

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Смоленская государственная сельскохозяйственная академия»

Кафедра управления производством

МОСКАЛЕВА Н.В.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ
РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

ПО ДИСЦИПЛИНЕ «КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

Смоленск 2019

УДК 330. (075.5)
ББК 65.010.11 я81
М 82

Методические рекомендации для организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Конфликтология» [Текст] / ФГБОУ ВО Смоленская ГСХА; [Н.В. Москалева] – Смоленск, 2019. – 22 с.

Рецензент – **А.В. Лапин** к.э.н., доцент кафедры экономики и бухгалтерского учёта ФГБОУ ВО Смоленская ГСХА.

Методические рекомендации подготовлены в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.01 Экономика. Профиль Бухгалтерский учет, анализ и аудит в предприятиях и организациях.

Методические рекомендации содержат основные требования по организации, выполнению, и контролю самостоятельной работы студентов по дисциплине «Конфликтология».

Печатается по решению методического совета ФГБОУ ВО Смоленская ГСХА (протокол № 9 от 26 марта 2019 года).

Москалева Н.В. 2019
ФГБОУ ВО Смоленская ГСХА

ОГЛАВЛЕНИЕ

1.Методические рекомендации по изучению дисциплины и организации самостоятельной работы студентов	4
2. Методические рекомендации по самостоятельной подготовке к занятиям по отдельным темам дисциплины	9
3. Планы занятий и задания	15
4.Рекомендуемая литература	22

1. Методические рекомендации по изучению дисциплины и организации самостоятельной работы студентов

Дисциплина «Конфликтология» входит в базовую часть и направлена на формирование компетенции студентов в области диагностики, урегулирования и разрешения внутриличностных, межличностных, внутригрупповых и межгрупповых конфликтов.

Знания и навыки, полученные при изучении «Конфликтологии» позволят будущему бакалавру экономики вовремя выявлять возможность возникновения конфликта в организации с целью предотвратить его, или перевести в конструктивное русло, а также использовать для эффективного развития организации и оздоровления отношений в коллективе.

Цель дисциплины – формирование общекультурных компетенций у будущих выпускников, подготовка студентов к эффективному использованию твердых теоретических знаний и умений, которые позволят сформировать цельную систему взглядов как проводить профилактику, урегулирование и разрешение конфликтных ситуаций.

Задачи дисциплины: создание условий для формирования: систематических знаний основных теорий в области конфликтного взаимодействия; формирование компетенций студентов, позволяющих определять характеристики основных видов конфликтов; развитие навыков по предупреждению и урегулированию различного рода конфликтных ситуаций; развитие способностей к работе с ситуациями излишнего интерактивного напряжения; развитие навыков разрешения конкретных жизненных конфликтов с использованием исторических примеров.

Содержание дисциплины по разделам и темам

Раздел 1. Теоретические и методологические основы конфликтологии

Цель - предусматривает изучение сущности конфликта, его структуры, функций, видов конфликтов и типов конфликтных личностей, основных черт внутриличностных, межличностных, внутригрупповых и межгрупповых конфликтов.

Задачи – получить знания об основных теориях в области конфликтного взаимодействия. Овладеть навыками межличностного и группового общения, анализа межличностных ситуаций. Приобрести практические навыки работы с ситуациями излишнего интерактивного напряжения.

Перечень учебных элементов раздела:

Тема1. Предмет конфликтологии и методы исследования.

Предмет и объект конфликтологии. Методы исследования конфликтологии. Предпосылки возникновения конфликтологии. История зарубежной конфликтологии. История отечественной конфликтологии. Личная история человека и конфликт. Социализация и конфликт. Метафоры конфликта: дилемма ограничения конфликта и глубинного понимания источников конфликта. Положительные, нейтральные и отрицательные метафоры конфликта.

Тема2. Природа и сущность конфликта.

Определения конфликта. Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. Компоненты конфликта: выраженная борьба, несопоставимые цели, вмешательство в жизнь, несопоставимые интересы. Спираль конфликта. Сущность конфликтов. Субъекты и участники конфликта. Структура конфликта. Типология конфликта. Преимущества конструктивного конфликта: учет изменений, научение новому, малая продолжительность, учет важности отношений.

Тема3. Общая теория конфликта.

Причины возникновения конфликтов. Источники конфликтов. Функции конфликтов. Динамика конфликтов. Межличностные и конфликтологические цели: типы и характеристики целей, примеры преобладания целей. Определение власти в конфликтологии. Источники власти в конфликте. Противоречие интересов как фундаментальная причина конфликтов. Объективные факторы возникновения конфликтов. Личностные факторы возникновения конфликтов. Конструктивные функции конфликта. Деструктивные функции конфликта.

Тема4. Характеристика внутриличностных и межличностных конфликтов.

Типологический подход к конфликтам. Теоретические подходы к внутриличностным конфликтам. Зарубежные теории внутриличностного конфликта. Отечественные теории внутриличностного конфликта. Особенности внутриличностных конфликтов. Виды внутриличностных конфликтов. Причины внутриличностного конфликта. Последствия внутриличностного конфликта.

Конфликтные ситуации в межличностных отношениях. Особенности межличностного конфликта. Межличностные конфликты в семье. Особенности супружеских конфликтов. Межличностные конфликты в педагогическом процессе. Межличностные производственные конфликты. Межличностные конфликты в деловой сфере.

Тема 5. Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия во внутригрупповых и межгрупповых конфликтах

Теоретические основы групповых конфликтов. Особенности внутригрупповых конфликтов. Специфика конфликта в организации.

Организационные конфликты. Производственные конфликты. Трудовые конфликты в организации. Инновационные конфликты.

Характеристика межгрупповых конфликтов. Особенности межгрупповых конфликтов. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов. Типология межгрупповых конфликтов. Политические конфликты. Этнические конфликты. Толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.

Раздел 2. Управление конфликтами

Цель – изучение способов и приемов предупреждения, урегулирования и разрешения различных типов конфликтов.

Задачи – изучить этапы, способы и правила разрешения конфликтов различных типов. Приобрести практические навыки урегулирования различного рода конфликтов в целях оздоровления социальной среды жизнедеятельности.

Перечень учебных элементов раздела:

Тема 1. Предупреждение конфликтных ситуаций и конфликтов при работе в коллективе

Прогнозирование конфликтных ситуаций и конфликтов в коллективе. Трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения при работе в коллективе. Профилактика ошибочных действий руководителя коллектива. Пути предупреждения конфликтных ситуаций. Способы и приемы предупреждения конфликтов. Способы и приемы к самоорганизации и самообразованию. Проблема конфликтных личностей. Современный менеджмент о профилактике конфликтов. Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов. Роль юмора. Стрессы. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов.

Тема 2. Особенности поведения в конфликтных ситуациях.

Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Этические системы ценностей и конфликтное поведение. Толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в конфликтном взаимодействии. Анализ основных последствий конфликтов. Преодоление стрессовых последствий конфликтов. Определение стилей и тактик конфликта. Избегание. Соревновательный конфликт. Компромисс. Приспособление. Сотрудничество. Динамика общения и превращение стилей. Системная фиксация.

Тема 3. Разрешение конфликтных ситуаций и конфликтов.

Основные этапы разрешения конфликтов. Методы управления конфликтами. Способы и правила разрешения конфликтов. Анализ микрособытий в конфликте. Разрешение организационных конфликтов. Критическая ситуация. Признаки потребности в посредничестве. Роль посредника. Оценка конфликта посредником. Функции посредника. Контроль за процессом. Укрощение грязных методов. Тактика позиционного

давления. Тактика избегания конфликта и метод насилия. Тактика скрытых действий и проблема "цены конфликта". Основные механизмы осуществления тактики взаимного выигрыша. Универсальные средства разрешения конфликтов и его результаты.

Тема 4. Переговоры как способ разрешения конфликтов.

Общая характеристика переговоров. Стратегии ведения переговоров. Динамика переговоров. Тактические приемы ведения переговоров. Посредничество в переговорном процессе. Конфликтологические переговоры. Переговоры и культура. Динамика переговоров или «сдвиг по Сельману». Социализация понятия «переговоры». Интегративные переговоры. Язык сотрудничества. Трансформативный подход. Выбор переговорной тактики. Переговорная джиу-джитсу. Реплики принципиальных переговоров.

Обучение студентов по данной программе организуется в форме лекционных и практических занятий.

Самостоятельная работа заключается в изучении соответствующих учебных пособий и выполнении индивидуальных заданий с последующим контролем преподавателя.

Методика преподавания дисциплины предполагает чтение лекций, проведение семинарских занятий, решение задач, консультаций по отдельным (наиболее сложным) вопросам курса.

Предусмотрена также самостоятельная внеаудиторная работа студентов в процессе подготовки к семинарским занятиям, тестированию, которая заключается в самостоятельном изучении основной и дополнительной литературы.

Студенту необходимо научиться работать на лекциях, проявлять творчество и деятельную активность на практических занятиях и организовывать самостоятельную внеаудиторную деятельность.

В начале лекции необходимо уяснить цель, которую лектор ставит перед собой и студентами. Важно внимательно слушать лектора, отмечать наиболее существенную информацию и кратко записывать ее в тетрадь. Сравнивать то, что услышано на лекции с прочитанным и усвоенным ранее, укладывать новую информацию в собственную, уже имеющуюся, систему знаний.

По ходу лекции важно подчеркивать новые термины, устанавливая их взаимосвязь с понятиями, научиться использовать новые понятия в процессе анализа положений науки.

Очень важно активно участвовать в дискуссиях, анализе творческих задач, моделировании и решении различных проблемных ситуаций, предлагаемых лектором.

Если на лекции студент не получил ответа на возникшие у него вопросы, необходимо в конце лекции задать их лектору. Дома необходимо прочитать записанную лекцию, подчеркнуть наиболее важные моменты,

определить словарь новых терминов, определить сущность изученной проблемы, а также какие вопросы оказались сложными для его восприятия.

Зная тему семинарского занятия, необходимо готовиться к нему заблаговременно. Для этого необходимо изучить лекционный материал, соответствующий теме занятия и рекомендованный преподавателем материал из учебной литературы. А также подготовить необходимый материал, информацию, предложенные для самостоятельного выполнения на предыдущей лекции или практическом занятии.

В процессе подготовки к занятиям необходимо воспользоваться материалами учебно-методического комплекса дисциплины.

Важнейшей особенностью обучения в высшей школе является высокий уровень самостоятельности студентов в ходе образовательного процесса. Эффективность самостоятельной работы зависит от таких факторов как:

- уровень мотивации студентов к овладению конкретными знаниями и умениями;
- наличие навыка самостоятельной работы, сформированного на предыдущих этапах обучения;
- наличие четких ориентиров самостоятельной работы.

Приступая к самостоятельной работе, необходимо получить следующую информацию:

- цель изучения конкретного учебного материала;
- место изучаемого материала в системе знаний, необходимых для формирования специалиста;
- перечень знаний и умений, которыми должен овладеть студент;
- порядок изучения учебного материала;
- источники информации;
- наличие контрольных заданий;
- форма и способ фиксации результатов выполнения учебных заданий;
- сроки выполнения самостоятельной работы.

При выполнении самостоятельной работы рекомендуется:

- записывать ключевые слова и основные термины,
- составлять словарь основных понятий,
- составлять таблицы, схемы, графики и т.д.
- писать краткие рефераты по изучаемой теме.

Следует выполнять рекомендуемые задания, анализировать вопросы.

Результатом самостоятельной работы должна быть систематизация и структурирование учебного материала по изучаемой теме, включение его в уже имеющуюся у студента систему знаний.

После изучения учебного материала необходимо проверить усвоение учебного материала с помощью предлагаемых контрольных вопросов и при необходимости повторить учебный материал.

2. Методические рекомендации по самостоятельной подготовке к занятиям по отдельным темам дисциплины

Условно самостоятельную работу студентов по цели можно разделить на базовую и дополнительную.

Базовая самостоятельная работа обеспечивает подготовку студента к текущим аудиторным занятиям и контрольным мероприятиям для всех дисциплин учебного плана. Результаты этой подготовки проявляются в активности студента на занятиях и в качестве выполненных контрольных работ, тестовых заданий, сделанных докладов и других форм текущего контроля.

Базовая самостоятельная работа может включать следующие виды работ:

- работа с лекционным материалом, предусматривающая
- проработку конспекта лекций и учебной литературы;
- поиск (подбор) и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса;
- выполнение домашнего задания или домашней контрольной работы, предусматривающих решение задач, выполнение
- упражнений и выдаваемых на практических занятиях;
- изучение материала, вынесенного на самостоятельную проработку;
- практикум по учебной дисциплине с использованием
- программного обеспечения;
- подготовка к лабораторным работам, практическим и
- семинарским занятиям;
- подготовка к контрольной работе и коллоквиуму;
- подготовка к зачету и аттестациям;
- написание реферата (эссе, доклада, научной статьи) по
- заданной проблеме.

Дополнительная самостоятельная работа направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие аналитических навыков по проблематике учебной дисциплины, которая может включать следующие виды работ:

- подготовка к экзамену;
- выполнение курсовой работы или проекта;
- исследовательская работа и участие в научных студенческих

- конференциях, семинарах и олимпиадах;
- анализ научной публикации по заранее определённой
- преподавателем теме;
- анализ статистических и фактических материалов по заданной
- теме, проведение расчетов, составление схем и моделей на основе
- статистических материалов.

Студент, приступающий к изучению учебной дисциплины, получает информацию обо всех видах самостоятельной работы по курсу с

Выделением базовой самостоятельной работы и дополнительной самостоятельной работы, в том числе по выбору.

Виды заданий для самостоятельной работы:

- для овладения знаниями: чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы); составление плана текста; графическое изображение структуры текста; конспектирование текста; работа со словарями и справочниками; работа с нормативными документами; учебно-исследовательская работа; использование аудио- и видеозаписей; компьютерной техники, Интернет и др.;

- для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекции (обработка текста); повторная работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, дополнительной литературы, аудио- и видеозаписей); составление плана и тезисов ответа; составление таблиц для систематизации учебного материала; изучение нормативных материалов; ответы на контрольные вопросы; аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, конспект, анализ и др.); подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции; подготовка рефератов, докладов; составление библиографии; тестирование.

- для формирования умений: решение задач и упражнений по образцу; решение вариантных задач и упражнений; решение ситуационных производственных (профессиональных) задач; подготовка к деловым играм; проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности; подготовка курсовых и дипломных работ (проектов); экспериментальная работа; рефлексивный анализ профессиональных умений, с использованием аудио- и видеотехники.

Формы самостоятельной работы студентов во внеучебное время.

1 Конспектирование. Существуют два разных способа конспектирования – непосредственное и опосредованное.

Непосредственное конспектирование – это запись в сокращенном виде сути информации по мере ее изложения. При записи лекций или по ходу семинара этот способ оказывается единственно возможным, так, как и то и другое разворачивается у вас на глазах и больше не повторится; вы не имеете

возможности ни забежать в конец лекции, ни по несколько раз «пересушивать» ее. Опосредованное конспектирование начинают лишь после прочтения всего текста до конца, после того, как будет понятен общий смысл текста и его внутренние содержательно-логические взаимосвязи.

Сам же конспект необходимо вести не в порядке его изложения, а в последовательности этих взаимосвязей: они часто не совпадают, а уяснить суть дела можно только в его логической, а не риторической последовательности. Естественно, логическую последовательность содержания можно понять, лишь дочитав текст до конца и осознав в целом его содержание.

При такой работе станет ясно, что в каждом месте для вас существенно, что будет заведомо перекрыто содержанием другого пассажа, а что можно вообще опустить. Естественно, что при подобном конспектировании придется компенсировать нарушение порядка изложения текста всякого рода пометками, перекрестными ссылками и уточнениями. Но в этом нет ничего плохого, потому что именно перекрестные ссылки наиболее полно фиксируют внутренние взаимосвязи темы.

Опосредованное конспектирование возможно применять и на лекции, если перед началом лекции преподаватель будет раздавать студентам схему лекции (табличка, краткий конспект в виде основных понятий, алгоритмы и т. д.).

2 Реферирование литературы. Реферирование отражает, идентифицирует не содержание соответствующего произведения (документа, издания) вообще, а лишь новое, ценное и полезное содержание (приращение науки, знания).

3 Аннотирование книг, статей. Это предельно сжатое изложение основного содержания текста. Годится в особенности для поверхностной подготовки к коллоквиумам и семинарам, к которым задано проработать определенную литературу. Так же подходит для предварительных библиографических заметок «самому себе». Строится на основе конспекта, только очень краткого. В отличие от реферата дает представление не о содержании работы, а лишь о её тематике. Аннотация строится по стандартной схеме: предметная рубрика (выходные данные; область знания, к которой относится труд; тема или темы труда); поглавная структура труда (или, то же самое, «краткое изложение оглавления»); подробное, поглавное перечисление основных и дополнительных вопросов и проблем, затронутых в труде. Аннотация включает: характеристику типа произведения, основной темы (проблемы, объекта), цели работы и ее результаты; указывает, что нового несёт в себе данное произведение в сравнении с другими, родственными ему по тематике и целевому назначению (при переиздании – что отличает данное издание от предыдущего). Иногда приводятся сведения об авторе (национальная принадлежность, страна, период, к которому относится творчество автора, литературный жанр), основные проблемы и

темы произведения, место и время действия описываемых событий. В аннотации указывается читательское назначение произведения печати.

4 Доклад, реферат, контрольная работа.

Доклад – вид самостоятельной работы, используется в учебных и внеклассных занятиях, способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает практически мыслить. При написании доклада по заданной теме следует составить план, подобрать основные источники. Работая с источниками, следует систематизировать полученные сведения, сделать выводы и обобщения. К докладу по крупной теме привлекается несколько студентов, между которыми распределяются вопросы выступления. В учебных заведениях доклады содержательно практически ничем не отличаются от рефератов и являются зачётной работой.

Реферат – краткое изложение в письменном виде или в форме публичного доклада содержания научного труда или трудов, обзор литературы по теме. Это самостоятельная научно-исследовательская работа студента, в которой раскрывается суть исследуемой проблемы. Изложение материала носит проблемно-тематический характер, показываются различные точки зрения, а также собственные взгляды на проблему. Содержание реферата должно быть логичным. Объём реферата, как правило, от 5 до 15 машинописных страниц. Темы реферата разрабатывает преподаватель, ведущий данную дисциплину. Перед началом работы над рефератом следует наметить план и подобрать литературу. Прежде всего, следует пользоваться литературой, рекомендованной учебной программой, а затем расширить список источников, включая и использование специальных журналов, где имеется новейшая научная информация.

Структура реферата:

- Титульный лист.
- Оглавление.
- Введение (дается постановка вопроса, объясняется выбор темы, её значимость и актуальность, указываются цель и задачи реферата, даётся характеристика используемой литературы).
- Основная часть (состоит из глав и подглав, которые раскрывают отдельную проблему или одну из её сторон и логически являются продолжением друг друга).
- Заключение (подводятся итоги и даются обобщённые основные выводы по теме реферата, делаются рекомендации).
- Список литературы. В списке литературы должно быть не менее 8–10 различных источников.

Допускается включение таблиц, графиков, схем, как в основном тексте, так и в качестве приложений. Критерии оценки реферата: соответствие теме; глубина проработки материала; правильность и полнота использования источников; владение терминологией и культурой речи; оформление

реферата. По усмотрению преподавателя рефераты могут быть представлены на семинарах в виде выступлений.

Контрольная работа – одна из форм проверки и оценки усвоенных знаний, получения информации о характере познавательной деятельности, уровня самостоятельности и активности студентов в учебном процессе, эффективности методов, форм и способов учебной деятельности.

Отличительной чертой письменной контрольной работы является большая степень объективности по сравнению с устным опросом. Для письменных контрольных работ важно, чтобы система заданий предусматривала как выявление знаний по определенной теме (разделу), так и понимание сущности изучаемых предметов и явлений, их закономерностей, умение самостоятельно делать выводы обобщения, творчески использовать знания и умения.

При выполнении таких контрольных работ следует использовать предложенную основную литературу и подбирать дополнительные источники. Темы контрольных работ разрабатывает преподаватель, ведущий данную дисциплину. Ответы на вопросы должны быть конкретны, логичны, соответствовать теме, содержать выводы, обобщения и показывать собственное отношение к проблеме, где это уместно.

Самостоятельная работа в Интернете

Новые информационные технологии могут использоваться для:

- поиска информации в сети – использование web-браузеров, баз данных, пользование информационно-поисковыми информационно-справочными системами, автоматизированными библиотечными системами, электронными журналами;

- организации диалога в сети – использование электронной почты, синхронных и отсроченных телеконференций;

Возможности новых информационных технологий.

Формы организации учебных занятий

1 Поиск и обработка информации

- написание реферата-обзора
- рецензия на сайт по теме
- анализ существующих рефератов в сети на данную тему, их оценивание
- написание своего варианта плана лекции или ее фрагмента
- составление библиографического списка
- подготовка фрагмента практического занятия
- подготовка доклада по теме
- подготовка дискуссии по теме

2 Диалог в сети

- обсуждение состоявшейся или предстоящей лекции в списке рассылки группы общение в синхронной телеконференции (чате) со специалистами или студентами других групп или вузов, изучающих данную тему

- обсуждение возникающих проблем в отсроченной телеконференции
- консультации с преподавателем и другими студентами через отсроченную телеконференцию.

3. Планы занятий и задания

3.1. Тесты по дисциплине «Конфликтология»

КОМПЛЕКТ ТЕСТОВ по дисциплине «Конфликтология» для текущего контроля.

Тесты по дисциплине «Конфликтология» содержат основные вопросы по всем темам, включенным в рабочую программу дисциплины.

Студенту необходимо выбрать правильный ответ из предложенных ему вариантов ответов.

Для выполнения теста отводится 20 минут.

Примерные задания теста

Раздел 1. Теоретические и методологические основы конфликтологии

1. В древней Греции изучением конфликтов занимался философ:
А) Гуго Гроций;
Б) Платон;
В) Френсис Бэкон.
2. Конфликтология как научная дисциплина сформировалась в недрах западной политологии и социологии:
А) в 50–60-е гг. XX в.;
Б) в 20–30-е гг. XI в.;
В) в 30–40-е гг. XV в.
3. Деструктивный конфликт при работе в коллективе приводит:
А) к негативным, а часто и к разрушительным последствиям;
Б) к быстрому разрешению противоречия между людьми;
В) к затуханию конфликтной ситуации.
4. Международный конфликт возникает, когда:
А) люди вынуждены эмигрировать из своей страны
Б) внутри государства идет борьба за власть
В) одно государство или группа государств стремится навязать свои интересы другому государству
5. Закончите определение и выпишите ответ. Область научного знания о природе, причинах, видах и динамике конфликтов, методах их предупреждения и способах разрешения это _____
6. Динамика конфликта - это
А) Внешние пределы в пространстве и во времени, а также относительно той социальной системы, в масштабах которой возникает и развивается конфликтное столкновение.

Б) Знание основных параметров конфликтного столкновения с целью управленческого влияния на противостоящие стороны.

В) Движение конфликтного столкновения, стадии и фазы его развития.

7. Межгрупповой конфликт - это

А) Разногласие между отдельными группами или подразделениями организации.

Б). Противоборство, в которое вовлечена часть персонала предприятия

В) Столкновение взаимодействующих лиц, вызываемое условиями общения и совместной деятельности

8. Борьба различных общественных сил за влияние в институтах государственной власти демонстрирует:

А) политический конфликт

Б). социальный конфликт

В) духовный конфликт;

9. Межличностный конфликт - это

А) Противоборство, в которое вовлечена часть персонала предприятия.

Б) Разногласие между отдельными группами или подразделениями организации.

В) Столкновение взаимодействующих лиц, вызываемое условиями общения и совместной деятельности

10. Установите соответствие между понятием и его определением

Понятие	Определение
1. Динамика конфликта	А. это время вызревания конфликта, развития и обострения противоречий, его вызывающих
2. Предконфликтная ситуация	Б. если противоречие интересов достигает такой степени зрелости, что их уже невозможно не замечать или скрывать, наличие противоборства становится очевидным всем
3. Открытый конфликт	В. это пусковой механизм, который инициирует открытое противоборство сторон, начало конфликта
4. Эскалация конфликта	Г. процесс изменения конфликта.
5. Инцидент	Д. стадия развернутого конфликта, когда обострение противоречий между его участниками достигает максимума и происходит мобилизация всех ресурсов: материальных, политических, финансовых, информационных, физических, психических и др

Варианты ответа:

1-г 2-а 3-б 4-д 5-в ; 1-д 2-б 3-а 4-г 5-в ; 1-в 2-а 3-б 4-д 5-г

Примерные задания теста

Раздел 2. Управление конфликтами

Выберите один правильный ответ

1. Степень влияния человека на партнера по бизнесу – это ...
А) внушающее влияние
Б) авторитет
В) деловое общение
2. Закончите определение и выпишите ответ. Толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий, препятствующее возникновению предконфликтных ситуаций, устранение личностных причин конфликта – это его _____
3. Закончите определение и выпишите ответ. Совместная деятельность оппонентов по поиску взаимоприемлемого решения проблем – это _____
4. Высокая степень учета собственных интересов и пренебрежение интересами другой стороны характерно для следующего типа реакции на конфликт:
А) соперничество;
Б) сотрудничество;
В) уклонение
5. Определите форму завершения конфликта, если в результате происходит: потеря мотивации к противоборству, переориентация мотивов, истощение ресурсов:
А) исход конфликта;
Б) перерастание в другой конфликт;
В) затухание конфликта.
6. Одной из стратегий поведения человека в конфликтной ситуации является компромисс, который можно определить, как:
А) попытку уйти от решения конфликта;
Б) урегулирование разногласий путем взаимных уступок;
В) открытую борьбу за свои личные интересы.
7. Диагностика конфликта - это
А) Внешние пределы в пространстве и во времени, а также относительно той социальной системы, в масштабах которой возникает и развивается конфликтное столкновение.
Б) Движение конфликтного столкновения, стадии и фазы его развития.
В) Знание основных параметров конфликтного столкновения с целью управленческого влияния на противостоящие стороны.
8. Управление конфликтами при работе в коллективе это:
А) Целенаправленное воздействие на мотивы оппонентов;
Б) Целенаправленное воздействие на процесс динамики конфликта;

В) Целенаправленное, обусловленное объективными законами, воздействие на развитие или деконструкцию конфликтной социальной системы;

9. Выберите какая из представленных формул конфликта верна и впишите определение конфликта _____

конфликтная ситуация + инцидент = конфликт;

конфликтные отношения + конфликтная ситуация = конфликт;

конфликтные отношения + инцидент = конфликт.

10. Установите соответствие между понятием стратегии поведения в конфликте и его определением.

Понятие	определение
1.Соперничество;	А. уходит от контактов с оппонентом, не воспринимает никакую исходящую от того информацию, отрицает существование конфликта, медлит с принятием решений, боится совершить ответный ход.
2.Приспособление	Б. позиции всех сторон равны, ищет приемлемые для всех участников пути решения конфликта, порой прибегает к манипуляциям, желая вызвать у оппонента доверие и симпатию.
3.Избегание	В. Такую линию поведения предпочитает неуверенный в себе человек, с заниженной самооценкой. Он стремится не отстаивать свои интересы, а, постоянно идя на уступки, сдать все позиции.
4.Компромисс	Г. изучает предмет конфликта, оценивает потенциал противоположной стороны, стремится к открытому обсуждению проблемы, благожелательно рассматривает все предложения оппонента, ищет альтернативные пути.
5.Сотрудничество	Д. решение конфликта возможно только в виде победы одной стороны и поражения другой

Варианты ответа: 1-д 2-г 3-б 4 –а 5-в ; 1-д 2-в 3-а 4 –б 5-г; 1-а 2-б 3-в 4 –г 5-д

**по дисциплине «Конфликтология»
для промежуточной аттестации (зачет).**

Зачет проводится в виде итогового теста. Зачет проводится в виде итогового теста. Для выполнения теста отводится 45 минут.

Примерные задания итогового теста

1. Объектом комплексного изучения конфликтологии являются ...
 - А) противоречия
 - Б) ссоры
 - В) конфликты
 - Г) вражда
2. Закончите определение. Окончание конфликта по любым причинам называется _____ конфликта
3. Возникновение в отношениях сторон нового, более значимого противоречия и смена при этом объекта конфликта, называется ...
 - А) деструктивным разрешением конфликта
 - Б) перерастанием в другой конфликт
 - В) продолжением конфликта
 - Г) эскалацией конфликта
4. Событие, которое служит толчком, предметом к началу конфликтных действий, называется ...
 - А) противоборством
 - Б) началом
 - В) объектом
 - Г) инцидентом
5. Закончите определение. Объективно существующая или мыслимая (воображаемая) проблема, служащая источником столкновения сторон, основное противоречие, из-за которого возникает конфликт, – это его _____
 6. Конфликт – это:
 - А) борьба мнений;
 - Б) спор, дискуссия по острой проблеме;
 - В) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
 - Г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
 7. Стороны конфликта – это:
 - А) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;
 - Б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;
 - В) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;
 - Г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта и посредник (медиатор);

8. Из нижеприведенных отношений определите, где **конфликт интересов**, где **конфликт ценностей** и где **конфликт правил взаимодействия**:

А) конфликт возникает, когда у людей разные интересы и они противоречат друг другу. В силу взаимодействия людей в данной ситуации они, вольно или невольно, становятся помехой друг другу в решении своих интересов;

Б) один из источников конфликтных ситуаций связан с тем, что люди при долговременном общении вступают между собой в более широкое общение, в которое переносят свои взгляды, предрассудки, культурные стереотипы и т.п. Любые разногласия такого рода становятся конфликтами только тогда, когда кто-либо из оппонентов проявляет не терпимость, пытаясь навязать свою точку зрения другому, требуя соответствия его взглядов своим собственным;

В) возникающие разногласия касаются смысловых взглядов (представлений) на событие. Это совсем не означает, что разные взгляды неизбежно приводят к конфликтам. Люди могут успешно работать вместе и иметь хорошие отношения, несмотря на различие своих ценностных представлений.

Ответ: **конфликт интересов** - _____; **конфликт ценностей** - _____; **конфликт правил взаимодействия** - _____.

9. Высокая степень учета собственных интересов и пренебрежение интересами другой стороны характерно для следующего типа реакции на конфликт:

- А) соперничество;
- Б) сотрудничество;
- В) уклонение
- Г) приспособление

10. В древней Греции изучением конфликтов занимался философ:

- А) Гуго Гроций;
- Б) Френсис Бэкон
- В) Платон;
- Г) Томас Гоббс

11. Границы конфликта - это

А) Внешние пределы в пространстве и во времени, а также относительно той социальной системы, в масштабах которой возникает и развивается конфликтное столкновение.

Б) Движение конфликтного столкновения, стадии и фазы его развития.

В) Знание основных параметров конфликтного столкновения с целью управленческого влияния на противостоящие стороны.

Г) Совокупность элементов конфликтного столкновения.

12. Инцидент - это

А) Совокупность элементов конфликтного столкновения.
Б) Основная причина конфликтного столкновения.
В) Столкновение взаимодействующих сторон, означающее перевод конфликтной ситуации в конфликт.

Г) Движение конфликтного столкновения, стадии и фазы его развития.

13. Предмет конфликта - это

А) Совокупность элементов конфликтного столкновения.
Б) Основная причина конфликтного столкновения.
В) Столкновение взаимодействующих сторон, означающее перевод конфликтной ситуации в конфликт.

Г) Материальная, социальная или духовная ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся участники конфликтующих сторон.

14. Структура конфликта - это

А) Знание основных параметров конфликтного столкновения с целью управленческого влияния на противостоящие стороны.

Б) Основная причина конфликтного столкновения.

В) Столкновение взаимодействующих сторон, означающее перевод конфликтной ситуации в конфликт.

Г) Совокупность элементов конфликтного столкновения.

15. Под объектом конфликта понимается:

А) Объективное условие, которое приводит к его возникновению.

Б) Материальная, социальная или духовная ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся участники конфликтующих сторон.

В) Обстоятельства протекания конфликта, не зависящие от личности.

Г) Все то, что объективно предопределяет конфликт.

16. Структура конфликта включает компоненты:

А) Объект и предмет конфликта.

Б) Оппоненты и группы поддержки.

В) Наблюдатели и равнодушные.

Г) Стратегия, тактика и мотивы поведения сторон

17. При выборе стратегии компромисса оппоненты

А) Доказывают правильность своей позиции

Б) Ставят ультиматум

В) Перекладывают ответственность за решение на других

Г) Ведут переговоры, проявляя толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий

18. Confluctus переводится как

А) Противоречие

Б) Столкновение

В) Недоразумение

Г) Взрыв эмоций

19. Установите соответствие между понятием конфликтная личность и

его определением

1. Демонстративный	А. это агрессивные люди с вызывающим поведением и низким самоконтролем. Отличаются импульсивным непредсказуемым поведением и опрометчивыми решениями. Неуправляемый тип не умеет планировать свою деятельность и последовательно выполнять задачи. Не умеет учиться на своих ошибках. Как правило, не соотносит свое поведение с общими целями или ситуацией.
2. Сверхточный	Б. Если такой тип увидит в конфликте рациональную возможность для него выиграть, то с удовольствием пойдет на конфликт. Нередко двуличны. Выжидают момент, а потом для достижения личных целей пользуются только холодным расчетом. Этот тип умеет манипулировать и играть чувствами людей. Это самый опасный тип конфликтной личности. Он холоден и беспристрастен, четко видит плюсы и минусы обеих сторон, просчитывает наперед несколько вариантов развития ситуации.
3. Рациональный	В. Это честолюбивый человек с завышенной самооценкой. Часто такие люди бесцеремонны и грубы, непреклонны. Они не хотят и не умеют считаться ни с чьим мнением.
4. Ригидный	Г. Представляет завышенные требования к себе и окружающим. Такой тип отличается повышенной тревожностью, подозрительностью и критичностью. Вместе с этим чувствителен к оценке себя окружающими. Как правило, являются трудоголиками с неустроенной семейной жизнью.
5. Неуправляемый	Д. Быть замеченным, потому и конфликт он может «высосать из пальца». Часто это успешные люди. Их девиз: черный пиар – тоже пиар. Но все же предпочитают хорошо выглядеть в глазах других людей. Эти личности не любят системную и монотонную работу. Не считают себя конфликтными людьми.

Варианты ответов: 1-д, 2 –г, 3-б, 4-в, 5-а , 1-а, 2 –в, 3-б, 4-а, 5-г, 1-б, 2 –а, 3-г, 4-в, 5-д

20. Одной из стратегий поведения человека в конфликтной ситуации является компромисс, который можно определить, как:

- А) попытку уйти от решения конфликта;
- Б) снятие остроты противоборства сторон, которое не устраняет причин конфликта
- В) открытую борьбу за свои личные интересы.
- Г) условия, препятствующие возникновению предконфликтных ситуаций, устранение личностных причин конфликта;

4.Рекомендуемая литература

Основная литература:

1. Агеева Л.Г. Конфликтология: краткий теоретический курс [Электронный ресурс] — Электрон.дан. — Ульяновск: Ульяновский ГТУ, 2010. — 200 с. — Режим доступа: <http://ebs.rgazu.ru/?q=node/596>
2. Меткин М.В. Конфликтология: учебное пособие [Электронный ресурс] — Электрон.дан. — Санкт-Петербург: СПбГУТ, 2001. — 87с. — Режим доступа: <http://ebs.rgazu.ru/index.php?q=node/672>

Дополнительная литература:

- 1.Иванкина, Л.И. Психология и педагогика. Учебное пособие / Л.И. Иванкина. — Томск: ГОУ ВПО «Национальный исследовательский Томский политехнический университет», 2009. — 144 с. — Режим доступа: <http://ebs.rgazu.ru/?q=node/610>