владеет понятийным аппаратом, умение связывать теорию с практикой, решать практические задачи, высказывать и обосновывать свои суждения.  **«Хорошо»** – студент полно освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет знания для решения практических задач, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют некоторые неточности.  **«Удовлетворительно»** –студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определение понятий, в применении знаний для решения практических задач, не умеет доказательно обосновать свои суждения.  **«Неудовлетворительно»** – если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определение понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал, не может применять знания для решения практических задач; за полное незнание и непонимание учебного материала или отказ отвечать. |
| **2** | **Практические работы** | Умения самостоятельно выполнять практические задания, сформированность общих компетенций. | Выполнение практически всей работы (не менее 80%) – положительная оценка. |
| **3** | **Самостоятельная работа** | Знание основных положений Конфликтологии в соответствии с пройденной темой, умение применения способов и методов в разрешении конфликтных ситуаций. | Самостоятельная работа состоит из подготовки рефератов, сообщений, решения ситуационных задач изучение теоретического материала и подготовка ответов на контрольные вопросы. Оценка выставляется:  «Отлично» - полностью выполненное задание, тема раскрыта  «Хорошо» - небольшие недочеты в раскрытии темы и ее понимании  «Удовлетворительно» - не полностью выполненное задание и допущены ошибки  «Неудовлетворительно» - полностью отсутствует задание |
| **4** | **Проверка конспектов рефератов** | Умение ориентироваться в информационном пространстве, составлять конспект.  Знание правил оформления реферата и публичная его защита. | Соответствие содержания работы, заявленной теме, правилам оформления работы, раскрыты основные его положения. |

**3.2. Задания для оценивания умений и знаний по дисциплине**

Таблица 3.

|  |  |
| --- | --- |
| **Материалы контроля** | **Приложение №** |
| Сборник ситуационных задач | Приложение 1 |
| Перечень вопросов для устного опроса по темам | Приложение 2 |
| Вопросы для подготовки к зачету | Приложение 3 |
| Методические указания по выполнению внеаудиторной самостоятельной работе студентов | УМК дисциплины |
| Методические указания по выполнению практических работ и проведению семинарских занятий | УМК дисциплины |
|  |  |

**4. Оценочные средства для итоговой аттестации**

**по учебной дисциплине**

Оценка освоения дисциплины предусматривает использование рейтинговой системы оценивания и проведение зачета.

Зачет сдается устно по вопросам, в форме собеседования.

Итоговая оценка выставляется студенту на основании результатов сдачи зачета.

**Критерии оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Оценка** | **Критерии оценки** |
| 5 «отлично» | - демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять;  - аргументированный и точный ответ на поставленный вопрос;  - умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы |
| 4 «хорошо» | - демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять;  - возможны единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя;  - умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы |
| 3 «удовлетворительно» | - неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих вопросов преподавателя;  - затруднения в формулировке выводов |
| 2 «неудовлетворительно» | - отсутствие теоретического обоснования выполнения заданий;  - отсутствие ответа или не правильные ответы на три вопроса |

**4.1 Технологическая карта контроля**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Элемент учебной дисциплины** | **Формы и методы контроля** | | | |
| **Текущий контроль** | | **Рубежный контроль**  **Не предусмотрен** | |
| **Форма контроля** | **Оценка** | **Форма контроля**  Не предусмотрено | **Оценка** |
| Тема 1.1 Конфликтология: предмет, задачи, история возникновения | Устный опрос  Практическая работа №1 Самостоятельная работа | См.критерии таблица 2. |  |  |
| Тема 1.2 Социальные конфликты: сущность, виды и причины возникновения | Устный опрос  Практическая работа №2  Самостоятельная работа | См.критерии таблица 2. |  |  |
| Тема 1.3 Конфликты в организации | Устный опрос  Практическая работа №3  Самостоятельная работа | См.критерии таблица 2. |  |  |
| Тема 1.4  Особенности разрешения конфликтов | Устный опрос  Практическая работа №4  Самостоятельная работа | См.критерии таблица 2. |  |  |
| Тема 2.1 Поведение личности в межличностных, межгрупповых и внутригрупповых конфликтах | Устный опрос  Практическая работа №5  Самостоятельная работа | См.критерии таблица 2. |  |  |
| Тема 2.2 Переговоры, как способ урегулирования конфликта | Устный опрос  Практическая работа №6  Самостоятельная работа | См.критерии таблица 2. |  |  |

Положительная оценка выставляется студенту при 100% освоении всех элементов программы учебной дисциплины.

**5. Задания текущего контроля**

**Приложение 1.**

**Сборник ситуационных задач**

1. Два друга Петр и Павел (возраст 48 и 47 лет), дружат тридцать лет. Оба отучились на одну и ту же военную профессию, но по разным специальностям. По окончанию вуза Петр через год был переведен в свой родной город Севастополь, работать по специальности на руководящую должность. В этот момент Павел обратился к Петру с просьбой помочь ему после окончания вуза по распределению попасть работать в Севастополь, в котором женился, как и Петр. У Павла рождается ребенок. Он просит друга стать его крестным отцом. По истечении четырех лет Павел предлагает Петру перевестись на предприятие, на котором он работает на равноценную по статусу должность. Петр сначала не соглашается, т.к. специальность и специфика работы отличается. К тому же оба интуитивно чувствуют, что на почве работы могут ухудшиться их отношения, ибо эти должности по функциональным обязанностям пересекаются. Но Павел уговаривает Петра, обещая помочь ему разобраться. Подучить. Поразмыслив, Петр согласился. Он очень быстро освоился на новом месте и был отмечен руководством, в короткий срок дорос до заместителя директора предприятия. Будучи на должности заместителя директора, Петр узнает, что должность Павла подлежит сокращению. Эту информацию он передает другу. По своим связям Петр узнает о вакансии руководителя в вышестоящей организации и вносит предложение кандидатуру Павла на рассмотрение в министерство. Он уговаривает Павла перейти на эту должность. Павел соглашается и в результате занимает должность более высокую, чем у Петра.

Однако у Павла не получается найти общий язык с коллегами в вышестоящей организации и подстроиться под их стиль работы. Ему приходится работать больше и дольше, чтобы соответствовать должности. В это же время у него начинаются проблемы в семейной жизни. Так получилось, что и должность, с которой он в свое время ушел, так и не сократили. Павел начинает во всех своих неудачах винить Петра. Последний разговор между друзьями произошел на повышенных тонах и очень эмоционально. После этого друзья прекратили общение.

Петр тяжело переживает этот разрыв с другом и не хочет его терять. Но он не знает, каким образом разрешить сложившуюся конфликтную ситуацию.

Проанализируйте ситуацию и определите вид конфликта, предложите свои варианты решения ситуации.

1. Сельская школа. 11-й "Б" - дружный класс. Два года назад в него пришла новенькая девочка Светлана. Красивая, опрятная, интеллигентная, веселая, общительная, умная. Мама, кандидат педагогических наук, после развода с мужем, по неизвестным причинам уехала в поселок и увезла с собой дочь. Ей предложили место завуча в школе, но она отказалась, устроилась в акционерное общество поселка менеджером по персоналу.

В Светлану влюбились, чуть ли не все мальчишки старших классов. Предпочтений она не отдавала никому и не демонстрировала своего превосходства перед деревенскими одноклассницами. Все секреты она доверяла только одному человеку - своей маме.

Однажды, уже учась в одиннадцатом классе, Светлана пришла домой и с восторгом сообщила маме буквально следующее: «Наши мальчишки - сущие черти, носятся по классу и бесятся как невменяемые. Сережку вниз головой под парту поставили…». При этом в ее голосе звучали какие-то новые нежные нотки.

На следующий день в классе состоялось плановое родительское собрание. В конце собрания мама Светы, став в боевую позицию, заявила учителю: «Что это у Вас, Любовь Дмитриевна, в классе творится! Дочь мне вчера рассказала, что мальчишки мучили Сергея, ставили ему парту на голову и по ней еще топтались. Берите как-нибудь процесс воспитания в свои руки!».

Молодой учитель (работает второй год в школе) предложила родителям тоже поучаствовать в воспитательном процессе и провести дома беседы с детьми.

Родители, ссылаясь на информацию мамы Светланы, провели с подростками воспитательные мероприятия, кто как мог.

На следующий день по инициативе девочек класс встретил Свету молчанием. Семь дней они с ней не разговаривали, только обзывали лгуньей. Через неделю девочка вскрыла вены. Девочку спасли. В школе начались всевозможные формальные мероприятия по предупреждению случаев суицида. Лишь учитель физики (достаточно умудренный опытом) пришел в 11-й класс и поговорил с классом, после чего отношения между классом и Светланой восстановились. Одноклассники принесли извинения Светлане и искренне пообещали учителю, что впредь будут думать о последствиях своих действий.

- Детально проанализируйте конфликтную ситуацию.

- Определите инициаторов конфликта, обстоятельства. Кто и в чем был виноват, кто и в чем допустил ошибку? Оцените мотивы и действия всех участников конфликта. Кто и на каком этапе мог бы предупредить развитие конфликта? Что, по Вашему мнению, говорил мудрый педагог классу? Ваши действия на месте классного руководителя до инцидента и после, если бы его не удалось предотвратить.

3. Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию.

Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

1. В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы. Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте.
2. Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

ЗАДАЧИ

Задача 1

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

Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не

согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется

неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель

представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же

рвет данную записку.

Задача 2

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

При распределении премии начальник не выделил ее одному из

подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного

руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

Задача 3

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

Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает

обещание в дальнейшем повысить его в должности.

Вновьпринятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую

работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает

нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое

время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает

конфликт.

Задача 4

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

Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет

его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь

на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

Задача 5

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

Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что

мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для

этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

Задача 6

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

Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя

свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и, добавляя при

этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

Задача 7

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

На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в

полушутливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не

нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко,

особенно в отношении «шутника»

ЗАДАЧИ

Задача 1

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

Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не

согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется

неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель

представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же

рвет данную записку.

Задача 2

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

При распределении премии начальник не выделил ее одному из

подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного

руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

Задача 3

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

Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает

обещание в дальнейшем повысить его в должности.

Вновьпринятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую

работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает

нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое

время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает

конфликт.

Задача 4

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

Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет

его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь

на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

Задача 5

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

Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что

мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для

этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

Задача 6

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

Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя

свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и, добавляя при

этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

Задача 7

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

На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в

полушутливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не

нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко,

особенно в отношении «шутника»

Задача 1

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

Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не

согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется

неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель

представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же

рвет данную записку

**Приложение №2**

**Перечень вопросов для устного опроса по темам**

1. Дайте определение конфликта.

2. Сформулируйте необходимые и достаточные условия возникновения конфликта.

3. Чем характеризуется противоборство субъектов социального взаимодействия?

4. Изобразите графически структуру конфликта.

5. Дайте определения основных структурных элементов конфликта: «стороны конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиции конфликтующих сторон».

6. Приведите классификацию конфликтов.

7. Дайте определение причин конфликта.

8. Приведите классификацию причин конфликта.

9. Дайте определения понятий: «конфликтная ситуация» и «инцидент».

10. Перечислите типы конфликтных ситуаций.

11. Назовите приемлемые способы и методы для разрешения конфликтной ситуации, применительно к каждому типу конфликта (социальный, семейный, межличностный, межгрупповой, правовой, межнациональный).

**Приложение 3.**

**Вопросы для подготовки к зачету**

1. История возникновения конфликтологии (с периода античности до настоящего времени).

2. Особенности и этапы развития конфликтологии в России.

3. Предмет, задачи и методы конфликтологии. Конфликтология в системе наук. 4. Понятие конфликта, его сущность, структура.

5. Причины возникновения конфликтов. Функции конфликтов.

6. Динамика и стадии протекания конфликтов. Этапы и фазы конфликта.

7. Различные подходы к типологии конфликтов (Р. Дарендорф, И. Дойч, Н.Гришина и др.).

8. Внутриличностные конфликты. Причины возникновения и особенности урегулирования.

9. Межличностные конфликты. Причины возникновения и особенности урегулирования.

10. Групповые конфликты. Причины возникновения и особенности урегулирования.

11. Социальные конфликты. Причины возникновения и особенности урегулирования.

12. Семейные конфликты. Причины возникновения и особенности урегулирования.

13. Правовые конфликты. Причины возникновения и особенности урегулирования.

14. Конфликты в организации. Причины возникновения и особенности урегулирования.

15. Межнациональные конфликты. Причины возникновения и особенности урегулирования.

16. Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии.

17. Стратегии поведения личности в конфликте, их преимущества и недостатки. 18. Индивидуальная предрасположенность к конфликтам. Типы конфликтных личностей. Личностные качества, характеризующие конфликтную личность.

19. Конфликтоустойчивость личности, ее сущность, характеристики.

20. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов. Формы общения, способствующие разрешению конфликтов: переговоры, посредничество и арбитраж, миротворчество и т.д.

21. Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов.

22. Эмоциональное реагирование в конфликте и саморегуляция.

23. Конфликтность и толерантность в общении.

24. Пути и способы разрешения конфликтов без посредника.

25. Профилактика конфликтов.